

A silhouette of a person sitting on the floor, leaning forward with their head resting on their hand, suggesting a state of stress or exhaustion. The background is a warm, golden-yellow color with a soft, out-of-focus light source at the top center.

***Nouvelle réglementation sur les
risques psychosociaux au travail***

FGTB

Ensemble, on est plus forts

Nouvelle réglementation sur les risques psycho- sociaux au travail

Hommes - Femmes :

Les références aux personnes et fonctions au masculin visent naturellement aussi bien les hommes que les femmes.

Table des matières

	Préface	5
	Un peu de théorie	8
■ 1.	Historique législatif	11
■ 2.	Nouveautés	12
	2.1. Définitions et terminologies	12
	2.2. La nouvelle loi : qui fait quoi ?	15
	2.3. La prévention : l'approche collective et l'analyse des risques	22
	2.4. Les procédures	25
	2.4.1. Phase préalable à une demande d'intervention psychosociale	26
	2.4.2. Demande d'intervention psychosociale informelle	27
	2.4.3. Demande d'intervention psychosociale formelle	27
	2.4.3.1. Demande à caractère collectif	28
	2.4.3.2. Demande à caractère individuel	28
■ 3.	Le rôle des délégués FGTB (DS, CPPT, CE)	41
	3.1. Information aux travailleurs	41
	3.2. Gestion dynamique des risques psychosociaux et rôle du CPPT	41
	3.3. Modalités des procédures	42
■ 4.	Recommandations pour les représentants FGTB	42
	4.1. Constats	42
	4.2. Recommandations	43
■ 5.	Pour en savoir plus	46
■ 6.	Annexes	47
	6.1. Qu'est-ce que l'analyse des risques (psychosociaux) ?	48
	6.2. Phase préalable à une demande d'intervention psychosociale	53
	6.3. Demande d'intervention psychosociale formelle (document type)	54

Remerciements

Nous remercions la Direction Générale Humanisation du travail du SPF ETCS, et plus particulièrement la direction de la recherche sur l'amélioration des conditions de travail et normes sur le bien-être au travail pour les emprunts de matériel figurant dans cette brochure et son précieux support technique.

Avertissement : la rédaction de cette brochure a été clôturée au début 2015. Il s'agit d'une brochure de vulgarisation relative à des réglementations fort complexes et elle doit être traitée comme telle. Il se peut que certains cas spécifiques n'y soient pas abordés.

Lexique

AR	:	Arrêté royal
CBE	:	Contrôle du bien-être au travail (inspection)
CE	:	Conseil d'entreprise
CPPT	:	Comité pour la Prévention et la Protection au Travail
CPAP/CPSY	:	Conseiller en prévention spécialisé en aspects psychosociaux (interne ou externe si provenant du SEPPT)
CP interne	:	Conseiller en prévention responsable du service interne
CPMT	:	Conseiller en prévention médecin du travail
DS	:	Délégation syndicale
PC	:	Personne de confiance
LH	:	Ligne hiérarchique
RPS	:	Risques psychosociaux
SEPPT	:	Service externe de prévention et protection au travail
SIPPT	:	Service interne de prévention et protection au travail
V-HM-HS	:	Violence, harcèlement moral et sexuel au travail

Préface

La FGTB est inquiète des conséquences de l'organisation du travail sur la santé physique et mentale des travailleurs et sur la qualité des relations humaines dans les entreprises.

Les enquêtes que la FGTB Fédérale a organisées à l'occasion du 28 avril¹, journée mondiale sur la santé et la sécurité au travail, confirment la préoccupation des travailleurs quant aux répercussions des nouveaux modes de gestion du travail des entreprises et des services publics en Belgique.

Lors de notre enquête *Modern Times ?* (2014) près de 5 000 travailleurs ont rempli notre enquête en ligne. Les résultats sont édifiants : 74% des répondants ont estimé qu'ils ne pourront pas poursuivre au même rythme jusqu'à l'âge de la pension. 9 travailleurs sur 10 ont répondu que l'organisation du travail a une influence sur la santé physique et mentale des travailleurs dans leur entreprise. Les conséquences qu'ils ont le plus souvent citées ont été le stress (92%), le burn-out (63%) et les troubles du sommeil (un travailleur sur deux). Parmi les travailleurs qui ne peuvent déterminer eux-mêmes la vitesse et la quantité de leur travail (plus de la moitié), un travailleur sur deux a rapporté n'avoir jamais ou, très difficilement, la possibilité d'adapter ses conditions de travail. Ce sont effectivement les clients, les business models ou les systèmes informatiques basés sur des modèles négligeant le facteur humain qui décident de plus en plus souvent de l'organisation du travail, sans que les travailleurs ne puissent identifier un interlocuteur capable d'intervenir.

Nos conclusions sont donc que la pression vécue au travail est aujourd'hui devenue beaucoup trop forte, 41% des répondants sont d'ailleurs demandeurs d'une révision en profondeur de l'organisation de leur travail.

Réalité quotidienne

Nous l'avons également constaté sur le terrain, dans différents secteurs². Dans les call-centers par exemple, les téléphonistes doivent assurer une quinzaine d'appels par heure pour parvenir au chiffre d'affaire imposé. Chaque appel, dont la durée maximale est calculée à la seconde près, est enregistré et systématiquement évalué par le client en fin d'appel.

Dans le secteur des aides à domicile, les employés sont maintenant géolocalisés, l'employeur sait exactement où ils se trouvent et combien de temps ils restent chez un patient, il n'y a plus de souplesse dans l'organisation du temps et plus de marge pour les contacts humains.

Dans le secteur automobile, l'interview pointait du doigt les « targets » imposés par les managers, c'est-à-dire, les objectifs chiffrés imposés en haut lieu aux équipes qui se relaient 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Pour les atteindre, les travailleurs n'ont plus le temps d'aller aux toilettes, le nombre de pas entre deux machines est compté de manière à imposer des trajets de déplacements les plus courts et les plus rapides possibles.

Dans les aéroports, les privatisations ont imposé des équipes rabotées en nombre de bagagistes pour des chargements de bagages de plus en plus importants.

Enfin, dans le secteur du nettoyage, la concurrence accrue impose aux nettoyeurs de laver des surfaces de plus en plus grandes dans des délais de plus en plus courts.

¹ Technostress en 2013 et Modern Times en 2014 : www.fgtb.be. Voir également les témoignages repris dans le n°8 du magazine Syndicats du 02/05/2014. Disponible en ligne : www.fgtb.be/syndicats

² Magazine Syndicats. Temps Modernes ? La FGTB enquête sur votre bien-être au travail. N°8, édition du 02 mai 2014. Disponible en ligne www.fgtb.be/syndicats

Ce ne sont que des exemples parmi des dizaines d'autres, tous les secteurs sont touchés par des conditions de travail difficiles. Notre enquête a aussi montré que les travailleurs du secteur de la finance et des assurances, secteur particulièrement touché par la mode des objectifs chiffrés, étaient extrêmement inquiets quant aux conséquences de l'organisation du travail sur leur santé mentale. D'autant plus que ces objectifs chiffrés déterminent pour partie la hauteur du salaire.

Notons enfin que les services publics copient ces modes du privé, les chiffres du burn-out parmi les fonctionnaires ont atteint des valeurs alarmantes.

Selon l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), les risques psychosociaux et le stress occasionnés par le travail font partie des principaux défis à relever dans le domaine de la santé et la sécurité au travail. Ils ont un impact très important sur la santé des personnes, des organisations et des économies nationales. Environ 50% des travailleurs européens estiment que le stress est courant sur leur lieu de travail et intervient dans près de la moitié de l'ensemble des jours de travail « perdus »³.

Il y a urgence

D'autant plus que la crise financière a causé des suppressions d'emplois, des délocalisations et des restructurations, une flexibilité accrue et la crainte pour les travailleurs de perdre leur emploi.

Et que certains représentants des employeurs justifient la pression sur les conditions de travail par la hauteur du coût salarial. C'est oublier que, d'une part, les salaires varient fortement d'un secteur à l'autre, cette généralisation ne tient donc pas la route puisque tous les secteurs sont touchés. D'autre part, les pays où les coûts salariaux sont élevés sont aussi ceux où les taux de productivité sont les plus élevés, comme en Belgique ou en Norvège. Enfin, le Bureau fédéral du Plan a relevé en 2012 le fait que la perte de parts de marché des exportations belges n'est due que pour un tiers aux coûts des entreprises, coûts qui englobent les coûts salariaux mais aussi d'autres dépenses comme celles qui concernent l'énergie par exemple⁴. Un constat encore : les subsides salariaux aux employeurs ne sont évidemment jamais, eux, mis en avant... par les employeurs.

Pourtant, employeurs et pouvoirs publics ont également intérêt à intégrer les indicateurs de bien-être des travailleurs dans la gestion de leur organisation (motivation au travail, bonne santé et rétention des travailleurs dans l'entreprise ou l'institution, responsabilité sociale/sociétale des entreprises,...). D'autant que les mesures de prévention en matière de santé et sécurité au travail permettent des économies 4 à 5 fois plus importantes que les montants qu'elles demandent d'investir⁵.

Nous avons donc négocié au Conseil National du Travail avec les employeurs et les autres syndicats afin d'essayer de rencontrer, ensemble, certaines de nos préoccupations.

³ Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail. Risques psychosociaux et stress au travail. Disponible sur <https://osha.europa.eu/fr/topics/stress>, consulté le 06 mars 2014

⁴ Echo FGTB. Les coûts salariaux, l'excuse pour exploiter les travailleurs ? Un peu de sérieux s.v.p. ! Lettre d'information des services d'études de la FGTB et des Interrégionales. Mai 2014. P.3.

⁵ Elsier, D et al. A review of case studies evaluating economic incentives to promote occupational safety and health. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 36(4). 2010. 289–298
<http://osha.europa.eu/en/topics/economic-incentives/review-case-studies-econ-incentives.pdf>

Septembre 2014 : un nouveau départ

La Loi prévoyait déjà que l'employeur devait *adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail, le choix des équipements de travail et les méthodes de travail et de production, en vue notamment de rendre plus supportables le travail monotone et le travail cadencé et d'en atténuer les effets sur la santé (art. 5 de la loi du 4 août 1996 sur le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail).*

La loi protégeait aussi les travailleurs contre la violence, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel.

Mais la nouvelle législation de 2014 la complète et introduit la notion de risques psychosociaux au travail (dont le stress et le burn-out) et met à juste titre l'accent sur l'importance de la prévention (action en « amont ») de ces risques, plus particulièrement au niveau de l'organisation du travail (au sens large).

Si la nouvelle législation est loin d'être parfaite et est extrêmement complexe, elle vous donne des clefs pour mettre le doigt sur l'aspect collectif de la problématique et (re-)mettre l'être humain au centre de l'organisation du travail dans l'entreprise.

Encore un mot, cette loi est également applicable aux services publics : les organes de concertation y sont spécifiques, cette brochure n'aborde pas la concordance de la cascade de concertation « CPPT-DS-travailleurs » avec des organes et procédures de concertation propres au niveau public. Si vous relevez de ce secteur, n'hésitez pas à prendre contact avec la CGSP.

Bonne lecture et bon travail !

Un peu de théorie

Un peu de théorie

Le stress est une l'une des conséquences de l'exposition des travailleurs aux risques psychosociaux.

Un des modèles les plus importants dans la littérature actuelle du stress au travail est le modèle de Karasek. La toute première version date de fin des années 70 mais elle est toujours d'actualité aujourd'hui car la plupart des modèles y font référence.

Selon Karasek, le stress apparaît lorsque le travailleur ne dispose pas des **moyens** ou du contrôle nécessaires pour faire face à une **demande** de travail.

Ce modèle s'est beaucoup enrichi au fil du temps.

Les moyens ou les ressources dépendent des compétences du travailleur et des moyens qu'il a pour pouvoir les exercer dans le cadre de son travail. Ils dépendent aussi des formations, de la communication, de l'information, de l'autonomie, de l'environnement de travail, des équipements de travail ou encore, du soutien des collègues et de la ligne hiérarchique.

La demande englobe tant le versant physique (intensité, charge de travail, travail en équipes, de nuit, ...) que psychique (complexité des tâches, ordres contradictoires, objectifs imprécis ou délais serrés, charge émotionnelle, conflits avec les valeurs personnelles du travailleur,...). Voyez plus loin le Tableau 3.

Une charge de travail physique trop importante peut avoir un impact sur le psychique du travailleur. L'inverse est aussi valable. Les symptômes du stress s'observent aussi au niveau physique et comportemental (maux de tête, tensions musculaires, nausées, insomnies, comportements alimentaires inadéquats, consommation de médicaments ou d'alcool, hyperactivité sportive, isolement, irritabilité, difficultés de concentration,...).

En fait, plus la demande ressentie est importante et moins le travailleur a le sentiment de pouvoir y faire face, plus le risque de stress est important.

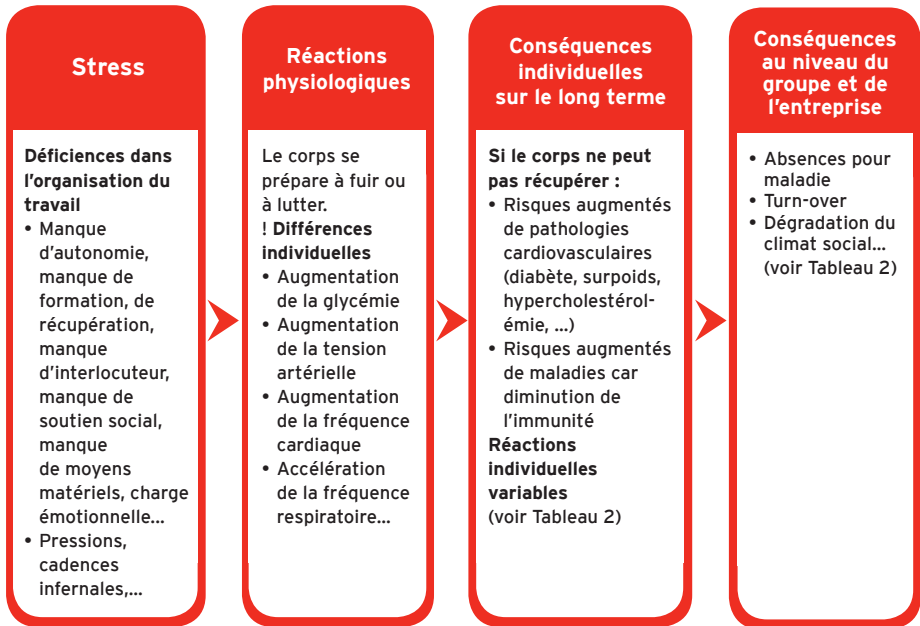
Les conséquences d'un déséquilibre entre ces deux paramètres peut donc durablement affecter la santé psychologique des victimes et favoriser la survenue d'une multitude de symptômes physiques et psychiques. Le stress et le burn out sont les plus connus, mais on répertorie aussi des troubles du sommeil, des problèmes relationnels et toute une gamme de pathologies psychosomatiques.

Les répercussions dans le travail d'équipe et les relations entre les collègues sont considérables, tout comme celles sur la santé de l'entreprise en général (voyez notre Tableau 2 qui peut vous aider à détecter les problèmes).

⁶ Karasek R., Theorell T. Healthy work - stress, productivity and the reconstruction of working life. Harper Collins, 1990.

