



Clés pour ...

**LA PREVENTION DE LA CHARGE
PSYCHOSOCIALE AU TRAVAIL:
STRESS, VIOLENCES,
HARCELEMENT MORAL ET SEXUEL**



Avril 2009

Direction générale Humanisation du travail

Cette brochure peut être obtenue gratuitement

- ✓ par téléphone au 02 233 42 14
- ✓ par commande directe sur le site du SPF: www.emploi.belgique.be
- ✓ par écrit à la Cellule Publications du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES
Fax: 02 233 42 36
publications@emploi.belgique.be

Cette brochure peut également être consultée sur le site Internet du SPF:

www.emploi.belgique.be

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.

La rédaction de cette brochure a été achevée le 15 septembre 2007

Coordination: Direction de la communication

Rédaction: Direction générale Humanisation du travail

Supervision graphique et couverture:

Hilde Vandekerckhove

Mise en page: Rilana Picard

Fond de couverture: Isabelle Rozenbaum

Impression: Imprimerie Biefnot

Diffusion: Cellule Publications

Editeur responsable: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Dépôt légal: D/2009/1205/13

AVERTISSEMENT

En raison des fréquentes modifications qui interviennent dans la réglementation, les brochures de la série "Clés pour ..." font l'objet de mises à jour régulières, quasi annuelles. Au cas où vous souhaiteriez bénéficier d'un droit ou d'un avantage décrit dans cette brochure, vous devriez, par prudence, vérifier si cette brochure est bien la dernière édition disponible. Vous pouvez obtenir cette information en vous adressant à la Cellule Publications du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

Par ailleurs, cette brochure de vulgarisation expose des réglementations parfois fort complexes. Dès lors, il se pourrait que certains cas spécifiques n'y soient pas traités. Aussi, en cas de doute ainsi que pour obtenir des explications complémentaires sur les matières exposées dans cette brochure, il faut s'adresser aux services et institutions renseignés dans la dernière partie de la brochure. C'est pour cette raison également que l'attention du lecteur doit être attirée sur le fait qu'aucun droit ne peut être exigé sur base de cette brochure: pour ce faire, il faut se référer aux textes légaux et réglementaires.

H/F

Les termes "employeurs", "travailleurs", "personnes de confiance" et "conseillers en prévention" utilisés dans cette brochure désignent les personnes des deux sexes.



Le Fonds social européen investit dans votre avenir

Avant-propos

En Europe, un mouvement général de conscientisation du phénomène de la violence et du harcèlement au travail s'est développé ces 20 dernières années. Par ailleurs, certains auteurs ont mis en lumière les dégâts qui peuvent être causés par le stress au travail. Les conditions de vie et le bien-être au travail ne sont pas seulement influencés par la sécurité et la santé sur les lieux de travail mais aussi par les facteurs psychosociaux, comme les relations de travail et l'organisation du travail. Il est apparu indispensable de réagir face à des comportements abusifs dont les conséquences psychologiques, physiques, sociales et même économiques se sont révélées innombrables.

Les premières mesures réglementaires en la matière ont été prises il y a plus de 15 ans pour lutter contre le harcèlement sexuel, puis la notion de charge psychosociale occasionnée par le travail a été insérée dans la loi relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, en tant que domaine faisant partie du concept du « bien-être ». Au fil des années, l'arsenal juridique s'est vu complété par des mesures de prévention et de protection, et on dispose aujourd'hui d'une politique d'ensemble pour répondre à la charge psychosociale sur le lieu de travail.

Les dernières dispositions spécifiques prises en la matière sont deux lois et un arrêté royal entrés en vigueur le 16 juin 2007. Il en ressort que les comportements abusifs et la charge psychosociale ne peuvent pas être distingués l'un de l'autre: la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail font partie intégrante de la charge psychosociale. L'employeur doit intégrer les mesures relatives aux comportements abusifs dans une politique de prévention de la charge psychosociale. Il doit porter son attention non seulement sur les comportements de violence et de harcèlement, mais aussi sur toutes les autres situations qui créent également une charge psychosociale (telles que le stress, les conflits...).