⁷ Le burn out est, en français, l'épuisement professionnel. La littérature rapporte qu'il s'agit d'une réponse négative à des facteurs émotionnels et interpersonnels stressants chroniques au travail. Il se manifeste après une période d'exposition aux risques prolongée (supérieure à 66 mois). Il se caractérise par de l'épuisement, une dépersonnalisation (ou un cynisme) et une perte de l'accomplissement professionnel (ou une diminution de l'efficacité professionnelle).

Tableau 1 : Les effets du stress et du stress chronique



Les réactions physiologiques au stress sont normales et indispensables face à un changement ou à une situation inhabituelle. Chaque individu réagit de manière différente selon son histoire personnelle, sa culture, ses antécédents familiaux et médicaux, sa personnalité.

Le manque d'autonomie, les tensions, les pressions au travail, le manque de formation ou le manque de contacts sociaux provoquent du stress.

La réponse physiologique consiste entre autres en une augmentation de la glycémie, de la tension artérielle et des fréquences cardiaque et respiratoire.

Sans possibilité de récupération et si on continue à se ronger les sangs pendant des semaines ou des mois, le stress acquiert un caractère chronique, le corps est obligé d'anticiper en permanence une sorte de situation de menace et les réactions physiologiques prennent un caractère nuisible.

La mobilisation chronique d'énergie sous forme de glucose dans le flux sanguin amène à un risque plus élevé de développer des pathologies cardiovasculaires (hypercholestérolémie, hypertension artérielle) ou du diabète. Le stress chronique provoque aussi une suppression de l'immunité et rend ses victimes plus sensibles aux virus et aux bactéries.

Les conséquences au niveau du groupe, de l'équipe de travail et de l'entreprise sont très négatives car le turn-over (dû aux absences pour maladies, aux départs volontaires, ...) risque d'augmenter et le climat social de se dégrader (le stress provoque aussi de l'agressivité et des réactions violentes) – la survie de l'entreprise en dépend donc aussi.

Tableau 2 : Conséquences potentielles de la charge psychosociale au travail⁸

Au niveau de l'individu	Au niveau d'un groupe de travailleurs	Au niveau de l'entreprise
<p>Symptômes émotionnels et comportementaux : Démotivation, stress, burn-out ou bore-out⁹, dépression, conflits, violence, harcèlement, consommation d'alcool, médicaments, drogues, tendances suicidaires, migraines, problèmes relationnels familiaux (séparations, divorces, troubles sexuels), difficultés à concilier vie professionnelle et vie privée,...</p> <p>Pathologies diverses : Maladies cardiovasculaires, diabète, hypertension, obésité, troubles musculo-squelettiques, troubles du sommeil, troubles visuels, troubles immunitaires, digestifs ou dermatologiques,...</p>	<p>Ambiance et climat général Charge de travail Motivation Pressions au travail Qualité du travail Répartition des tâches Rythme de travail</p>	<p>Intention de quitter l'entreprise Turn-over (rotation du personnel) Absence pour maladies / présence au travail malgré une maladie Accidents du travail (et primes d'assurance) Grèves Heures supplémentaires Maladies professionnelles Baisse de performance et répercussions sur l'image de l'entreprise Baisse de la productivité</p>

Ces conséquences sont révélatrices de dysfonctionnements dans l'organisation du travail. La prévention adaptée au contexte et aux spécificités de l'entreprise consiste donc à agir en amont des facteurs qui ont favorisé leur survenue.

Sur ces questions, voyez aussi le Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail sur le site : www.sesentirbienautravail.be.

⁸ Listes non exhaustives reprenant des exemples repris dans la littérature

⁹ Le bore-out est le contraire du burn-out. C'est un syndrome d'épuisement professionnel provoqué par l'ennui.

Historique législatif

Le premier texte légal sur la thématique des risques psychosociaux (RPS) dans les entreprises est la **CCT 72** qui date du 30 mars 1999. Elle concerne la prévention et la gestion du stress occasionné par le travail. Elle est toujours d'application aujourd'hui mais uniquement dans le secteur privé. La CCT 72 ne traite pas l'ensemble des risques psychosociaux occasionnés par le travail vu qu'elle s'oriente uniquement sur la problématique du stress. Elle y définit le stress comme **un état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées de par leur situation de travail.**

En application de la Loi du 10/01/2007, l'Arrêté Royal (AR) du 17/05/2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail, dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, s'ouvre à toutes les formes de charges psychosociales au travail. Cet AR s'applique aux employeurs et aux travailleurs, ainsi qu'aux personnes assimilées cités à l'article 2, §1 de la Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Il concerne donc tant les travailleurs du secteur privé que ceux du secteur public.

Il impose que la politique relative à la prévention des risques psychosociaux occasionnés par le travail soit basée sur l'analyse des risques et qu'elle tienne compte des principes généraux de prévention. **Dans le cadre du système dynamique de gestion des risques, l'employeur doit donc détecter et évaluer les risques de stress et doit prendre des mesures de prévention appropriées.**

En 2011, une évaluation de la législation en vigueur et les recommandations de la Chambre des Représentants ont montré qu'elle était trop peu appliquée, et trop complexe. En effet, l'évaluation révèle que le nombre de demandes d'interventions informelles est six à sept fois supérieur au nombre de plaintes formelles et le traitement de la plainte informelle semble plus efficace car dans près de 50% des cas on arrive à mettre un terme aux comportements de violence.

De plus, les notions relatives aux RPS n'étaient pas clairement définies et les textes devaient s'adapter à l'évolution du monde du travail et aux changements survenus dans l'organisation du travail.

Jusqu'à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, la législation ne couvrait effectivement pas l'ensemble des RPS vu que leur gestion ne se réglait que par les procédures de plaintes concernant la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

En 2012, les interlocuteurs sociaux¹⁰ ont considéré qu'une prévention efficace devait porter son attention sur l'organisation du travail, les conditions de travail, les facteurs ambiants, les relations de travail (relations entre les travailleurs) et sur le contenu de la tâche.

Les risques psychosociaux au travail doivent donc être pris en compte dans la politique de prévention globale de l'entreprise comme tous les autres risques pouvant porter atteinte à la santé des travailleurs.

¹⁰ Avis 1808 du Conseil National du Travail du 17 juillet 2012

Dès lors, la nouvelle loi du 28 février 2014 relative aux risques psychosociaux au travail a été publiée le 28 avril 2014. Elle complète la loi du 4 août 1996 relative au bien être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Le même jour, ont été publiés l'AR d'exécution du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail et la loi du 28 mars 2014 modifiant le code judiciaire.

Les textes sont entrés en vigueur le 1er septembre 2014.

2 Nouveautés

La nouvelle législation introduit la définition de risques psychosociaux au travail. Cette définition englobe également les cas de violence, harcèlement moral et sexuel au travail (V-HM-HS) qui existaient déjà. Nous verrons plus loin que ces 3 derniers cas de figure sont traités différemment par le législateur tant au niveau des procédures que de la protection contre les représailles.

2.1. Définitions et terminologies

Les risques psychosociaux au travail sont maintenant définis : ils représentent 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 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** (voir tableau 3).

La nouvelle législation nous permet donc d'identifier, de dialoguer et de remédier aux défaillances de l'organisation du travail (au sens large) susceptibles d'entraîner des risques psychosociaux (dont le stress et le burn-out,...). L'employeur devra élaborer un plan de prévention spécifique à ces risques et le CPPT devra rendre son avis sur ces différents aspects et leur impact en terme de charge psychosociale. Pour votre facilité, nous les avons repris ci-dessous et complété, dans la colonne de droite, par quelques exemples de facteurs d'analyse pour chaque paramètre. La combinaison des **Tableau 2** et **Tableau 3** vous guidera tout au long du processus d'analyse.

Le mot « objectivement » qui figure dans la définition implique qu'il faut construire l'analyse de la situation sur des faits et des observations. Pour éviter le caractère subjectif, il faudra donc vérifier si tout travailleur placé dans les mêmes circonstances et devant les mêmes risques subirait les mêmes conséquences. C'est pourquoi, dans le cadre de l'analyse des risques, nous privilégions les enquêtes participatives (donc en collaboration avec les travailleurs et leurs représentants) sur les conditions de travail et leurs effets, encadrées (choix des questions, analyse des données) par le CPPT. La loi et l'arrêté royal parlent eux aussi de participation des travailleurs dans l'analyse des risques.

Tableau 3 : Les facteurs d'influence sur l'apparition des risques psychosociaux ¹¹

Liste exemplative	
Conditions de travail	<p>Type de contrat Horaires / temps partiel / crédit-temps Procédures d'évaluations Variabilité de la rémunération par rapport à des objectifs chiffrés. Clarté des objectifs. Caractère réaliste des objectifs ? Plan de formation Possibilités d'évolution dans le parcours professionnel (gestion des carrières) Equilibre entre vie professionnelle et vie privée Sécurité d'emploi Restructurations</p>
Organisation du travail	<p>Politique générale Style de Management Gestion de l'organisation (outils de gestion, logiciels...) Temps de travail/horaires Flexibilité Organigramme (est-ce qu'il est suffisamment clair ?) Partage des tâches (est-ce que la répartition des tâches est suffisamment claire pour tout le monde?) Procédures/règles claires pour tous Justice organisationnelle (distribution des tâches, rémunérations, partage d'informations, application des procédures,...) Partage des responsabilités Ordres paradoxaux Communication</p>
Conditions de vie au travail	<p>Aménagement des lieux de travail Equipements de travail Sécurité Environnement physique (bruits, températures, éclairages,...) Substances utilisées, exposition aux agents chimiques Efforts physiques et positions de travail Open space Hot desking (environnement de travail où le travailleur ne dispose pas d'un bureau assigné) Mobilité Digitalisation du travail/GSM/e-mails/Smartphone</p>

Liste exemplative

Contenu du travail

- Rythme et intensité de travail
- Pressions et délais imposés
- Nature et charge de travail
- Complexité et variation des tâches
- Charge émotionnelle, mentale et physique
- Compétences exigées
- Autonomie
- Flexibilité
- Information
- Contrôle
- Conflits éthiques
- Contacts avec des tiers

Relations de travail

- Qualité de la communication
- Qualité des relations avec le management
- Justice organisationnelle (distribution des tâches, rémunérations, partage d'informations, application des procédures,...)
- Ordres clairs ou paradoxaux
- Reconnaissance du travail fourni
- Ambiance de travail
- Qualité des relations avec les collègues et intergroupes
- Discriminations
- Violences
- Possibilités de contacts
- Interlocuteur (humain versus machine)

Au niveau des exemples précités, il est parfois difficile d'enfermer chacun de ces éléments dans une catégorie, c'est pourquoi vous retrouvez certains indicateurs à plusieurs endroits.

Le **harcèlement moral** prend maintenant en compte la répétition de comportements considérés individuellement comme bénins mais dont la répétition et l'accumulation dans le temps forment un ensemble abusif (= donc aussi l'**ensemble abusif** de plusieurs conduites même si les conduites en elles-mêmes ne sont pas abusives).

Le harcèlement moral se construit par un amas de petites touches néfastes, telles que par exemple, le fait de ne pas attribuer de tâches à un travailleur ou de lui donner des tâches inutiles ou largement inférieures à ses compétences, de l'ignorer, de l'isoler, de lui imposer des délais inhumains, de faire circuler des ragots ou des blagues le concernant...

De plus, ces conduites (paroles, actes, gestes, écrits,...) sont parfois liées à l'âge, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale, la nationalité, une prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique, le sexe, l'orientation sexuelle, l'appartenance syndicale, l'identité ou l'expression de genre.

La définition du **harcèlement sexuel** et de la **violence au travail** n'ont, quant à elles, pas été modifiées.

Violence au travail : chaque situation de fait où un travailleur est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

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.

Il est nécessaire de noter les faits dans un dossier de manière chronologique et de conserver les traces écrites (e-mails, sms,...) qui peuvent en attester.

2.2. La nouvelle loi : qui fait quoi ?

Afin de faciliter le décodage des nouvelles règles, vous trouverez ici deux tableaux très importants.

Le premier (Tableau 4) vous présente les différents acteurs en présence.

Le second (Tableau 5) « Qui fait quoi ? » reprend les tâches de l'employeur, de la ligne hiérarchique, du CPPT et de la DS.

Tableau 4 : Rôle des différents intervenants de l'analyse des RPS

Acteur	Rôle	Formation	Désignation	Seuils obligatoires/ remarques
Conseiller en prévention du service interne responsable de la sécurité du travail (CP SIPPT)	<p>Le Service interne assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des dispositions réglementaires relatives au bien-être des travailleurs (analyse des risques, étude des accidents du travail et des maladies professionnelles, étude de la charge de travail, de l'organisation du travail...).</p> <p>Le SIPPT assure le secrétariat du CPPT.</p> <p>Il peut exercer la mission d'information de la personne de confiance (dans certaines conditions).</p>	<p>Niveau 1 universitaire, Niveau 2 ou connaissances de base (selon qu'il s'agit d'une entreprise du groupe A, B, C ou D¹²).</p> <p>Le CP Interne dispose d'une connaissance minimale qui a notamment trait aux techniques relatives aux analyses des risques, à la coordination des activités de prévention, à l'hygiène, à l'organisation des premiers secours.</p>	Désignation, remplacement, écartement avec accord préalable du CPPT.	<p>Obligatoire dans toutes les entreprises. En dessous de 20 travailleurs, l'employeur peut jouer ce rôle.</p> <p>Neutre et indépendant.</p> <p>Protégé contre le licenciement.</p>

¹² Voir article 3 de l'AR du 27 mars 1998 relatif au Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail. Les employeurs du groupe A comptent plus de 1000 travailleurs (ou 500, ou 200, ou 50 pour certaines entreprises pratiquant des activités considérées comme risquées), le groupe B comprend les employeurs occupant 200 à 1000 travailleurs (sauf ceux repris dans la catégorie A), le groupe C comprend les employeurs occupant moins de 200 travailleurs et les employeurs du groupe D comptent moins de 20 travailleurs.