Avec cette réglementation, la Belgique se retrouve dans le peloton de tête des nations européennes qui combattent la charge psychosociale au travail. Ce combat s'inscrit pleinement dans la préoccupation européenne d'investir dans la qualité de l'emploi.

Afin de mieux faire connaître cette réglementation, cette brochure définit d'abord la notion de charge psychosociale au travail. Les différents éléments qui doivent être mis en place pour une politique de prévention sont également détaillés. De plus, les voies d'action vers lesquelles peuvent se tourner les personnes qui estiment subir une charge psychosociale sont également reprises. Une liste d'outils et d'adresses utiles vient enfin clôturer cette brochure.

La brochure s'adresse à tous les acteurs de l'entreprise, tant internes qu'externes. Elle s'adresse tout particulièrement aux responsables d'entreprise qui doivent prendre un certain nombre de mesures d'exécution de la réglementation.

Table des matières

	Avant-propos	3
	Table des matières	5
1	Définitions et champ d'application de la législation	9
1.1	Définitions	9
1.1.1	Charge psychosociale occasionnée par le travail	9
1.1.2	Stress	10
1.1.3	Violence au travail	10
1.1.4	Harcèlement sexuel au travail	11
1.1.5	Harcèlement moral au travail	11
1.2	Personnes concernées	13
1.2.1	Travailleurs	13
1.2.2	Employeurs visés	14
1.2.3	Tiers	14
1.2.4	Remarques pour la prévention de la violence et du harcèlement au travail	14
2	Politique de prévention	15
2.1	Acteurs de la prévention	15
2.1.1	Employeurs	15
2.1.2	Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT)	16
2.1.3	Conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail (conseiller en prévention psychosocial)	16
2.1.4	Personne de confiance	16
2.1.5	Membres de la ligne hiérarchique	18



2.1.6	Travailleurs	19
2.2	Analyse des risques et mesures de prévention	20
2.2.1	A priori	20
2.2.2	A posteriori	21
2.2.3	Dispositions spécifiques à la prévention de la violence et du harcèlement	22
2.3	Dispositions spécifiques à la prévention du stress	24
2.3.1	Champ d'application des différentes dispositions réglementaires	24
2.3.2	Contenu	24
2.4	Information et avis du CPPT	25
2.5	Documents de prévention	27
2.6	Information et formation des travailleurs	28
3	Conseiller en prévention spécialisé	29
3.1	Mode de désignation	29
3.1.1	Dans les entreprises de moins de 50 travailleurs	29
3.1.2	Dans les entreprises d'au moins 50 travailleurs	30
3.2	Formation	30
3.3	Incompatibilité	32
3.4	Rôle du conseiller en prévention	32
3.5	Protection juridique	33
3.6	Secret professionnel	34
4	Personne de confiance	35
4.1	Désignation	35
4.1.1	Interne ou externe	35
4.1.2	Procédure de désignation	35
4.2	Formation	36
4.3	Incompatibilité	36
4.4	Rôle de la personne de confiance	37
4.5	Autonomie	37
4.6	Protection	38
4.7	Secret professionnel	40
4.8	Moyens	40
5	Protection des travailleurs	41
5.1	Procédure interne	42
5.1.1	Intervenants	42
5.1.2	Déroulement de la procédure interne	43
5.1.3	Sortie de la procédure interne	49

5.1.4	Le dossier individuel de plainte	50
5.1.5	L'accès des parties aux documents	51
5.2	Recours direct au Contrôle du bien-être au travail	52
5.3	Procédure devant la juridiction compétente	53
5.3.1	Procédure civile	53
5.3.2	Procédure pénale	55
5.3.3	Procédure administrative	56
5.4	Choix des voies d'action	56
5.4.1	Procédure interne - action auprès du tribunal du travail	56
5.4.2	Plainte à l'auditorat - plainte au Contrôle du bien-être au travail	57
5.5	Protection contre le licenciement	57
5.5.1	Personnes protégées	57
5.5.2	Nature de la protection	58
5.5.3	Procédure	58
5.6	Soutien psychologique	60
6	Protection des employeurs et des tiers	61
6.1	Voies d'action des employeurs	61
6.2	Voies d'action des tiers	62
7	Sanctions	63
7.1	Appliquées à l'employeur en tant que responsable de la politique de prévention	63
7.2	Appliquées aux membres de la ligne hiérarchique en tant que responsable de l'exécution de la politique de prévention	63
7.3	Appliquées au travailleur en cas d'abus de la procédure de la plainte	64
7.4	Appliquées à l'auteur de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail	65
7.4.1	Sanctions disciplinaires	65
7.4.2	Sanctions pénales	66
8	Brochures, outils et textes de référence	67
8.1	Brochures	67
8.2	Outils	68
8.3	Textes de référence	70
9	Adresses utiles	71

1

Définitions et champ d'application de la législation

1.1 Définitions

1.1.1 Charge psychosociale occasionnée par le travail

Il s'agit de toute charge, de nature psychosociale, qui trouve son origine dans l'exécution du travail ou qui survient à l'occasion de l'exécution du travail, qui a des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne.

Ces conséquences peuvent être par exemple des troubles du sommeil, de l'hypertension, des troubles respiratoires, des maux de tête, des troubles digestifs; au niveau mental, on peut citer la dépression, la perte de motivation, les angoisses et même les idées suicidaires...

Le stress dû aux conditions de travail, la souffrance relationnelle vécue dans certains conflits interpersonnels ou de groupes, de même que la violence ou le harcèlement, par exemple, créent une charge psychosociale.

1.1.2 Stress

Le stress à l'origine d'une charge psychosociale peut se définir comme un état perçu comme négatif par un travailleur ou 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 le ou les travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail.

1.1.3 Violence au travail

La violence au travail se définit comme toute situation de fait où une personne est menacée ou agressée psychiquement ou physiquement sur le lieu de travail.

La violence au travail se traduit principalement par des comportements instantanés de menace, d'agression physique (coups directs mais aussi menaces lors d'une attaque à main armée...) ou verbale (injures, insultes, brimades...).



Patrick Sheándell O'Carroll

Ces comportements peuvent avoir pour cause un critère de discrimination tel que la religion, les convictions, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle, le sexe, la race, l'origine ethnique.

1.1.4 Harcèlement sexuel au travail

Le harcèlement sexuel au travail se définit comme 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.

Le harcèlement sexuel au travail peut se manifester sous différentes formes, tant physiques que verbales:

- ❖ Il peut consister en des regards insistants ou concupiscent, des regards qui déshabillent, des remarques équivoques ou insinuations, l'exposition de matériel à caractère pornographique (photos, textes, vidéos...), propositions compromettantes...
- ❖ Il peut aussi prendre la forme d'attouchements, de coups et blessures, de viol...

Ces comportements peuvent s'accompagner de menaces de représailles (refus d'augmentation, menace de licenciement...) ou de propositions d'avantages donnés en échange (promesse de promotion, d'augmentation...).

1.1.5 Harcèlement moral au travail

Le harcèlement moral au travail se définit comme plusieurs conduites abusives, similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique de la personne, lors de l'exécution du travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux.

Ces conduites peuvent avoir pour cause un critère de discrimination tel que la religion, les convictions, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle, le sexe, l'origine ethnique.

Les éléments constitutifs du harcèlement moral sont le caractère abusif des conduites, leur répétition dans le temps et leurs conséquences.

Il ne doit pas nécessairement s'agir de la même conduite qui se répète, il suffit que des conduites, même différentes, se produisent pendant un certain temps.

L'exercice normal de l'autorité d'un employeur ne peut être assimilé à du harcèlement même si le travailleur, dans sa subjectivité, peut vivre mal certaines situations. Pour déterminer l'existence de l'abus, il faut déterminer l'usage normal du droit d'agir c'est-à-dire se demander comment l'homme prudent et diligent aurait agi dans les mêmes circonstances et analyser dans quelle mesure ce comportement a été outrepassé. Le fait que la personne qui s'estime victime vive le comportement comme abusif n'entraîne pas automatiquement qu'il le soit.