Acteur	Rôle	Formation	Désignation	Seuils obligatoires/ remarques
<p>Conseiller en prévention médecin du travail (CPMT)</p>	<p>Réalisation des pratiques de prévention liées à la santé physique et mentale des travailleurs (organisation des consultations, évaluations de santé préalable, périodiques, de reprise du travail, spontanées, visite des lieux de travail, ...). En matière de RPS : information du travailleur affecté par des RPS sur l'existence de la procédure interne, information directe du CPAP si accord du travailleur, concertation sur nouvelles affectations / aménagement de poste du travailleur, échange d'info avec le CPAP dans l'intérêt et avec l'accord du travailleur...</p>	<p>Docteur en médecine spécialisé en médecine du travail.</p>	<p>Désignation, remplacement, écartement avec accord préalable du CPPT.</p>	<p>Obligatoire.</p> <p>Il peut, soit, être un travailleur de l'entreprise (membre du SIPPT), soit externe à l'entreprise (membre du SEPPT).</p> <p>Il est tenu au secret professionnel.</p> <p>Neutre et indépendant.</p> <p>Protégé contre le licenciement.</p>
<p>Conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail (CPAP)</p>	<p>Il assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'identification des situations qui peuvent engendrer une charge psychosociale, il détermine et évalue les risques.</p> <p>Il reçoit et examine les demandes d'interventions psychosociales informelles et formelles.</p> <p>Il donne son avis sur les procédures.</p> <p>Il accepte ou refuse les demandes individuelles. Il décide de traiter la demande individuelle en demande collective.</p>	<p>Il est détenteur d'un diplôme universitaire ou de l'enseignement supérieur de niveau universitaire dont le programme de formation comprend une partie importante de psychologie et de sociologie.</p> <p>Il a suivi une formation multi disciplinaire de base et un module de spécialisation en aspects psychosociaux au travail.</p>	<p>Désignation, remplacement, écartement avec accord préalable du CPPT.</p>	<p>Obligatoire.</p> <p>Il peut être interne à l'entreprise (membre du SIPPT) ou externe (membre du SEPPT).</p> <p>Les entreprises de moins de 50 travailleurs doivent d'office faire appel à un SEPPT.</p> <p>Son nom doit être communiqué dans le règlement du travail.</p>

Acteur	Rôle	Formation	Désignation	Seuils obligatoires/ remarques
		<p>Il dispose d'une expérience de 5 ans minimum¹³ (L'expérience de 5 ans est uniquement exigée quand il s'agit d'un CPAP d'un SEPPT)</p>		<p>Il est tenu au secret professionnel.</p> <p>Neutre et indépendant.</p> <p>Protégé contre le licenciement.</p>
<p>Personne de confiance (PC)</p>	<p>Accueil, information, conseil. Compétente pour les procédures informelles.</p>	<p>Formation spécifique obligatoire de minimum cinq jours dans les deux ans de sa désignation pour les personnes désignées après le 1/9/2014.</p> <p>Les autres peuvent continuer à exercer leur fonction si elles prouvent qu'elles ont suivi une formation. Si pas de formation ou moins de cinq ans d'expérience, elles doivent suivre une formation de cinq jours dans les deux ans.</p> <p>Entretien des connaissances minimum une fois par an.</p>	<p>Le Comité (unanimité des représentants des travailleurs) peut demander la désignation ou l'écartement d'une PC.</p> <p>La personne de confiance est désignée ou écartée avec l'accord de l'employeur</p> <p>Écartement avec accord préalable du CPPT.</p> <p>La personne de confiance ne peut être ni un représentant de l'employeur ou des travailleurs au CE ou au CPPT, ni faire partie de la DS, ni exercer la fonction de conseiller en prévention médecin du travail. Non applicable pour les PC désignées avant le 1/9/2014</p>	<p>Si l'employeur désigne plusieurs personnes de confiance dans les entreprises de plus de 20 travailleurs et si le CPAP est externe, au moins une des personnes de confiance doit faire partie du personnel de l'employeur.</p>

¹³ Exigences imposées par l'article 22 de l'AR du 27 mars 1998 relatif aux services externes pour la prévention et la protection au travail

Acteur	Rôle	Seuils obligatoires/remarques
<p>Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT)</p>	<p>Il a pour mission de proposer et de contribuer à mettre en œuvre les moyens destinés à favoriser le bien-être des travailleurs. Il est composé de représentants du personnel et de l'employeur. Il rédige les procédures qui sont imposées par la nouvelle loi.</p>	<p>Organisation d'élections sociales obligatoire dans les entreprises de plus de 50 travailleurs. Dans celles qui occupent moins de 50 travailleurs, la délégation syndicale exerce les missions du CPPT. A défaut d'une DS, l'employeur doit consulter les travailleurs eux-mêmes.</p>
<p>Conseil d'entreprise (CE)</p>	<p>Il est composé de représentants du personnel et de l'employeur. Il est concerné par la nouvelle législation notamment par les informations qu'il reçoit (licenciements collectifs par exemple), lorsqu'il est consulté sur l'organisation du travail, les conditions de travail, les équipements et l'environnement de travail, l'organisation des horaires de travail, projets relatifs à la politique du personnel, égalités, rémunérations à l'objectif,...) et sur ses missions de décision telles que la rédaction du règlement de travail (dont les horaires de travail).</p>	<p>Organisation d'élections sociales obligatoire dans les entreprises de 100 travailleurs minimum.</p>

Tableau 4 : La nouvelle loi : qui fait quoi ?

Employeur (art 5 loi 4/08/96 et AR du 10/04/2014)	Membre de la ligne hiérarchique	CPPT ou à défaut la cascade (= si pas de CCPT, la DS, si pas de DS, consultation des travailleurs eux-mêmes)	DS
<ul style="list-style-type: none"> • Prend les mesures nécessaires afin de promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail • Applique les principes généraux de prévention dont l'adaptation du travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail, ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de rendre plus supportable le travail monotone et le travail cadencé et d'en atténuer les effets sur la santé • Identifie les situations, détermine et évalue les RPS (= analyse des risques) • Prend, après avis du CPPT, les mesures de prévention nécessaires dans la mesure où il a un impact sur le danger • Met en place, après accord du CPPT, des procédures informelles et formelles directement accessibles aux travailleurs • Prend des mesures collectives pour risques collectifs (après information ou avis CPAP) et après concertation CPPT • Prend des mesures conservatoires à caractère individuel pour limiter dommage physique ou psychique (sur proposition du CPAP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Détection de problématiques d'ordre psychosocial liées au travail via indicateurs (maladies, turn-over, information de travailleurs, ...) • Détection précoce ≠ résoudre eux-mêmes • Informé sur : <ul style="list-style-type: none"> - Service de soutien psychologique aux victimes de violence de la part de tiers - Résultats analyse des risques à priori - Résultats de l'évaluation • Informé et formé sur : <ul style="list-style-type: none"> - Mesures de prévention applicables - Procédures accessibles aux travailleurs - Demande d'analyse des risques (art. 6 AR) - Droit d'acter une déclaration dans registre faits de tiers - Obligation d'abstention de comportements indésirables • Peut introduire une demande d'analyse des risques pour une situation spécifique (article 6 AR) 	<ul style="list-style-type: none"> • Composition Si concerne la prévention des RPS : participation des PC aux réunions • Avis préalable sur : <ul style="list-style-type: none"> - 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 qui peuvent engendrer des RPS - Mesures découlant de l'analyse des risques à priori; de l'évaluation des mesures de prévention - Mesures proposées par CPAP dans ses avis pour prévenir répétition - Choix d'internaliser ou d'externaliser les missions de CPAP - Modalités du traitement et suites à donner à la demande à caractère principalement collectif (dans ce cas ci la cascade vers le niveau des travailleurs ne s'applique pas) • Accord préalable sur : <ul style="list-style-type: none"> - Procédure interne - Membres représentants les Tr. <ul style="list-style-type: none"> • Désignations du CPAP Interne • Désignation des PC • Écartement de la PC sur initiative de l'Empl. • Informé sur : <ul style="list-style-type: none"> - Service de soutien psychologique de violence de la part de tiers - Résultats analyse des risques à priori 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'application de la cascade • En cas de demande d'intervention formelle hors cas de V-HM-HS avec risques principalement à caractère collectif, l'employeur prend des mesures collectives nécessaires après concertation CCPT ou DS, puis communique sa décision. Dans ce cas-ci (exclusivement) la cascade vers le niveau des travailleurs ne s'applique pas • Le travailleur peut s'adresser directement à un DS (à côté des procédures)

Employeur	Membre de la ligne hiérarchique	CPPT ou à défaut la cascade	DS
<ul style="list-style-type: none"> • Prend des mesures de prévention appropriées pour éliminer le danger ou limiter les dommages dans la mesure où il a un impact sur le danger • Analyse les risques et prend des mesures de prévention spécifiques à une situation particulière dont : <ul style="list-style-type: none"> - mesures matérielles et organisationnelles pour éviter V-HM-HS, traiter du contact avec des tiers, des obligations de la ligne hiérarchique, information et formation des travailleurs, information du Comité => avis du CPPT - accueil et conseil, recours à la PC, intervention rapide et impartiale PC et CPAP, remise au travail et accompagnement du travailleur => accord du CPPT, si pas accord, avis inspection puis, si toujours pas d'accord : ok de au moins 2/3 membres travailleurs CPPT • Si travailleur a fait l'objet d'un acte de violence de tiers dans le cadre de l'exécution du travail : soutien psychologique approprié auprès de services ou d'institutions spécialisées • Décide si CPAP interne (accord CPPT, si pas d'accord avis inspection, si toujours pas d'accord ou entreprise de moins de 50 travailleurs : CPAP externe) ou externe • CPAP externe peut intervenir en complément • Désigne et écarte PC après accord de tous les membres travailleurs du CPPT 		<p>Résultats de l'évaluation Existence de la réalisation d'une analyse des risques (art.6 AR) Résultats anonymes tenus à sa disposition - transmis si demande à caractère principalement collectif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informé et formé sur : <ul style="list-style-type: none"> - Procédures accessibles aux travailleurs - Demande d'analyse des risques (art.6 AR) - Droit d'acter une déclaration dans registre faits de tiers - Obligation d'abstention de comportements indésirables • Demande d'analyse des risques spécifique (art.6 AR) Min. 1/3 des membres représentants les Tr. Indicateurs (maladies, turn-over, information de travailleurs,...) présents dans une situation de travail spécifique • Demande d'écartement de la PC Initiative : ensemble des membres représentants les travailleurs Décision finale : employeur • Demande de désignation d'une PC Initiative : ensemble des membres représentants les Tr. • Refus du statut de PC au CP chargé du SIPPT • Le travailleur peut s'adresser directement à un membre travailleur CPPT (à côté des procédures) 	

Employeur	Membre de la ligne hiérarchique	CPPT ou à défaut la cascade	DS
<ul style="list-style-type: none"> • Prend des mesures appropriées ou conservatoires en cas de V-HM-HS • Doit élaborer dans son plan d'urgence interne des procédures pour limiter ou réduire le stress post traumatique (accident de travail, braquage, suicide d'un collègue...)¹⁴ • Donne suite aux décisions de justice (injonctions, indemnité...) 			

2.3. La prévention : l'approche collective et l'analyse des risques

« Mieux vaut prévenir que guérir » : la nouvelle loi met l'accent sur la prévention au niveau collectif. Le but est de se concentrer au niveau de l'entreprise afin d'éviter que des travailleurs isolés ne doivent introduire des plaintes individuelles pour des facteurs de charge psychosociale s'appliquant à plusieurs travailleurs alors qu'il est possible de les éviter en travaillant sur une meilleure organisation du travail (au sens large) dans l'entreprise.

Tableau 5 : Les nouveautés de la loi en termes de prévention

Objectif	<ul style="list-style-type: none">• Priorité à la prévention au niveau collectif• Analyse et prise en compte au niveau collectif des problèmes survenus au niveau individuel
En amont : analyse des risques et mesures de prévention	<ol style="list-style-type: none">1. Obligation d'effectuer une analyse des risques a priori<ul style="list-style-type: none">• Intégration des risques psychosociaux dans l'analyse des risques générale réalisée par l'employeur avec la participation de travailleurs et de leurs représentants.• Nous suggérons de proposer d'effectuer une enquête participative sur les conditions de travail avec questionnaire établi par le CPPT (voir www.sobane.be) pour démarrer sur de bonnes bases.• Association (avis) du CPAP du SIPPT ou, à défaut, du CPAP du SEPPT si analyse complexe.2. Mise en place de mesures de prévention matérielles et organisationnelles<ul style="list-style-type: none">• Avis préalable du CPPT et du CP interne sur les risques liés à l'« organisation, contenu, conditions, conditions de vie et relations interpersonnelles au travail ».• Mise en place de procédures pour éviter le stress post traumatique (suite à un accident de travail, un incendie, le suicide d'un collègue, un braquage...)
En aval : au niveau collectif, lorsqu' un danger est détecté dans le cadre d'une situation de travail spécifique	<ol style="list-style-type: none">1. Analyse de risques spécifiques; en tous cas, à la demande d'un tiers des représentants des travailleurs au CPPT ou d'un membre de la ligne hiérarchique2. Réalisée par l'employeur avec la participation des travailleurs et de leurs représentants (voyez par exemple, www.sobane.be) et en association (avis) avec le CPAP du SIPPT (ou, à défaut, si complexe avec le CPAP du SEPPT)3. Le CPPT est informé des résultats (sans mention de nom de personnes) de l'analyse4. Communication des mesures prises

¹⁴ Le stress post traumatique (PTSD, Post traumatic Stress Disorder) est un état qui résulte de l'exposition à un événement hors du commun impliquant que le sujet est, ou a été, menacé de mort ou de blessure grave, ou d'une atteinte à l'intégrité physique pour lui-même ou pour les autres.

En aval :
traitement collectif des problèmes survenus au niveau individuel

1. Réexamen des mesures de prévention si changement affectant l'exposition aux dangers
2. Evaluation annuelle des mesures de prévention en association avec le CPAP interne (et à défaut, CPAP externe si complexe)
3. Avis du CPPT

Sur base de :

- Analyse des risques spécifiques
- Demandes d'intervention individuelles des travailleurs
- Pratique du CPMT (examens médicaux et visite des lieux de travail)
- Registre des faits de tiers
- Conclusions des incidents répétés observés lors des interventions informelles de la PC et du CPAP
- Rapport annuel du SIPPT (adapté à la nouvelle loi pour le rapport 2015)

De plus

1. Une fois par an : avis du CPPT sur les mesures collectives proposées par le CPAP dans ses avis sur les demandes formelles, le but est d'éviter la répétition du problème soulevé.
2. Prise en compte des causes de nature psychosociale dans le cadre de l'analyse des accidents de travail (ex. : stress, burn-out, conflits liés au travail, V-HM-HS)

Les RPS sont donc dorénavant intégrés dans l'analyse des risques générale et dynamique. Le terme *dynamique* signifie que l'employeur doit organiser des évaluations régulières de sa politique de prévention. Il doit corriger et adapter les mesures de prévention en fonction des résultats des analyses des risques.

Si l'employeur ne l'a pas encore prévu, mettez ces nouvelles dispositions légales à l'agenda du CPPT afin de s'assurer qu'il s'attèle à effectuer cette première analyse des RPS et de vérifier que vous soyez impliqués dans le processus dès le début.

Pour le reste, il n'y a pas de périodicité fixe déterminée dans la loi, les analyses des risques sont refaites lors de chaque changement dans l'organisation du travail (équipes, équipements, méthodes,...).

Les délais et les personnes responsables de l'implémentation des mesures de prévention doivent être définis et les plans annuel et quinquennaux de prévention doivent être adaptés.

L'employeur est le responsable final de l'analyse des risques. Il la réalise avec la participation des travailleurs (CPPT, DS s'il n'y a pas de CPPT et à défaut d'une DS, par une consultation directe des travailleurs).

Dans le cadre de cette analyse, nos délégués, représentants au CE et au CPPT doivent être attentifs aux signaux repris dans le **Tableau 2** et aux facteurs repris dans le **Tableau 3**, en parler aux travailleurs et ne pas hésiter à mettre ces problèmes sur la table du CPPT (et, le cas échéant du CE) car c'est l'objectif même de la nouvelle réglementation. Les pratiques positives peuvent également être mises en avant et promues dans ce cadre.

Le CPAP du service interne est associé à l'analyse des risques, ou si l'entreprise n'en a pas en interne, l'employeur associe le CPAP externe si **la complexité de l'analyse le requiert**.

L'association du CPAP externe n'est donc pas automatique mais, selon nous, l'analyse des risques psychosociaux est souvent une affaire complexe et nécessitera donc fréquemment l'intervention d'un tel expert externe. Il sera donc souvent utile et bénéfique d'avoir recours à son expertise. Le terme « complexe » n'est pas défini. Deux critères sont pertinents pour estimer l'intérêt d'un recours à une expertise externe:

- l'entreprise ne dispose pas d'une personne en interne qui a suffisamment de connaissances pour faire une analyse des risques (mais attention quelle est la garantie de l'anonymat et de la confidentialité en cas d'analyse traitée en interne par questionnaire?).
- le type d'entreprise (taille, activités,...).

Si un CPAP est impliqué, l'employeur doit demander son avis avant de prendre des mesures de prévention.

L'analyse des risques tient compte notamment des situations qui peuvent mener au stress et 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.

Cette analyse des risques « générale » peut être complétée par une analyse des risques spécifique à une situation de travail. Générale : on parle aussi d'analyse des risques « a priori ». Spécifique: on parle aussi d'analyse des risques « a posteriori ».

Dans le cadre d'une analyse des risques à une situation de travail spécifique, si le CPAP n'est pas impliqué, les travailleurs doivent avoir la possibilité de communiquer les informations de manière anonyme.

Si le CPAP est associé, il transmet à l'employeur un rapport ne reprenant pas l'identité des travailleurs avec lesquels il a éventuellement eu un entretien.

Les mesures de prévention sont prises **aux niveaux collectif et individuel**.

La ligne hiérarchique a un rôle déterminant dans la prévention des RPS, elle doit détecter précocement les problèmes d'ordre psychosociaux et y apporter une réponse. Il se peut que dans ce cadre un membre de la ligne hiérarchique demande une analyse de risque relative à une situation spécifique.

L'évaluation des mesures de prévention **comprend au moins une fois par an**, l'avis et les commentaires du CPAP sur base de l'analyse des risques, les demandes d'interventions, les infos du médecin du travail (qui doit transmettre les éléments utiles (anonymes et collectifs) découlant de sa pratique pour l'évaluation des mesures de prévention des RPS), le rapport annuel du service interne (SIPPT), le registre des faits de tiers¹⁵ et les conclusions retirées des incidents répétés relevés par les personnes de confiance.

Les rapports rédigés suite à un accident du travail grave prennent aussi en compte les causes de nature psychosociale.

¹⁵ Ce registre contient la date et la 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. Il est tenu par le CPAP interne, une PC ou le CP du service interne si le CPAP provient d'un service externe.

Les communications du registre de faits de tiers sont anonymes sauf si le travailleur accepte de communiquer son identité.

Le CPPT est consulté.

Incompatibilités de fonctions

Notons que le CPAP (interne à l'entreprise) et la PC ne peuvent pas faire partie du personnel dirigeant. La PC ne peut être ni un représentant de l'employeur ou des travailleurs au CE ou au CPPT, ni faire partie de la DS, ni exercer la fonction de CPMT.

Personnel dirigeant = **même définition que dans la législation sur les élections sociales.** Les personnes chargées de la gestion journalière de l'entreprise ou de l'institution, qui ont pouvoir de représenter et d'engager l'employeur, ainsi que les membres du personnel directement subordonnés à ces personnes, lorsqu'ils remplissent également des missions de gestion journalière.

2.4. Les procédures

Nous avons vu au chapitre précédent que le but du législateur est de mettre le « paquet » sur la prévention. Et de traiter les problèmes au niveau collectif s'ils sont d'ordre collectifs.

C'est pourquoi l'employeur devra dorénavant effectuer une analyse « générale » des RPS. Depuis le 1/09/2014 il doit développer des mesures de prévention en fonction de cette analyse des risques et intégrer des procédures accessibles aux travailleurs dans le règlement de travail au plus tard le 1/03/2015.

Le CPPT (et à défaut de CPPT, la DS et à défaut de DS, les travailleurs eux-mêmes) doivent être étroitement impliqués tout au long du processus.

La nouvelle loi prévoit également la possibilité de demander à l'employeur une analyse de risque au niveau d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté. Cette analyse tient également compte des 5 éléments du Tableau 3.

Mais il se peut que, malgré ce dispositif, un travailleur individuel souhaite introduire une demande d'intervention (la loi n'utilise plus le terme de « plainte »).

La loi fait désormais une distinction selon le type de demandes.

- La demande d'intervention peut être soit de nature informelle, soit de nature formelle.
- La demande d'intervention de nature formelle peut être de nature individuelle ou collective.
- Au sein même des demandes formelles individuelles, il faut distinguer selon que la demande concerne des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel (V-HM-HS) ou pas (= RPS « hors cas de V-HM-HS » : exemple : stress, burn-out, ...)
- Le travailleur individuel qui estime subir un dommage à sa santé psychique (et éventuellement physique) du fait de l'exposition aux RPS peut faire appel aux procédures internes.
- Sauf exceptions, la protection contre les repréailles (licenciement/modification unilatérale de fonction, refus d'accéder à une demande de formation, etc.) ne concerne que les demandes formelles acceptées de V-HM-HS; des demandes en justice spécifiques V-HM-HS visant à obtenir une injonction en cessation et une injonction de prises de mesures existent.

¹⁶ N'est pas applicable aux PC désignées avant le 1er septembre 2014.

¹⁷ Il s'agit des personnes qui sont chargées de la gestion journalière de l'entreprise ou de l'institution, qui ont pouvoir de représenter et d'engager l'employeur.

Voyez la Figure 1 et les annexes 2 et 3 (récapitulatifs établis par le SPF ETCS par type de procédure et documents que le CPAP doit produire) et nos Tableaux 8 et 9 pour un aperçu global.

2.4.1. Phase préalable à une demande d'intervention psychosociale

Au plus tard 10 jours calendrier après le premier contact (téléphonique, par mail ou en personne), la PC ou le CPAP entend le travailleur et l'informe des possibilités d'intervention.

Les consultations du CPAP ou de la PC se font pendant les heures de travail. Si l'organisation du travail ne permet pas que la consultation se passe pendant les heures de travail, la consultation peut avoir lieu en dehors des heures de travail à condition qu'une CCT ou, à défaut, le règlement de travail le prévoient. Ce temps doit être considéré comme du temps de travail et est donc rémunéré comme tel. Le CPAP et la PC doivent disposer d'un local permettant d'accomplir leur mission en toute confidentialité. Les frais de déplacements éventuels sont à charge de l'employeur : il ne faut évidemment pas hésiter à le lui rappeler.

Les experts de l'administration du SPF ETCS entendent le texte comme suit : les travailleurs peuvent consulter pendant les heures de travail ou en dehors des heures (possible par exemple pendant un jour de congé). Mais quid de la confidentialité de la démarche si la rencontre s'organise pendant les heures ? et quid de la protection contre les accidents de travail en cas d'accident sur le chemin de la consultation (si CP PSY d'un SEPPT)?

Nous conseillons ceci :

- si le travailleur veut rester discret sur ses démarches (en phase préalable, en phase informelle ou en phase formelle à caractère collectif pendant lesquelles il reste anonyme), il est probablement préférable de consulter le CP PSY externe ou la PC externe en dehors des heures de travail (sinon comment justifier son absence pendant les heures de travail ?) et de réclamer les frais de déplacements après l'acceptation de la demande d'introduction par le CP PSY ou en fin de procédure. Il faut savoir que la réclamation des frais de déplacements doivent se faire dans l'année ou dans les 5 ans (si CCT rendue obligatoire par A.R.)
- si l'anonymat ne pose pas de problème à la victime, alors nous conseillons de consulter pendant les heures de travail (dans la mesure du possible, sinon le RDT ou une CTT doit prévoir la possibilité de consulter en dehors des heures) et de réclamer le remboursement des frais de déplacements à l'employeur (modalités à définir dans le RDT ou dans une CCT).
- si cette information a lieu lors d'un entretien personnel (face à face), le travailleur, peut, s'il le désire, demander un document qui atteste de cet entretien.

La loi dit que le travailleur « peut » demander une telle attestation. Nous recommandons de **TOUJOURS** demander cette attestation (voir annexe 2).

Le travailleur peut se faire accompagner d'un délégué ou d'un représentant des travailleurs au CPPT.

Le travailleur a ensuite le choix : soit user de la **demande d'intervention informelle**, soit choisir la **procédure formelle**.

2.4.2. Demande d'intervention psychosociale informelle

Elle consiste en une recherche de solution par voie informelle avec la PC ou le CPAP (entretiens, intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise, conciliation, ...).

La procédure informelle choisie par le demandeur est actée dans un document daté et signé, celui-ci en reçoit une **copie**.

Bon à savoir : celui ou celle qui introduit une demande d'intervention informelle n'est pas protégé contre des représailles éventuelles.

En cas d'échec, cette procédure peut déboucher sur la **demande d'intervention psychosociale formelle** sur demande du travailleur.

2.4.3. Demande d'intervention psychosociale formelle

On ne parle plus de plainte motivée mais de demande d'intervention psychosociale formelle.

La demande formelle est de la compétence exclusive du CPAP. **La PC n'est donc plus compétente pour recevoir les demandes d'intervention psychosociale formelles.**

Dans les dix jours calendrier à partir du moment où le travailleur a exprimé son désir d'introduire une demande formelle, le travailleur doit avoir un entretien personnel (face à face) avec le CPAP avant d'introduire sa demande. **Cette rencontre est actée dans un document, le travailleur en reçoit une copie (voir annexe 3).**

Le travailleur rédige ensuite sa demande formelle dans laquelle il décrit la situation de travail problématique et demande à l'employeur de prendre des mesures appropriées.

Les situations problématiques doivent être détaillées et les demandes spécifiques d'amélioration doivent également être formulées et réfléchies. En effet, les conseillers en prévention spécialisés en aspects psychosociaux nous ont expliqué que si la demande ne réclame pas explicitement à l'employeur d'agir et de prendre des mesures, ce dernier peut alors estimer qu'il n'est pas nécessaire de prendre des mesures correctrices.

Cette demande est remise au CPAP qui en remet une copie signée au travailleur en tant qu'accusé de réception. Si la demande est introduite par courrier recommandé elle est censée avoir été réceptionnée le 3^e jour ouvrable suivant la date de l'expédition.

Le CPAP peut refuser une demande d'intervention formelle qui selon lui **n'a manifestement pas trait** aux RPS (ce qui s'applique également aux demandes relatives à la violence ou au harcèlement). Il a maximum dix jours après réception de la demande pour le faire. S'il ne se prononce pas dans les 10 jours calendrier de la réception de la demande, la demande est considérée comme acceptée.

Notez qu'en cas de refus d'acceptation, la protection contre les représailles en cas de V-HM-HS ne s'applique pas. Comme il s'agit de cas qui n'ont **manifestement pas** trait à des RPS, nous ne nous attendons toutefois pas à des refus fréquents. Le travailleur pourra s'adresser à l'inspection CBE en cas de problème (mieux vaut dans ce cas en parler préalablement à son permanent syndical). En cas d'acceptation, la protection jouera à titre rétroactif à partir de la date de réception de la demande. Pour accélérer le processus d'acceptation, nous conseillons d'agir rapidement entre les différentes étapes. Il faut conserver précieusement toutes les attestations délivrées.

La demande d'intervention formelle est soit à caractère collectif, soit à caractère individuel.

2.4.3.1. Demande à caractère collectif

Le terme collectif fait référence au fait que le danger dénoncé par le travailleur dans sa demande peut toucher d'autres travailleurs. Cela touchera principalement les problèmes de type organisationnel.

Collectif signifie que plus d'une personne dans l'entreprise risquent de subir un dommage et "principalement" que la demande d'intervention concerne davantage un problème organisationnel qu'individuel; l'aspect individuel doit être secondaire. Lorsque dans ce cas rien ne se passe au niveau collectif, il y a un risque d'augmentation de demandes d'intervention ou une détérioration du climat dans l'entreprise ou dans le service. Il devient alors nécessaire d'en avertir l'employeur afin qu'il prenne les mesures collectives nécessaires.

Une demande à caractère collectif ne s'introduit jamais à plusieurs travailleurs. Il s'agit toujours de la suite donnée à la demande d'un travailleur individuel. C'est le CPAP qui décide si la demande d'intervention psychosociale formelle doit être traitée au niveau collectif.

Le CPAP informe par écrit et dans les meilleurs délais l'employeur de la demande et de la situation problématique sans communiquer l'identité du travailleur. Il informe également le travailleur du fait que sa demande est traitée au niveau collectif.

Cette demande individuelle ne sera pas automatiquement analysée par le CPAP (sauf si l'employeur le demande spontanément).

S'il y a un comité ou une délégation syndicale dans l'entreprise, l'employeur est obligé de demander préalablement l'avis de ces instances sur la manière de traiter la demande (proposez par ex. le passage par une analyse du CPAP; une analyse des risques doit d'ailleurs être effectuée si 1/3 des représentants travailleurs du CPPT le demande) et sur les mesures à prendre. Il leur transmettra sa décision motivée définitive.

L'employeur a trois mois pour communiquer par écrit au CPAP sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande. Ce dernier informera le demandeur. Ce délai peut être prolongé de trois mois si l'employeur réalise une analyse des risques au niveau d'une situation de travail spécifique (soumise à l'avis du CPPT).

Passage du collectif à l'individuel :

Le CPAP traitera cette demande comme une **demande à caractère individuel** en l'absence d'une analyse des risques spécifique ou si celle-ci n'a pas été faite avec le CPAP dans l'une des trois hypothèses suivantes :

- si l'employeur ne communique pas sa décision dans le délai imparti,
- s'il ne prend pas de mesures de prévention ou,
- si le travailleur estime que les mesures de prévention ne sont pas appropriées à sa situation individuelle.

Dans ces cas, le conseiller en prévention entamera alors l'examen de la demande individuelle et rendra un avis à l'employeur, entre autres, au sujet des mesures collectives appropriées à appliquer.

Pour que la procédure individuelle débute, il faut l'accord écrit du travailleur. Le CPAP doit en avvertir l'employeur et lui communiquer alors l'identité du travailleur.

2.4.3.2. Demande à caractère individuel

Cela touchera principalement les problèmes de type relationnel (y compris les comportements abusifs) ou le cas de figure spécifique ci-dessus.

Le CPAP informe toujours l'employeur de la demande à caractère individuel et lui communique l'identité du demandeur.

Une fois la demande acceptée par le CPAP, celui-ci a un délai de trois mois pour remettre son avis dans un rapport. Ce délai peut être prolongé de trois mois pour autant que le CPAP justifie cette prolongation en transmettant les motifs par écrit à l'employeur, au demandeur et à l'autre personne directement impliquée.

Cet avis contient :

- La description de la demande et son contexte.
- L'identification des dangers pour le demandeur mais aussi pour l'ensemble des travailleurs.
- Les éléments qui ont une influence positive et négative sur la situation à risque (voir les 5 composantes du Tableau 3).
- Les démarches déjà entreprises pour éliminer le danger ou limiter les dommages.
- Les propositions justifiées de mesures de prévention collectives et individuelles à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique dénoncée dans la demande.
- Les propositions justifiées de mesures collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail.

Il est remis à l'employeur. Il peut aussi être remis à la PC qui serait intervenue en début de processus si le travailleur donne son accord. Le travailleur demandeur doit être informé de la date de remise de l'avis du CPAP à l'employeur, ainsi que des propositions de mesures de prévention et de leur justification dans la mesure où elles facilitent la compréhension de la situation. Il ne recevra dès lors qu'une partie de l'avis.

S'il envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, l'employeur doit les communiquer par écrit au travailleur concerné dans le mois qui suit la réception de l'avis.

Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur doit lui transmettre une copie de l'avis complet du CPAP et organiser un entretien lors duquel le travailleur peut se faire assister par une personne de son choix (par exemple, un membre de la délégation syndicale, un délégué du CE ou du CPPT). Ce n'est donc qu'après avoir entendu le travailleur que l'employeur prend une décision définitive.

Au plus tard deux mois après avoir reçu l'avis du CPAP, l'employeur doit communiquer ses décisions au CPAP, au CP interne (si le CPAP est externe), au demandeur et à la personne directement impliquée. Les mesures qu'il propose doivent être exécutées le plus rapidement possible.

2.4.3.2.1. Particularités de la demande individuelle formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail

Lorsque le travailleur considère qu'il est l'objet de violence ou de harcèlement au travail, il peut introduire une « **demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement** ». Cette demande sera traitée comme une demande formelle à caractère individuel avec certaines particularités supplémentaires décrites ci-dessous.

Le document de demande devra contenir l'information précise des faits qui selon le travailleur sont constitutifs de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, l'identité de la personne mise en cause et la demande à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour mettre fin aux faits.

Cette demande ne peut pas être envoyée par courrier simple au CPAP (ou au SEPPT) mais doit être remise **de mains à mains ou par recommandé**.

Dès que la demande est acceptée par le CPAP, le CPAP informe l'employeur de l'introduction de la demande et lui spécifie que le demandeur bénéficie d'une protection contre les représailles à partir de la date de la réception de la demande (= date de l'accusé de réception remis par le CPAP ou 3e jour ouvrable suivant l'expédition si envoi recommandé).

Le CPAP communique également à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés, dans les plus brefs délais.

Les témoins directs (ils ont vu ou entendu les faits) bénéficient aussi de la protection contre les représailles.

Si la gravité des faits le requiert, le CPAP doit proposer à l'employeur des mesures conservatoires le plus rapidement possible, avant de rendre son avis. L'employeur décide des mesures qu'il prend et les justifie par écrit au CPAP dans les meilleurs délais.

L'avis du CPAP (repris à la page précédente) est transmis au Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et à l'Institut pour l'égalité des hommes et des femmes si ces institutions en font la demande par écrit et si le travailleur a remis un accord écrit. Ces instances ne peuvent toutefois pas transmettre cet avis au travailleur.

Le CPAP doit saisir l'inspection (Contrôle du Bien-être au travail)

- si l'employeur ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires ou
- s'il n'a pas pris de mesures ou si ces mesures ne sont pas appropriées, après que le CPAP ait remis son avis et qu'il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur ou que la personne mise en cause est l'employeur ou fait partie du **personnel de direction**.

On entend par « personnel de direction » (même définition que dans la loi sur les élections sociales): « Les personnes chargées de la gestion journalière de l'entreprise ou de l'institution, qui ont pouvoir de représenter et d'engager l'employeur, ainsi que les membres du personnel directement subordonnés à ces personnes, lorsqu'ils remplissent également des missions de gestion journalière ».

Un travailleur d'une entreprise extérieure qui s'estime victime de violence ou de harcèlement moral ou sexuel de la part d'un travailleur de l'établissement dans lequel il exécute des missions de façon permanente peut faire appel à la procédure interne de l'employeur de cet établissement.

Si un travailleur a été victime de violence de la part d'une personne extérieure qui n'a aucun lien contractuel avec l'entreprise, l'employeur doit veiller à ce qu'il reçoive un soutien psychologique approprié assuré par une institution spécialisée.

2.4.3.2.2. Protection des travailleurs contre les représailles en cas de V-HM-HS

Les travailleurs qui ont introduit une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail, bénéficient de la protection contre les représailles à la condition que cette **demande ait été acceptée** par le CPAP. Les travailleurs qui ont introduit une demande d'intervention psychosociale formelle pour d'autres faits ou dont la demande d'intervention formelle V-HM-HS n'a pas été acceptée ou qui ont demandé une intervention psychosociale informelle ne bénéficient pas de la protection.

Attention, nouveauté ! : le travailleur qui a introduit une **plainte** directement auprès de l'inspection (CBE), de l'auditeur du travail, de la police ou du juge d'instruction, ne bénéficie de la protection que s'il n'y avait pas de CPAP désigné pour l'entreprise, s'il n'y a aucune procédure, si la procédure n'est pas légale ou si, selon le travailleur, la demande d'intervention psychosociale formelle pour des faits de violence, harcèlement moral et sexuel au travail n'a pas donné de résultats ou n'a pas été appliquée légalement.

Il en va de même pour le travailleur qui a introduit une **action en justice** pour des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail ou pour qui une action en justice est intentée. Dans ce dernier cas la protection est également accordée si la procédure interne n'est pas appropriée vu la gravité des faits dont il fait l'objet.

Le travailleur qui intervient comme **témoin direct** dans le cadre de l'analyse d'une demande d'intervention psychosociale formelle acceptée pour faits de violence, harcèlement moral ou sexuel, ou qui intervient comme témoin auprès du tribunal, bénéficie aussi de la protection contre les représailles.

Témoin direct signifie qu'il a vu ou entendu les faits qui sont reprochés. Cela signifie que les témoins qui peuvent témoigner par exemple sur les comportements habituels des protagonistes, sur l'organisation du travail ou qui ont « entendu dire que... » (= témoins non directs) ne sont pas protégés.

En cas de licenciement ou de modifications unilatérales des conditions de travail dans les douze mois qui suivent le dépôt de la demande d'intervention formelle V-HM-HS acceptée d'un travailleur, c'est l'employeur qui doit prouver que les mesures qu'il a prises n'ont pas de lien avec la procédure introduite pour faits de violence et harcèlement moral ou sexuel au travail ou qu'elles sont proportionnelles et raisonnables dans le cadre des mesures appropriées ou conservatoires prises par l'employeur.

Après 12 mois, la charge de la preuve est inversée. C'est le travailleur qui devra prouver que les mesures de représailles ou le licenciement sont liés à la demande d'intervention formelle V-HM-HS.

Le travailleur peut demander d'être réintégré dans sa fonction aux conditions identiques à celles qui prévalaient avant la mesure préjudiciable (à demander par lettre recommandée dans les trente jours).

L'employeur doit payer une indemnité si le juge estime qu'il y a une rupture ou des modifications unilatérales des conditions de travail abusives (que le travailleur ait introduit une demande de réintégration ou pas) ou que le travailleur n'est pas réintégré dans les mêmes conditions qu'auparavant.

L'indemnité correspond, au choix du travailleur, soit à six mois de rémunération brute (forfait), soit au préjudice réellement subi par le travailleur (le travailleur doit dès lors apporter la preuve de l'étendue de son dommage).

2.4.3.2.3. Actions en justice possibles pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail

A côté des plaintes au pénal pour des faits qualifiés de délits ou de crimes, la loi prévoit également un éventail d'actions possibles au niveau du tribunal du travail.

Au niveau des RPS « hors cas de violence, harcèlement moral ou sexuel », il y a la procédure classique de réparation d'un dommage qui suppose l'établissement d'une faute, d'un dommage et d'un lien de causalité entre la faute et le dommage.

Pour les cas de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail, il existe des dispositions spécifiques :

- 1. Injonction en cessation**
- 2. Injonction de prise de mesures**
- 3. Demande de dommages et intérêts**

A noter que :

- celui qui intente l'action à le droit de demander à l'employeur la copie de l'avis complet du CPAP;
- l'organisation syndicale du travailleur peut introduire l'action en lieu et place du travailleur à condition que le travailleur soit d'accord. Le travailleur pourra malgré tout, s'il le souhaite, introduire une action distincte ou intervenir personnellement dans l'instance;
- le juge peut renvoyer le demandeur à la procédure interne s'il en existe une et qu'elle n'a pas été suivie; l'examen du dossier sera suspendu jusqu'à la fin de la procédure interne.

La victime de faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail peut donc demander des dommages et intérêts en réparation de son dommage auprès du tribunal du travail. Cette réparation est indépendante de l'introduction d'une demande dans l'entreprise.

Le demandeur en justice devra d'abord apporter un commencement de preuve des faits qui permettent de présumer qu'il y a eu violence ou harcèlement au travail. Ce sera alors à la personne mise en cause de tenter de prouver qu'il n'y a pas eu violence ou harcèlement.

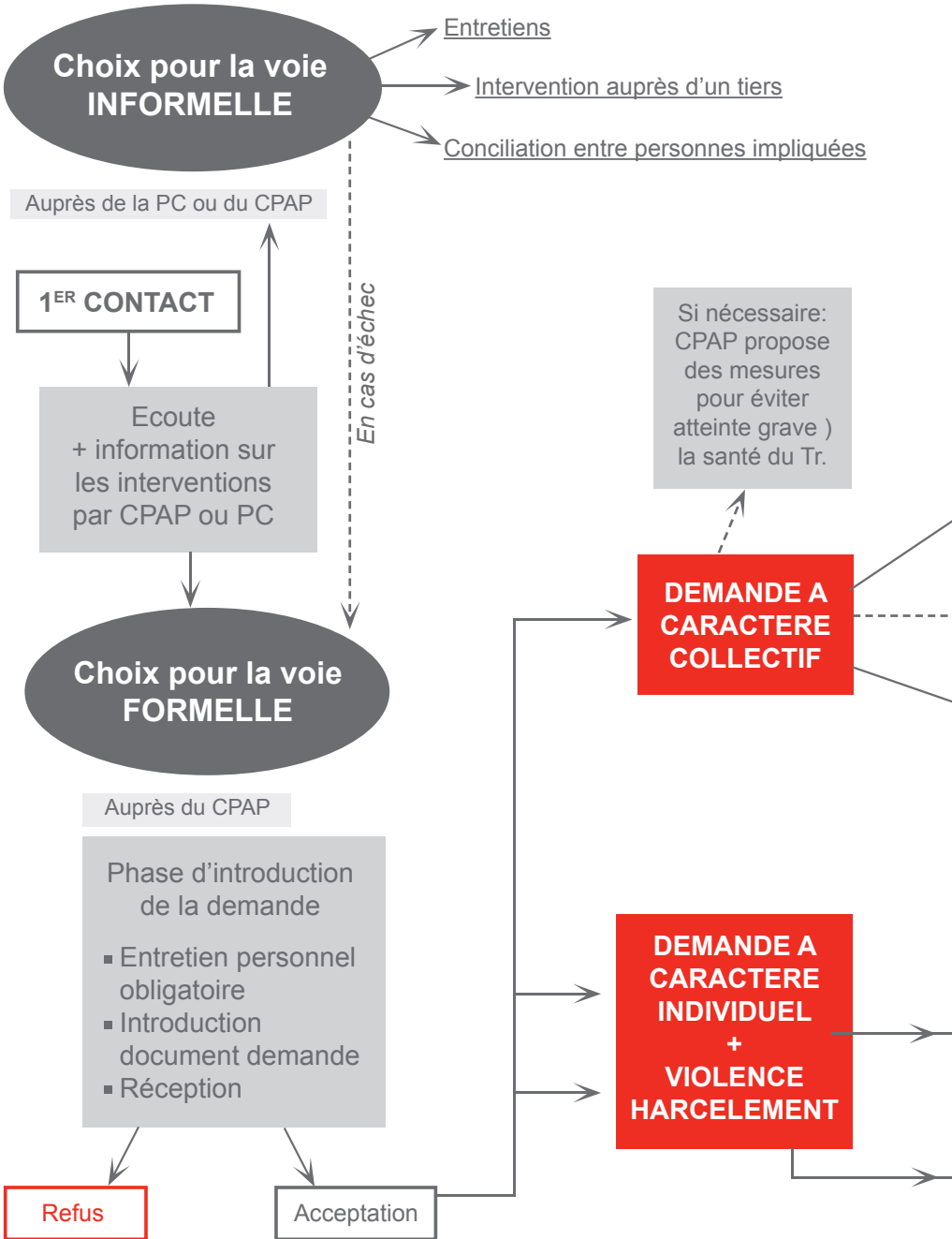
Une fois les faits reconnus par le tribunal, l'auteur des faits est redevable de dommages et intérêts. La victime choisit **soit** que le **dommage réellement subi** soit indemnisé **mais elle doit alors en prouver l'étendue, soit un montant forfaitaire (plafonné¹⁹)** correspondant à 3 mois de rémunération brute. Ce montant peut être relevé à l'équivalent de 6 mois de rémunération brute si les conduites sont à liées à un critère de discrimination²⁰ ou que l'auteur se trouve dans une relation d'autorité vis-à-vis de la victime ou que la gravité des faits est particulièrement importante.

¹⁸ De même qu'une fondation ou Asbl dotées de la personnalité juridique depuis 3 ans si préjudice à leur mission et fins statutaires, le centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, l'institut pour l'égalité hommes femmes

¹⁹ Voir les montants de la Loi sur les Accidents du Travail du 10/04/1971. Les montants de ces rémunérations sont liés aux fluctuations de l'indice des prix à la consommation. À partir du 1er janvier 2014, le plafond est de 40 927,18 EUR annuel.

²⁰ Le législateur a fait en sorte que les indemnités soient les mêmes selon qu'il s'agit d'une plainte relevant de la Loi exposée dans la présente brochure ou d'une plainte relevant de la Loi anti discrimination.