L'auteur ne doit pas nécessairement avoir agi de manière intentionnelle. Il suffit que les effets de son comportement aient eu un impact sur la personne. Ceux-ci peuvent se manifester au niveau de sa personne (atteinte à sa personnalité, sa dignité...), de son travail (mise en péril de l'emploi du travailleur...) ou de l'environnement (qui devient intimidant, hostile, offensant...).

Le harcèlement moral peut se manifester de différentes façons:

- ❖ Isoler la personne en l'ignorant, en ne lui parlant plus, en la tenant à l'écart de ses collègues, en n'accordant aucune attention à sa présence, en semant la discorde entre elle et ses collègues, en interdisant à ses collègues de lui parler, en changeant son horaire, en omettant de la convoquer aux réunions...
- ❖ Empêcher la personne de s'exprimer en l'interrompant continuellement, en la critiquant de manière systématique...
- ❖ Discréditer la personne en ne lui confiant aucune tâche, en ne tenant pas compte de son avis, en lui retirant ses responsabilités, en ne lui imposant que des tâches inutiles, absurdes ou qui ne correspondent pas à sa fonction ou qui sont impossibles à exécuter, en dissimulant l'information nécessaire à l'exécution de son travail, en la surchargeant de travail, en l'écartant de toute possibilité de progression professionnelle, en ne lui fournissant pas les outils de travail nécessaires, en lui fournissant des consignes de travail contradictoires ou floues, en l'évaluant de manière inéquitable, en ne lui accordant pas les mêmes avantages que les autres travailleurs...

- Porter atteinte à la personne en tant qu'individu en la dénigrant, en la ridiculisant, en faisant courir des bruits à son sujet, en critiquant ses convictions religieuses, ses origines, sa vie privée, en se moquant d'elle par rapport à un trait physique, en l'imitant...
- Compromettre la santé de la personne en l'obligeant à effectuer des travaux dangereux, en endommageant ses outils de travail et ses affaires personnelles, en niant ses problèmes de santé...
- Surveiller les faits et gestes de la personne, contrôler ses communications téléphoniques, enregistrer ses allées et venues, vérifier ses tiroirs, casiers, sac...

1.2 Personnes concernées

1.2.1 Travailleurs

Tous les travailleurs sont concernés par les dispositions légales relatives au bien-être.

Par travailleurs, on entend les personnes qui se sont engagées à fournir, contre rémunération, un travail sous l'autorité d'une personne dans le cadre d'un contrat de travail.

On assimile également aux travailleurs:

- Les personnes qui autrement qu'en vertu d'un contrat de travail exécutent des prestations de travail sous l'autorité d'une autre personne. Par exemple, les fonctionnaires de tous les services publics qui travaillent sous statut, les personnes qui exercent des activités dans le cadre d'une agence locale pour l'emploi (dans certaines limites: voir point 1.2.4), les détenus qui effectuent un travail...;
- Les personnes qui suivent une formation professionnelle dont le programme de formation prévoit une forme de travail qui est effectué ou non dans l'établissement de formation. Par exemple, des handicapés engagés dans les liens d'un contrat d'apprentissage spécial pour la réadaptation professionnelle ou d'un contrat de formation ou de réadaptation professionnelle...;
- Les personnes liées par un contrat d'apprentissage;
- Les stagiaires;
- Les élèves et étudiants lorsqu'ils effectuent une forme de travail, prévue dans leur programme d'études, dans l'établissement d'enseignement.

1.2.2 Employeurs visés

Tous les employeurs du secteur privé et public sont concernés par la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail.

L'employeur est la personne au service de laquelle le travailleur s'engage pendant une période déterminée à effectuer un travail sous l'autorité de cet employeur et contre rémunération.

Les personnes assimilées aux employeurs sont celles qui occupent les personnes assimilées aux travailleurs (voir point 1.2.1).