Figure 1 : Schéma global des procédures (source : inspiré d'une figure réalisée par le SPF ETCS)



DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE DU TRAVAILLEUR

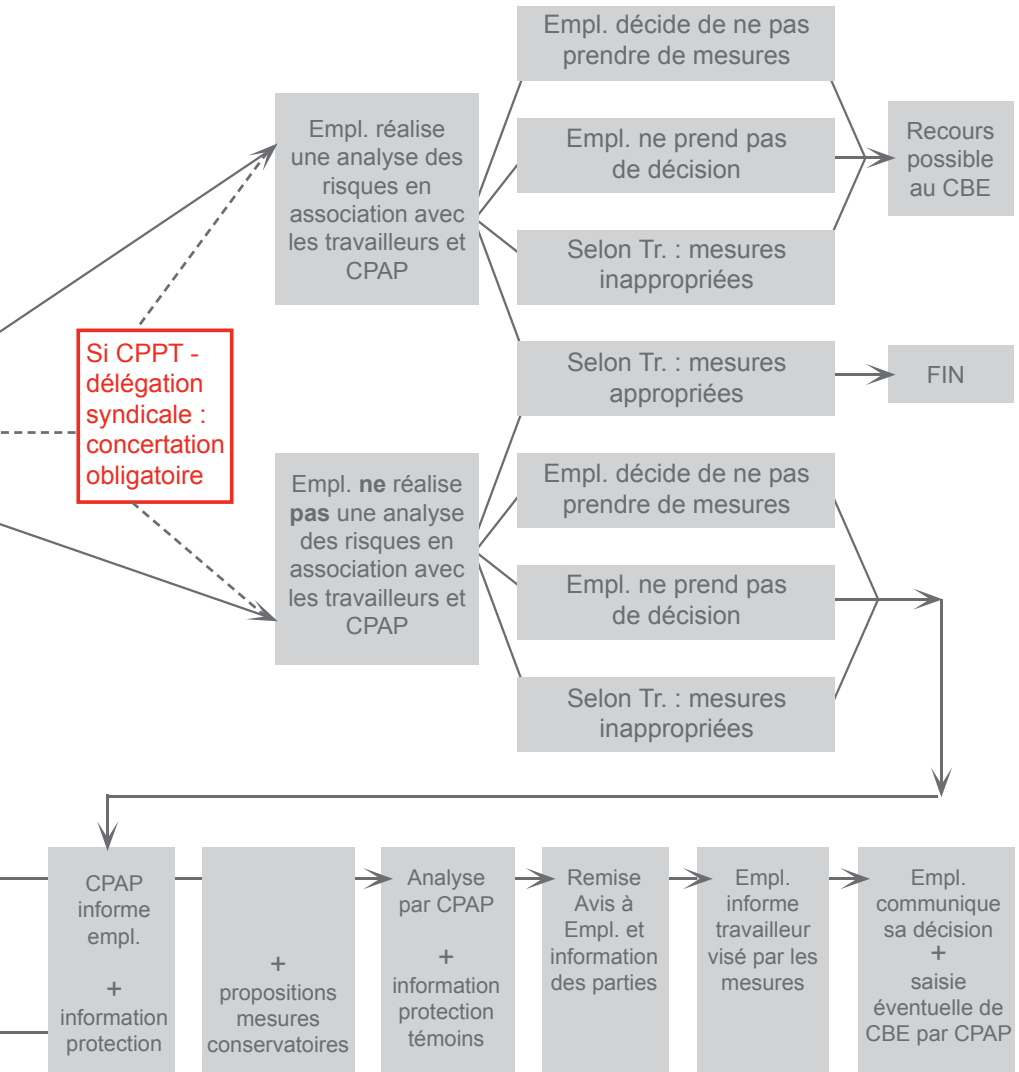


Tableau 7 : Réparation par l'auteur des faits

RPS en général	RPS pour faits de violence, harcèlement moral ou sexuel : choix	
Le demandeur doit prouver la faute, le dommage, le lien de causalité entre les deux et l'étendue du montant du dommage	Réparation forfaitaire	Réparation dommage réel
	3 mois bruts plafonnés 6 mois si discrimination, relation d'autorité ou fait grave	Preuve de l'étendue du dommage doit être apportée par le demandeur

Tableau 8 : V-HM-HS : récapitulatif protection contre les représailles

<p>Protection contre quoi ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • prise d'une mesure préjudiciable <i>ex : modification du lieu de travail, de la fonction, refus d'une formation, refus d'une lettre de recommandation à un nouvel employeur, refus d'un congé syndical, changement de bureau ou de lieu de travail qui isole la victime sans résoudre le problème, ... SAUF si proportionnel et raisonnable dans le cadre des mesures appropriées ou conservatoires prises par l'employeur</i> • rupture du contrat de travail • mesure préjudiciable après la cessation des relations de travail <i>ex : refus de références</i> <p>=> si lié à sa demande d'intervention formelle, à sa plainte, à une action en justice ou à son témoignage</p>
<p>Qui est protégé ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • travailleur qui a introduit une demande formelle V-HM-HS acceptée selon les procédures en vigueur • travailleur qui a déposé plainte à l'inspection (CBE) s'il demande son intervention car <ul style="list-style-type: none"> - l'employeur n'a pas désigné de CPAP - l'employeur n'a pas établi de procédures conformes à la loi - la demande formelle V-HM-HS n'a pas abouti à mettre fin aux faits - les procédures n'ont pas été appliquées légalement <p>Dans les autres cas, une plainte à l'inspection n'entraîne pas de protection contre les représailles</p> • travailleur qui a déposé plainte auprès de la police, du ministère public ou du juge d'instruction s'il demande leur intervention car : <ul style="list-style-type: none"> - l'employeur n'a pas désigné CPAP - l'employeur n'a pas établi de procédures conformes à la loi - la demande formelle V HM HS n'a pas abouti à mettre fin aux faits - les procédures n'ont pas été appliquées légalement - la procédure interne n'est pas appropriée vu la gravité des faits dont le travailleur a fait l'objet <p>Dans les autres cas, une plainte auprès de la police, du ministère public ou du juge d'instruction n'entraîne pas de protection contre les représailles.</p> • le travailleur qui intente ou pour lequel (via son organisation syndicale par exemple) est intentée une action en justice visant à faire respecter les dispositions de la loi sur les faits de V-HM-HS • le SPF Emploi considère que le travailleur témoin de faits qu'il a vus ou entendus dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale formelle V-HM-HS n'est protégé que si la demande est acceptée par le CP PSY

Début de la protection et information de l'employeur

- à la **réception** (= accusé de réception ou, si recommandé, 3e jour ouvrable suivant la date d'expédition) de la **demande formelle du travailleur** par le CPAP ou au dépôt du témoignage (document écrit daté et signé) à condition que la **demande formelle du travailleur ait été acceptée par le CPAP**;
 - le CPAP informe l'employeur
- le **témoin en justice est protégé à partir de la convocation ou de la citation en justice**;
 - il doit lui-même prévenir son employeur qu'il est protégé
- si le travailleur ou son organisation syndicale introduit une action en justice : protection à partir de la signification de la citation ou du dépôt de la requête au greffe;
 - le travailleur doit prévenir son employeur qu'il est protégé
- pour les autres cas (plainte à l'inspection, à la police, au ministère public,...) : protection à la réception de la plainte;
 - la personne qui reçoit la plainte informe l'employeur de la protection

Charge de la preuve - mesures de représailles

- par rapport aux mesures de représailles : la charge de la preuve des motifs et justifications des mesures de représailles évoquées plus haut incombent à l'employeur lorsque la rupture ou la mesure préjudiciable intervient dans les 12 mois qui suit le dépôt de la demande d'intervention, de la plainte ou de la déposition d'un témoignage.
- Après 12 mois, la charge de la preuve est inversée. C'est le travailleur qui devra prouver que les mesures de représailles ou le licenciement sont liés à la demande d'intervention formelle V-HM-HS. Ce travailleur est toujours protégé.

Réintégration

- Si malgré la protection :
- l'employeur met fin à la relation de travail ou
 - modifie unilatéralement les conditions de travail
- le travailleur ou son syndicat peut demander sa réintégration dans les conditions d'avant la rupture ou la modification unilatérale des conditions de travail
- par lettre recommandée dans les 30 jours de la notification du préavis, rupture sans préavis ou modification unilatérale
 - l'employeur doit prendre position dans les 30 jours
 - si réintégration, l'employeur doit payer la rémunération perdue dans l'intervalle et verser les cotisations employeurs et travailleurs relatives à cette rémunération

La victime n'est pas obligée de demander sa réintégration sans préjudice au droit à l'indemnité de protection (3 ou 6 mois). Il s'agit uniquement d'une possibilité qui lui est donnée.

Si la réintégration est demandée, soit l'employeur réintègre le travailleur à la même fonction qu'auparavant et le rembourse des pertes salariales subies durant son exclusion de l'entreprise, soit l'employeur ne réintègre pas le travailleur et ce dernier a droit à introduire une demande d'indemnisation (payée par l'employeur).

Dans quels cas de V-HM-HS une indemnité est-elle due par l'employeur ?

- si le travailleur protégé qui a demandé sa réintégration dans les conditions d'avant la rupture ou les modifications **n'a pas été réintégré et si le juge a jugé cette rupture ou ces modifications contraires à la loi**

- **si le juge a jugé le licenciement ou la mesure prise par l'employeur contre le travailleur protégé contraires à la loi**

Montant de l'indemnité due par l'employeur

Au choix du travailleur :

- 6 mois de rémunération brute
- ou le dédommagement du préjudice réellement subi MAIS dans ce cas le travailleur doit prouver l'étendue de son dommage
- cette indemnité de protection contre les représailles est cumulable avec l'indemnité de licenciement normale et avec l'indemnité en réparation du dommage pour V-HM-HS due par l'auteur des faits

Tableau 9 : Actions en justice V-HM-HS

médiation	articles 1724 à 1737 du code judiciaire
action en dommages et intérêts - tribunal du travail	<ul style="list-style-type: none"> • charge de la preuve : par rapport à l'auteur des faits : le travailleur doit établir des faits qui permettent de présumer de l'existence de V-HM-HS; ensuite ce sera à l'auteur présumé des faits de démontrer qu'il n'y a pas eu V-HM-HS • l'examen du recours est suspendu (tant que la procédure n'est pas achevée) si le juge constate qu'il existe des procédures V-HM et HS de demandes d'intervention formelles et que le travailleur ne les a pas suivies • au choix du demandeur : soit dommage réel, soit forfaitaire (3 mois de rémunération brute plafonnée ou 6 mois si discrimination, lien d'autorité ou faits graves) • plafond de rémunération = plafond annuel accident du travail divisé par 12 • c'est l'auteur des faits qui est redevable de cette indemnité
injonction en cessation à l'auteur de faits si le tribunal constate l'existence de faits	Forme = requête contradictoire selon les formes du référé - président du tribunal du travail; des mesures de publicité peuvent être prescrites (affichage,...)
injonction de prise de mesures par l'employeur si la loi n'est pas respectée (non application des mesures de prévention, mesures qui permettent qu'il soit effectivement mis fin aux faits de V-HM-HS)	Ces mesures peuvent être provisoires. Forme = requête contradictoire selon les formes du référé - président du tribunal du travail

Sanctions pénales

Employeur et auteur des faits : les infractions aux dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de ses arrêtés d'exécution sont sanctionnées conformément au Code de droit pénal social.

Auteur des faits : des faits de violence, harcèlement moral et sexuel peuvent également tomber sous le coup du code pénal de droit commun (délits, crimes contre les personnes).

3 Le rôle des délégués FGTB (DS, CPPT, CE)

Vous l'avez vu, la nouvelle législation est extrêmement complexe. Les Tableau 1, Tableau 2, Tableau 3, Tableau 5, Tableau 8 et Tableau 9 ont été faits pour vous aider à vous familiariser aux nouvelles règles, concepts et missions syndicales.

Ci-dessous quelques points d'attention.

3.1. Information aux travailleurs

- L'employeur doit informer les travailleurs de l'identité et des données de contacts des conseillers en prévention (CP interne, CPAP, CPMT) et des PC (accès facile à l'information via par exemple, les valves, le serveur informatique interne, le règlement de travail).
- Toutes les informations concernant l'application des mesures de prévention, les procédures (dans le règlement de travail), les responsabilités de chacun et celles assurant le respect de leurs droits doivent être transmises aux travailleurs et à la ligne hiérarchique.

Le règlement du travail doit comprendre une liste des fautes qui sont considérées comme graves et une hiérarchie des sanctions qui y sont liées.

3.2. Gestion dynamique des risques psychosociaux et rôle du CPPT

- Le CPPT donne son avis sur l'analyse des risques générale incluant les RPS, sur les mesures
- qui en découlent et leur évaluation. Le CPPT est en droit de demander comment l'employeur a évalué les conséquences de l'organisation du travail sur le long terme sur la santé physique et mentale des travailleurs et sur le bon fonctionnement d'une équipe de travail. Il est ici question, par exemple, d'objectifs imposés, de pressions, des délais serrés, de situations de travail précaires ou encore d'un environnement de travail inadéquat. Une coordination avec les représentants au CE peut s'avérer utile.
 - Le CPPT donne son avis sur les mesures de prévention collectives sur base de l'avis remis par le CPAP.
 - L'employeur doit évaluer au moins une fois par an les mesures de prévention des risques psychosociaux.

Une analyse des risques des situations de travail spécifiques dans lesquelles un danger est détecté doit être réalisée si elle est demandée par minimum 1/3 des représentants des travailleurs au CPPT ou par un membre de la ligne hiérarchique (le CPPT doit être informé d'une éventuelle demande de la LH)

3.3. Modalités des procédures

- Les modalités des procédures pour l'introduction des demandes formelles et informelles doivent être établies avec l'accord du CPPT (et, à défaut, de la DS). Elles doivent être intégrées dans le règlement du travail au plus tard le 1er mars 2015.
- Les demandes d'interventions psychosociales formelles à caractère collectif sont communiquées au CPPT et son avis sur les modalités de traitement est demandé.
- Ces procédures doivent notamment reprendre les modalités relatives à l'accueil des travailleurs qui s'estiment victimes d'une exposition aux RPS (identification des PC, CP, lieux, moments (pendant ou, si ce n'est pas possible, en dehors des heures de travail, délais impartis,...) et la mention du fait que les travailleurs peuvent toujours s'adresser directement à l'employeur, un membre de la LH ou à un délégué, le suivi des victimes après les faits ou lors de leur réintégration, les modalités de remboursement des frais de déplacements qui sont à charge de l'employeur,...

4 Recommandations pour les représentants FGTB

4.1. Constats

La nouvelle législation permet de mettre le doigt sur les problèmes et de faire le lien avec l'organisation du travail dans l'entreprise. Elle est incontestablement complexe.

Elle multiplie les catégories (demande informelle, demande formelle, demande formelle à caractère collectif ou individuel, spécificités en cas de harcèlement sexuel, violence au travail et harcèlement moral, démarche formelle refusée) et les limites de la protection contre les représailles ne sont pas évidentes à cerner.

L'objectif de la nouvelle législation est d'identifier et de remédier aux défaillances de l'organisation du travail susceptibles d'entraîner des risques psychosociaux. Les auteurs du projet de texte n'ont donc jamais cherché à étendre le nombre de travailleurs protégés, ils ont souhaité mettre l'accent sur la prévention au niveau collectif.

Nous avons souligné que la nouvelle législation pouvait sur ce point entraîner pas mal de confusions et malentendus quant à la portée des protections. Il nous a été répondu qu'on ne pouvait protéger contre le licenciement toute personne victime de stress au travail. Pour rappel, le demandeur / travailleur **peut** obtenir une preuve de sa consultation préalable à l'introduction de l'une ou l'autre des procédures décrites plus haut. **Nous conseillons cependant de toujours demander cette attestation** qui pourra contribuer, le cas échéant, à établir un licenciement abusif (voir annexe 2).

4.2. Recommandations

La nouvelle loi est là : quelques conseils pour en faire bon usage.

Avant tout, ne perdez pas de vue que tout ceci est également neuf pour les employeurs : au moment où vous lisez ces lignes, ils cherchent sans doute également à s'approprier la loi et découvrent, eux aussi, de nouveaux concepts. La loi est construite sur le dialogue social, la prévention et le traitement collectif des problèmes : privilégiez donc également cette approche.

Afin de protéger au mieux les travailleurs et de répondre aux éventuelles souffrances causées par les déficiences de l'organisation du travail, nous vous conseillons de vous rendre auprès d'eux afin de vérifier si l'organisation du travail est potentiellement à l'origine de **troubles psychiques et/ou physiques** (voir exemples dans la 1^{re} colonne du Tableau 2) et d'établir **une liste des facteurs collectifs susceptibles d'être à leur origine** (voir Tableau 3). Par la suite, une enquête pourra éventuellement être menée au niveau de l'entreprise et préparée et encadrée au niveau du CPPT (questionnaire anonyme). Pour l'analyse des risques, privilégiez toujours une méthode participative de type Sobane²¹.

Votre employeur va devoir effectuer une analyse globale des RPS, si votre enquête à révélé des risques spécifiques à telle ou telle situation, mettez le à l'ordre du jour du CPPT afin de demander une analyse des risques participative des situations de travail spécifiques dans lesquelles un danger est détecté.

Si une cause suspectée est l'automatisation du travail ou la fixation du rythme de travail par une machine ou un logiciel informatique :

- faites-vous expliquer ces méthodes,
- vérifiez qu'elles prennent en compte les capacités physiques et mentales des travailleurs,
- et assurez-vous que les logiciels établissant les tâches par travailleur et dans un délai donné soient adaptés aux situations **actuelles** de travail. Nos investigations ont mis en évidence que la plupart des modèles mathématiques établissant la capacité physique moyenne des travailleurs datent de normes théoriques établies par des ingénieurs il y a plus de cinquante ans et qu'ils sont basés sur l'analyse d'un seul paramètre.

La nouvelle législation est construite autour du CPPT que nous connaissons bien. La Délégation Syndicale entre en piste s'il n'y a pas de CPPT.

Si l'employeur tergiverse, rappelez vous que l'analyse des risques spécifiques doit être réalisée à la demande d'un tiers des représentants des travailleurs au CPPT. Si le blocage persiste, vérifiez avec votre secrétaire permanent s'il n'y a pas lieu de faire intervenir l'inspection CBE, elle a un pouvoir d'injonction en la matière.

Les risques identifiés doivent être discutés au CPPT et les mesures de prévention doivent être intégrées, le cas échéant, dans un plan d'action établissant les priorités, les échéances et les personnes responsables (l'employeur reste le responsable final).

Les plans de prévention annuel et quinquennaux doivent aussi être modifiés en fonction des débats au CPPT.

En privilégiant ainsi l'approche collective, nous améliorerons la situation de tous et éviterons la multiplication des démarches individuelles causées par un même mal.

Rappelons-nous aussi que les représentants des travailleurs au CPPT bénéficient toujours d'une protection contre le licenciement, contrairement aux autres travailleurs victimes des déficiences de l'organisation du travail.

Lorsqu'un travailleur introduit une demande d'intervention psychosociale formelle, nous insistons sur l'importance d'une bonne préparation de l'entretien avec le CPAP (entretien qui débouchera sur un document qui sera envoyé à l'employeur par le CPAP et qui l'avertira de l'introduction d'une demande d'intervention formelle à caractère collectif ou individuel).

Les situations problématiques doivent être détaillées et les demandes spécifiques d'amélioration doivent également être formulées et réfléchies. En effet, les conseillers en prévention spécialisés en aspects psychosociaux nous ont expliqué que si la demande ne réclame pas explicitement à l'employeur d'agir et de prendre des mesures, ce dernier peut alors estimer qu'il n'est pas nécessaire de prendre des mesures correctrices (il n'a rien analysé ni corrigé vu que rien n'était demandé).

Pour les aspects strictement individuels, l'acceptation d'une proposition de nouvelle affectation ou d'adaptation de poste, nous invitons les travailleurs à contacter leur délégation syndicale ou un membre représentant des travailleurs au CPPT avant d'agir et, le cas échéant, de toujours mettre en œuvre les procédures internes après avoir établi une chronologie des faits et conservé un maximum de traces écrites (e-mails, sms,...).

Enfin, nous saluons le fait que la nouvelle législation modifie l'article 22 de l'AR du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien être des travailleurs et prévoit dorénavant que **l'employeur doit élaborer dans son plan d'urgence interne des procédures pour limiter ou réduire le stress post traumatique (accident de travail, incendie, braquage, suicide d'un collègue,...)**²². Il nous semble important que vous soyez associé à l'élaboration de la procédure que l'employeur devra mettre en place.

²¹ Voir sur le site du SPF ETCS www.sobane.be et www.sesentirbienautravail.be

²² Le stress post traumatique (PTSD, Post traumatic Stress Disorder) est un état qui résulte de l'exposition à un événement hors du commun impliquant que le sujet est, ou a été, menacé de mort ou de blessure grave, ou d'une atteinte à l'intégrité physique pour lui-même ou pour les autres.

Tableau 9 : Il y a des problèmes dans votre entreprise ? Proposition de plan d'action

1	Sur base des Tableau 2 et Tableau 3, préparez-vous dès aujourd'hui via une petite enquête sur les conditions de travail auprès des travailleurs/affiliés.
2	Suite à vos recherches, établissez la liste des situations et facteurs de risques collectifs et organisationnels spécifiques à l'entreprise ou l'institution.
3	Votre employeur devrait mettre la nouvelle loi et les RPS à l'ordre du jour du CPPT; si ce n'est pas le cas, mettez ce point à l'ordre du jour.
4	<p>Privilégiez le dialogue et la concertation au CPPT :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la nouvelle loi est une donnée objective et une réalité commune aux employeurs et aux travailleurs : c'est l'occasion de mettre les choses à plat, • le cas échéant, renseignez votre employeur sur le site du SPF ETCS et sur le Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail du SPF ETCS (www.sesentirbienautravail.be), • si malgré vos démarches le dialogue n'est pas possible : demandez une analyse des risques participative sur des situation(s) spécifique(s) créant danger; l'employeur à l'obligation de faire cette analyse si au moins 1/3 des représentants des travailleurs au CPPT le demande, • assurez vous que le CPAP interne, s'il y en a un, maîtrise la matière, sinon demandez l'intervention d'un CPAP externe, • si le blocage persiste, faites appel au secrétaire professionnel (votre contact auprès de votre centrale FGTB) pour vérifier s'il est opportun d'interpeller l'inspection qui a un pouvoir d'injonction dans ces matières.
5	Etablissez un plan d'action intégré dans les plans de prévention global quinquennal, et dans le plan d'action annuel du CPPT (le cas échéant sur base de l'analyse des risques demandée au point 4). Assurez-vous que le plan d'action prévoit une gestion du retour au travail d'un travailleur qui serait tombé malade (burn-out ou autre).
6	Etablissez un calendrier de suivi et d'évaluation du plan d'action au niveau du CPPT.
7	<p>Communiquez avec les travailleurs et les affiliés sur ce que vous êtes en train de faire. Il est extrêmement important de maintenir les travailleurs au courant de toutes les démarches que vous entreprenez pour améliorer vos/leurs conditions de travail tout au long du processus. Notre enquête <i>Modern Times</i> ? a en effet révélé que les enquêtes sur les conditions de travail ou les enquêtes de satisfaction du personnel qui ne sont pas suivies d'actions concrètes sur le long terme causent d'énormes frustrations auprès des travailleurs qui ne voient pas leur situation s'améliorer.</p>

Encore un mot : vous devrez sans doute remettre souvent l'organisation du travail au centre des débats et taper et retaper sur le même clou mais votre persévérance aura pour effet d'améliorer durablement les conditions de travail dans votre entreprise. Ensemble on est plus forts. Bon travail à tous !

5 Pour en savoir plus :

- Pour des explications complémentaires sur la nouvelle loi, voyez le site du SPF ETCS <http://www.emploi.belgique.be>; notamment les « Actualités » du 28.04.2014; et la brochure sur les RPS.
- Pour plus d'information sur les RPS et la manière de les éviter, voyez le Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail du SPF ETCS sur www.sesentirbienautravail.be
- Pour tout ce qui traite des méthodes d'analyse participative et autres outils : voyez www.sobane.be et www.respectautravail.be.
- Votre syndicat : www.fgtb.be et votre centrale FGTB :
 - Centrale Générale : www.accg.be
 - SETCa : www.setca.org
 - CGSP: www.cgsp.be
 - Métal (MWB) : www.metallos.be
 - HORVAL: www.horval.be
 - UBT: www.ubt-fgtb.be
- Enquêtes FGTB Technostress en 2013
http://www.fgtb.be/web/guest/news-fr/-/article/1450905/&themes=structtheme08&apx_display_date_year=2013&p_l_id=10624
et Modern Times en 2014
http://www.fgtb.be/web/guest/files-fr/-/file/2275184/&p_l_id=10621
- Les adresses de l'inspection (Contrôle du bien-être au travail)
<http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=6550>

6 Annexes

Qu'est-ce que l'analyse des risques (psychosociaux) ?

Les risques psychosociaux sont maintenant clairement intégrés au cœur de la politique de prévention de l'entreprise et dans le dialogue social. L'organisation du travail est généralement de la compétence du conseil d'entreprise mais étant donné les impacts potentiels sur la santé des travailleurs, le comité pour la prévention et la protection au travail sera le principal interlocuteur de l'employeur lors de l'élaboration de la politique globale de prévention.

L'analyse des risques n'est pas une fin en soi, elle représente un processus global et dynamique permanent qui permet d'aboutir à la prévention des risques. Elle tente d'identifier les origines des risques, les conditions qui favorisent leur apparition, leur aggravation ou leur atténuation et les mesures de prévention adéquates. Le contexte et les situations professionnelles changent constamment, la politique de prévention des risques doit donc faire l'objet d'évaluations et d'adaptations régulières.

L'analyse des risques doit avant tout être globale. En effet, les solutions envisagées peuvent déplacer le risque ou ne pas être applicables dans tous les contextes professionnels de l'entreprise. Les interlocuteurs impliqués dans les différentes analyses des risques doivent être les mêmes ou avoir la possibilité d'échanger leurs résultats de manière à maintenir cette notion d'analyse globale.

Les risques psychosociaux doivent en définitive être intégrés dans chaque réflexion qui concerne les conditions et l'organisation du travail car les origines des risques psychosociaux sont multiples et variées, les dangers se situent à tous les niveaux de l'entreprise ou de l'institution et les mesures de prévention doivent intégrer leurs répercussions tant sur la vie professionnelle que sur la vie privée des travailleurs.

Les analyses des risques générales permettent d'abord d'analyser le vécu de l'ensemble des travailleurs de l'entreprise. Les analyses spécifiques permettent, lorsqu'un danger est détecté, d'analyser les situations de certains groupes de travailleurs, de fonctions ou de postes de travail.

1. Définition des concepts

a) Notion de risque et de danger

Le **risque** est la probabilité de développer un dommage plus ou moins grave du fait d'y être exposé et des conditions dans lesquelles se font cette exposition.

Le **dommage** peut donc se développer suite à l'exposition d'un ou plusieurs travailleurs à certaines situations de travail **dangereuses** qui sont liées aux cinq composantes suivantes (voir tableau 3 de la brochure):

- l'organisation du travail,
- les conditions de travail (modalités d'exécution de la relation de travail),
- les conditions de vie au travail (environnement physique),
- le contenu du travail (tâche des travailleurs)
- les relations de travail (rapports sociaux)

Ces cinq composantes sont liées les unes aux autres et s'influencent entre-elles. L'organisation et les conditions de travail sont les sources principales de risques psychosociaux.

Le dommage se déclare au niveau **individuel** : stress, problèmes de santé mentale et problèmes de santé physique, ... Les conséquences de l'exposition aux dangers se manifestent différemment chez les individus selon toute une série de facteurs tels que leur personnalité, leurs antécédents, leur expérience, le soutien de leurs collègues et de leur hiérarchie. La sensibilité des individus varie aussi selon le moment de leur exposition.

Le dommage peut aussi se déclarer au niveau **collectif** par un climat de travail détérioré, des conflits, des absences dues aux maladies, des désinvestissements, une baisse de la productivité, ...

Les facteurs de risque sont l'ensemble des éléments de nature organisationnelle, collective ou individuelle qui interfèrent de telle façon sur le danger qu'ils augmentent ou réduisent la probabilité de survenance des effets néfastes ainsi que leur ampleur (voir ci-dessous mesures de prévention).

b) La prévention

L'employeur doit pouvoir influencer la survenue des dommages.

La prévention s'organise en définitive sur les facteurs qui réduisent la survenue d'un dommage.

Tout comme les autres risques, les mesures de prévention des risques psychosociaux doivent être prises au niveau de l'organisation, au niveau de chaque groupe de postes de travail et de fonctions et au niveau de l'individu.

Les mesures de prévention doivent être prises dans l'ordre suivant :

- Les mesures de prévention primaires (objectif : éviter les risques, éliminer durablement les sources de risques psychosociaux)
- Les mesures de prévention secondaires (objectif : éviter les dommages)
- Les mesures de prévention tertiaires (objectif : limiter les dommages)

Exemples de mesures de prévention adaptées aux risques psychosociaux :

Prévention primaire	Accueil des travailleurs, clarté des rôles et de la ligne hiérarchique, formation de la ligne hiérarchique et définition de ses obligations, réflexions sur les répercussions de l'organisation du travail sur la santé mentale et physique des travailleurs (objectifs chiffrés, politique d'utilisation des outils de communication (smartphones, tablettes, GPS,...), cadences,...), reconnaissance, formation, information, consultation des travailleurs, ...
Prévention secondaire	Définition et communication des possibilités d'aides dont disposent les travailleurs en cas de souffrance (désignation d'une personne de confiance, possibilité de s'adresser au conseiller en prévention spécialisé en RPS, ...), ...
Prévention tertiaire	Mesures visant à diminuer la souffrance des personnes : soutien psychologique, accompagnement du retour au travail, ...

La réduction du risque doit donc se faire **en appliquant la hiérarchie des mesures de prévention** : éviter les risques, évaluer les risques qui ne peuvent être évités, combattre les risques à la source, prendre des mesures de prévention collective en priorité à des mesures de protection individuelles,...

Les ressources mises à disposition des travailleurs influencent l'impact de l'exposition aux risques psychosociaux. La formation, les possibilités de communication, les outils, le soutien des collègues sont indispensables pour éviter ou réduire les risques psychosociaux.

2. Politique de prévention : méthodologie

a) L'analyse des risques

L'analyse des risques est l'ensemble des activités ayant pour but d'identifier de façon systématique et permanente les dangers et les facteurs de risque, de déterminer et d'évaluer le risque en vue d'établir des mesures de prévention.

Chaque employeur choisit la meilleure manière d'effectuer l'analyse des risques, il tient compte de l'avis du CPPT et de ses conseillers mais il reste le responsable du choix de la méthode et du traitement des résultats.

Pour l'analyse des risques psychosociaux, l'employeur doit au moins une fois par an :

- Identifier notamment les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail
- Tenir compte des situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail
- Tenir compte des situations qui peuvent mener au stress et au burn-out
- Déterminer et évaluer 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 (= 5T).

L'analyse des risques se fait avec la participation des travailleurs. **L'idéal est de mettre en place un groupe de pilotage / un groupe de discussion sur les risques psychosociaux « en général » ou sur une thématique particulière (voir 5 T) qui est déjà connue comme problématique.**

La composition de ce groupe est variable selon le type d'entreprise. Ce groupe reprend au moins les représentants des travailleurs (CPPT et CE (ou DS si les seuils ne sont pas atteints) ou les travailleurs eux-mêmes), la ligne hiérarchique, le conseiller en prévention spécialisé en risques psychosociaux et le représentant de l'employeur. Les personnes de confiance ou d'autres experts internes ou externes (conseiller en prévention interne, médecin du travail, ergonomes, ...) sont aussi, idéalement, impliqués.

Le groupe décide de la manière d'organiser l'analyse des risques psychosociaux et discute des cinq dimensions relatives à la définition des risques psychosociaux.

Avant la réunion du groupe, l'employeur devrait **communiquer sa démarche à l'ensemble du personnel** (un feedback régulier de l'avancée des travaux à l'ensemble du personnel est également souhaitable).

Les représentants des travailleurs du CPPT et du CE ou de la délégation syndicale devraient également récolter des données objectives (et éventuellement les solutions préalables proposées) auprès des travailleurs pour alimenter les discussions.

Pour comprendre le vécu des travailleurs, pour comprendre que l'organisation du travail n'est pas viable ni tenable à court, à moyen et à long terme, l'employeur doit en effet entendre ce que vivent les travailleurs au quotidien, ce qui ne va pas, ce qui doit être amélioré.