1.2.3 Tiers

Les tiers sont des personnes qui ne sont pas des travailleurs de l'entreprise mais qui entrent en contact avec eux lors de l'exécution de leur travail, par exemple les clients, les fournisseurs, les prestataires de service, les élèves et étudiants (qui ne sont pas assimilés à des travailleurs), les bénéficiaires d'allocations, les travailleurs d'une entreprise extérieure.

L'employeur doit porter une attention particulière à la charge psychosociale occasionnée du fait de ces personnes.

1.2.4 Remarques pour la prévention de la violence et du harcèlement au travail

Tant les personnes qui déclarent être l'objet de violence ou de harcèlement que les personnes mises en cause peuvent être des travailleurs, l'employeur ou des tiers.

Il faudra cependant distinguer l'hypothèse où le tiers est la personne mise en cause de celle où il déclare être l'objet de ces comportements abusifs.

Il faut encore noter le cas particulier des domestiques et autres gens de maison (les gouvernant(e)s, les précepteurs, les infirmier(e)s personnel(le)s, les personnes occupées au pair, les personnes exécutant des activités dans le cadre du régime ALE auprès de particuliers...). Ils sont visés par certaines mesures de protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail (action en justice, protection contre le licenciement), mais pas par les mesures de prévention (pas d'accès à un conseiller en prévention spécialisé).

2

Politique de prévention

2.1 Acteurs de la prévention

2.1.1 Employeurs

Les employeurs sont chargés de prendre toutes les mesures nécessaires afin de mettre en place une politique de prévention.

L'employeur est responsable de la bonne marche de son entreprise, non seulement au niveau économique et financier, mais également au niveau social. S'il permet, en connaissance de cause ou par laxisme, que soit présente de la charge psychosociale occasionnée par le travail dans son entreprise sans prendre de mesures, il manque à ses obligations de protection du bien-être et pourra être poursuivi en justice.

2.1.2 Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT)

Le CPPT est un organe paritaire composé de représentants de l'employeur et de représentants des travailleurs qui est compétent pour rendre des avis, formuler des propositions, donner son accord dans certains cas, en matière de bien-être des travailleurs dans l'entreprise et plus particulièrement, ici, en matière de prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail.

2.1.3 Conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail (conseiller en prévention psychosocial)

Le conseiller en prévention psychosocial est un expert qui a une compétence d'avis vis-à-vis de l'employeur et des travailleurs. Il assiste l'employeur et les travailleurs dans la mise en œuvre de la politique de prévention. Il fait partie d'un service interne ou d'un service externe pour la prévention et la protection au travail.

Les employeurs sont obligés de désigner un conseiller en prévention psychosocial pour traiter spécifiquement de la prévention de la violence et du harcèlement au travail. C'est donc généralement la même personne qui assistera l'employeur pour la prévention de la charge psychosociale en général.

Le profil, le mode de désignation et le rôle du conseiller en prévention spécialisé font l'objet du chapitre 3.

2.1.4 Personne de confiance

Les personnes de confiance sont des acteurs dans la prévention de la violence et du harcèlement. Leur présence et leur intervention dans la recherche de solution de manière informelle vont permettre de limiter le nombre de plaintes motivées et de voir résoudre des situations qui, sans être constitutives de violence ou de harcèlement, occasionnent une charge psychosociale chez la personne. Les personnes de confiance ont un rôle très important de « première ligne ». Leur désignation n'est pas obligatoire mais elle est vivement conseillée.

Le profil, le mode de désignation et le rôle de la personne de confiance font l'objet du chapitre 4.



2.1.5 Membres de la ligne hiérarchique

Les membres de la ligne hiérarchique, c'est-à-dire les personnes qui, du sommet jusqu'à la base de l'entreprise ou de l'institution, sont habilitées d'une manière ou d'une autre à donner des ordres aux travailleurs, remplissent dans le cadre de la prévention de charge psychosociale occasionnée par le travail le même rôle que dans le cadre de la politique de prévention générale.