Si le groupe de pilotage réfléchit aux causes et qu'il met en évidence des carences, par exemple concernant l'organisation technique ou temporelle du travail, l'adéquation et le maintien des compétences, l'organisation des pauses, la partage des responsabilités..., des mesures directes doivent être prises.

Ce n'est que si certaines situations sont trop difficiles à détricoter, que les solutions ne sont pas évidentes ou faciles à appliquer, qu'il est nécessaire de faire appel aux conseillers en prévention spécialisés ou à d'autres experts qui disposent des outils et des techniques adéquats. Il faudra en fait recourir à l'expertise du service externe PPT pour analyser, réformer, optimiser et améliorer certains aspects si cet exercice devient trop complexe, surtout si votre entreprise n'a pas de conseiller en prévention spécialisé en risques psychosociaux en interne.

b) Les outils

Deux types d'outils existent. Les outils quantitatifs (questionnaires) et des outils qualitatifs (groupes de discussion participatifs, observation).

Le recours aux outils quantitatifs permet d'identifier les problèmes, qui est exposé et dans quelle mesure (plus ou moins que les autres années, plus ou moins que d'autres entreprises, plus ou moins que d'autres fonctions,...). Ils sont surtout utiles dans les grandes structures.

La **démarche quantitative** trouve ses avantages dans l'amorce de l'analyse : dans la constitution d'une structure de discussion (groupe de pilotage) mais pas forcément dans ses résultats bruts (indicateurs).

Les enquêtes par questionnaire

Pour comprendre et évaluer une situation de manière objective, il faut des indicateurs fiables, qui mesurent ce qu'ils doivent mesurer et qui peuvent être répétés. Les enquêtes par questionnaires permettent d'alimenter ces indicateurs.

Qualités indispensables de questionnaires

- Les possibilités de réponses à une question du questionnaire doivent être plus larges que OUI-NON. **Les réponses doivent pouvoir être nuancées**, quatre à cinq possibilités de réponses doivent être possibles.
- **Un champ ouvert** à la fin du questionnaire ou après certaines questions peut être ajouté pour laisser la place aux hypothèses non envisagées par le questionnaire.
- Assurez-vous aussi que les questions de l'enquête sont **pertinentes** dans le cadre de l'analyse des risques psychosociaux. Les loisirs, les habitudes alimentaires et de consommations de médicaments, les antécédents médicaux par exemple ne sont pas pertinents.
- Les résultats des enquêtes peuvent être **comparés à un groupe d'entreprises similaires** (les services externes PPT peuvent assurer ces comparaisons de par leurs interventions et analyses similaires dans un grand nombre d'entreprises). Mais quelque soit la comparaison, les résultats doivent être traités et des mesures de prévention doivent être prises.

- **La confidentialité doit être assurée**, aucun recoupage des données ne doit permettre d'identifier le répondant. Le respect de la confidentialité est une assurance de la participation des travailleurs et de la fiabilité des réponses. Le recours au service externe pour la récolte et l'analyse des données permet d'augmenter la confiance des travailleurs. Pour l'analyse des groupes plus restreint, un nombre minimum de répondants (une dizaine) est indispensable pour permettre d'assurer la confidentialité. Certains services externes se concentrent uniquement sur certains types d'outils. Il est fréquent qu'ils fassent appel à l'expertise d'une université et d'un consultant pour l'analyse et la récolte des résultats.
- **La participation des travailleurs se fait sur base volontaire.**

Les outils qualitatifs (groupes de discussions participatifs) permettent quant à eux d'aller plus loin, d'identifier les réponses à donner et de mettre en place des mesures de prévention.

L'intérêt de l'analyse des risques est finalement d'aboutir à des mesures de prévention, c'est la méthode qualitative qui permettra d'y parvenir.

Le site du SPF Emploi propose un tableau reprenant les outils pertinents selon qu'il s'agit d'une enquête collective ou individuelle et selon la personne/le groupe qui répond à l'enquête.

<http://respectautravail.be/content/boite-outils>

<http://www.sesentirbienautravail.be>

Certains outils sont payants, d'autres sont gratuits.

Le groupe de pilotage est en tout cas impliqué dans le processus de suivi et dans le choix de la méthodologie (méthodes de récolte et d'analyse des données, communication au personnel,...).

Le type d'outil dépend aussi de ce qui a déjà été utilisé les années précédentes et du type d'entreprise (taille (PME ou multinationale), type d'activité,...)

c) Plan d'actions

Lorsque l'outil utilisé a mis en évidence des problèmes dans l'entreprise, **il faut agir vite pour :**

- Résoudre rapidement les situations de travail causant ou pouvant être la source de risques psychosociaux
- Maintenir l'intérêt et la confiance des travailleurs qui ont pris la peine de participer au processus et qui espèrent que des réponses seront rapidement données

Un plan d'actions discuté avec les membres représentant les travailleurs et le groupe de pilotage doit rependre :

- les objectifs
- les mesures préventives et correctives
- les indicateurs qui permettront de confirmer l'atteinte des objectifs ou l'échec des mesures entreprises. Lors de la répétitions des enquêtes, utiliser la même méthodologie, et le cas échéant le même questionnaire, permet de comparer les résultats sur le long terme et d'identifier l'efficacité des mesures.
- les responsabilités
- les timing
- les moyens techniques et financiers qui sont alloués aux responsables

d) Evaluation

Une analyse des risques est dynamique. Dynamique signifie qu'il faut évaluer les moyens de prévention mis en place de manière permanente. **Le cycle dynamique : analyse, mesures de prévention, évaluation, corrections est permanent.**

L'évaluation de l'efficacité des mesures de prévention doit être systématique. Une enquête ne reflète le vécu des travailleurs qu'à un moment donné, les résultats sont susceptibles d'évoluer avec l'évolution des cinq dimensions reprises dans la définition des RPS.

Elle se fait aussi sur base des indicateurs disponibles dans l'entreprise : demandes d'intervention psychosociales informelles et formelles, registre des faits de tiers, rapport annuel du service interne, registre des premiers secours (incidents), rapport de visite des lieux de travail, accidents du travail, bilan social, turn-over du personnel...

Le SPF Emploi a conçu un outil de prédiagnostic qui a pour objectif d'alerter l'employeur sur la présence de risques psychosociaux au sein de son entreprise afin qu'il puisse au plus tôt mettre en œuvre une réelle politique de gestion des risques psychosociaux (voir ci-dessous + d'infos indicateurs d'alerte).

3. Plus d'informations

Le guide Sobane aspect psychosociaux du SPF Emploi date de 2010, donc d'avant la nouvelle loi mais les principes d'analyses restent simples, pertinents et accessibles pour toutes les entreprises.

<http://www.sobane.be/sobane/publicationDefault.aspx?id=19238&LangType=2060>

Guide pour la prévention des risques psychosociaux. 2013. Disponible sur le site du SPF Emploi : <http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=39970>

Outil de prédiagnostic des risques psychosociaux : indicateurs d'alerte. 2014. Voir modules sur le site du SPF Emploi : <http://www.emploi.belgique.be/moduleDefault.aspx?id=42177>

Pour l'analyse des risques générale (qui inclut le volet aspect psychosociaux), Sobane a été décliné en une série de brochures sectorielles.

Phase préalable à une demande d'intervention psychosociale informelle ou formelle

Conformément à la Loi du 04 août 1996 relative au Bien-Etre des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, modifiée par la Loi du 28 février 2014 relative aux risques psychosociaux au travail, et ses principes définis par l'Arrêté Royal du 10 avril 2014

Suite au premier contact après le premier contact qui a eu lieu le

Date :

Heure:

Par la voie suivante :

- Électronique
- Téléphonique
- Face à face ... *entrer adresse*

Cet entretien a lieu le *entrer date* (avant l'échéance du délai de dix jours calendrier après le premier contact)

Date :

Heure:

Adresse :

- Pendant les heures de travail
- En dehors des heures de travail

Avec

- La personne de confiance : *entrer nom de la personne et son entreprise*
- Le conseiller en prévention interne spécialisé en gestion des risques qui assume les missions d'information de la personne de confiance : *entrer le nom du conseiller du service interne*
- Le conseiller en prévention spécialisé en risques psychosociaux : *entrer nom du conseiller en prévention et le nom du service interne ou externe*

Coordonnées personnelles du demandeur :

Nom, prénom :

Entreprise :

Adresse :

Fonction exercée :

Téléphone :

Lieu de travail :

e-mail :

Lors de cet entretien, le demandeur a été informé (spécifier Oui Non à chaque point).

- Des procédures relatives aux risques psychosociaux
 - Demande d'intervention psychosociale informelle
 - Demande d'intervention psychosociale formelle pour risques psychosociaux
 - Demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail
- Des modalités légales des procédures qui doivent figurer dans le règlement de travail
- Des conséquences de l'introduction d'une demande d'intervention formelle et informelle
- Des conséquences de l'usage abusif des procédures
- Du fait que le conseiller en prévention peut refuser une demande d'intervention formelle
- Des mesures de protection contre les représailles
- Des conséquences qui pourront faire suite à la demande (auprès des personnes mises en cause ou de l'employeur)

Signature accompagnée de « lu et approuvé » du demandeur :

Signature de la personne qui a tenu l'entretien :

Voici un exemple de document que le travailleur qui introduit une demande formelle pourrait recevoir du Conseiller en prévention spécialisé en aspects psychosociaux. Nous attirons votre attention en rouge (par exemple la mention «oui - non») sur différents éléments qui, selon nous, manquent ou qui pourraient être mal interprétés.

DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE

Ce document répond aux prescrits légaux définis par la loi du bien-être au travail du 4 août 1996, complétée par la loi du 28 février 2014, ainsi qu'aux principes définis par l'Arrêté Royal du 10 avril 2014.

Intervention psychosociale formelle de Introduite en date du
auprès de, Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux (CPAP).

Coordonnées personnelles

Nom: Prénom:

Adresse:

Téléphone / GSM: E-mail:

Situation professionnelle

Entreprise: Service/lieu de travail:

Fonction exercée: Ancienneté dans l'organisation:

Nom du supérieur hiérarchique direct:

Coordonnées (tél./mail) du supérieur hiérarchique direct:

Procédure préalable

Avez-vous introduit une demande d'intervention informelle ? Oui Non

Si oui, veuillez compléter la phrase ci-dessous:

J'ai déjà tenté de résoudre ma situation lors d'une démarche informelle auprès de
en la personne de en date du dont les coordonnées
sont

Votre employeur a-t-il entrepris des démarches antérieures pour limiter le danger éventuel
et limiter les dommages ? Oui Non

Si oui, veuillez préciser lesquelles.

.....

.....

.....

Entretien préalable à la demande psychosociale formelle

Date de l'entretien personnel préalable avec le CPAP:

Au cours de cet entretien, le CPAP vous a informé:

- qu'en tant que travailleurs, vous vous devez de vous abstenir de tout usage abusif de ces procédures, c'est-à-dire de les utiliser à d'autres fins que celles prévues dans la loi du 7 août 1996.

Oui Non

- des conséquences relatives à une demande d'intervention psychosociale formelle.

Oui Non

Procédure relative à la demande d'intervention psychosociale formelle

Je réalise une demande psychosociale formelle pour:

VIOLENCE, HARCÈLEMENT MORAL OU SEXUEL AU TRAVAIL

Je suis informé(e) du fait que dès le moment où ma demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, harcèlement moral ou sexuel est introduite et officiellement acceptée par le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux, je bénéficie de la protection contre les représailles au sens de la législation du 28 février 2014 dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail.

Oui Non

Je suis informé(e) que les faits, moments et endroits contenus dans la demande d'intervention psychosociale formelle et les annexes seront portés à la connaissance de la (ou des) personne(s) mise(s) en cause.

Oui Non

Je demande qu'il soit mis fin à la situation problématique.

Oui Non

Personne mise en cause		Prénom NOM:
		Coordonnées:
Moment	Endroit	Faits
		Témoignage(s) direct(s) du fait et coordonnées:
		Annexe(s) relative(s) au fait:
		Témoignage(s) direct(s) du fait et coordonnées:
		Annexe(s) relative(s) au fait:

Date :

Signature :

INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE POUR RISQUES PSYCHOSOCIAUX (~~INDIVIDUELS OU COLLECTIFS~~) AUTRES QUE VIOLENCE, HARCÈLEMENT MORAL OU SEXUEL AU TRAVAIL

Je suis informé(e) du fait que, dès le moment où ma demande d'intervention psychosociale formelle individuelle est introduite et officiellement acceptée par le Conseiller en prévention spécialisé en aspects psychosociaux, mon identité est communiquée à mon employeur.

Oui Non

Je suis informé(e) du fait que je ne bénéficie pas d'une protection contre les représailles.

Oui Non

Je suis informé(e) que les faits contenus dans la demande d'intervention psychosociale formelle et les annexes seront portés à la connaissance de la (ou des) personne(s) directement impliquée(s).

Oui Non

Personne directement impliquée	Prénom NOM:	Coordonnées:
--------------------------------	-------------	--------------

Description des faits à l'origine de risques psychosociaux au travail: _____

Personne(s) utile(s) à entendre et susceptible(s) d'apporter un éclairage de la situation de travail (et coordonnées): _____

Liste d'annexe démontrant les faits décrits: _____

Attentes

Je souhaite que l'employeur prenne les mesures individuelles et collectives appropriées pour

Je pense que les mesures suivantes pourraient y contribuer:

Autorisation

J'autorise le CPAP à transmettre l'entièreté de l'avis rédigé à l'issue de la procédure individuelle à la personne de confiance évoquée ci-dessus.

Oui Non

Je marque mon accord quant la communication d'informations concernant cette situation avec le médecin du travail.

Oui Non

Authentification

Demandeur

~~Je reçois~~ j'ai reçu une copie de ma demande d'intervention psychosociale formelle.

Oui Non

Date :

Prénom et NOM du demandeur:

Signature (à faire précéder de la mention « lu et approuvé »)

Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux

Prénom et NOM du Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux: CPAP

Pour réception le à h

Signature

Annexes

Ci-dessous, veuillez trouver les informations utiles contenues dans la législation en vue de votre démarche psychosociale formelle:

1° Si le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux ~~pe~~ constate **qu'il n'y a** manifestement pas de risques psychosociaux et/ou de faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail au sein de votre demande d'intervention psychosociale formelle, celui-ci peut refuser votre demande. Cette première analyse doit être réalisée dans les 10 jours calendrier suivant votre demande. Sans réponse du Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux endéans ce délai, votre demande sera présumée acceptée.

2° Le dossier individuel de demande est tenu à la disposition du fonctionnaire chargé de la surveillance, y compris les documents qui contiennent les déclarations des personnes qui ont été entendues par le conseiller en prévention dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale formelle. Par ailleurs, ces déclarations peuvent être transmises par le fonctionnaire ou le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux au Ministère public qui les demande, si la personne entendue a donné son consentement à cette transmission dans la déclaration.

FGTB

Ensemble, on est plus forts

Pour plus d'infos :

FGTB

Rue Haute 42 | 1000 Bruxelles

Tel. +32 2 506 82 11 | Fax +32 2 506 82 29

infos@fgtb.be | www.fgtb.be

Toute reprise ou reproduction totale ou partielle du texte de cette brochure n'est autorisée que moyennant mention explicite des sources. Editeur responsable : Rudy De Leeuw © Mars 2015

Deze brochure is ook beschikbaar in het Nederlands www.abvv.be/brochures

D/2015/1262/1 - 1525