Ce sont ces personnes qui exécutent la politique de l'employeur dans ce domaine, chacune dans le cadre de leurs compétences et à leur niveau. Elles doivent dès lors faire des propositions et émettre des avis à l'employeur dans le cadre de l'élaboration et de l'application des mesures de prévention.

Dans le cadre de leurs tâches générales, elles peuvent soutenir la politique de l'employeur en:

- ❖ demandant à temps l'avis du conseiller en prévention (psychosocial);
- ❖ contrôlant si les tâches ont été réparties de telle sorte qu'elles soient effectuées par des travailleurs ayant les compétences nécessaires et ayant reçu la formation et les instructions requises à cet effet;
- ❖ surveillant le respect des instructions qui ont été données aux travailleurs;
- ❖ s'assurant que les travailleurs comprennent et mettent en pratique les informations qu'ils ont reçues;
- ❖ organisant l'accueil de chaque travailleur débutant et désignant un travailleur expérimenté chargé de l'accompagner.

Les membres de la ligne hiérarchique peuvent être poursuivis en justice s'ils ne respectent pas leurs obligations qui découlent de la loi sur le bien-être au travail.

Les membres de la ligne hiérarchique peuvent jouer un rôle important dans la prévention de la charge psychosociale. Un style de management approprié, une attention pour les travailleurs et l'organisation du travail peut prévenir pas mal de stress et de conflits. Les dirigeants remplissent une fonction de modèle et le moins qu'on puisse attendre d'eux est qu'ils n'abusent pas de leur autorité en ayant des comportements harcelants.

2.1.6 Travailleurs

Les travailleurs doivent coopérer avec l'employeur et le conseiller en prévention à la mise en œuvre de la politique de prévention au sein de l'entreprise. Ils doivent respecter les procédures et les instructions.

Dans le cadre de la prévention de la charge psychosociale, cela peut se manifester par exemple par le fait de communiquer au conseiller en prévention les facteurs de stress auxquels ils sont confrontés et par l'attitude prise par le travailleur vis-à-vis des situations conflictuelles.

Dans le cadre de la prévention de la violence et du harcèlement, les travailleurs ont les obligations spécifiques suivantes:

- Participer positivement à la politique de prévention;
- S'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement;
- S'abstenir de tout usage abusif de la procédure de plainte (voir point 7.3).



2.2 Analyse des risques et mesures de prévention

L'analyse des risques consiste à:

- ❖ identifier les dangers c'est-à-dire identifier ce qui potentiellement peut causer un dommage à la santé du travailleur;
- ❖ identifier les facteurs de risque c'est-à-dire les facteurs collectifs ou individuels qui ont une influence sur le danger de manière telle qu'ils augmentent ou diminuent la probabilité de la survenance du dommage;
- ❖ évaluer les risques c'est-à-dire déterminer la probabilité que le dommage survienne et son importance.

Sur base de cette analyse des risques seront déterminées des mesures de prévention.

L'employeur est responsable de la réalisation de l'analyse des risques mais elle sera accomplie dans la pratique avec la collaboration du conseiller en prévention psychosocial.

2.2.1 A priori

L'analyse des risques consiste pour l'employeur à identifier des situations qui peuvent donner lieu à une charge psychosociale occasionnée par le travail. L'analyse des risques est normalement menée avant la survenance d'une telle charge.

Pour identifier ces situations, il tiendra compte:

- ❖ du contenu du travail: sa complexité, l'autonomie des travailleurs, la surcharge de travail, le rythme...
- ❖ des conditions de travail: la répartition du temps de travail, les possibilités de formation, les conditions de rémunération...
- ❖ des conditions de vie au travail: les instruments de travail, le bruit, la charge physique...
- ❖ des relations de travail: la participation des travailleurs au processus de décision, le soutien, la concertation sociale...

Il doit être particulièrement attentif aux situations dans lesquelles les travailleurs entrent en contact avec des tiers lors de l'exécution de leur travail.

Si des possibilités de charge psychosociale occasionnée par le travail sont détectées, des mesures de prévention doivent être prises au niveau de l'organisation dans son ensemble, au niveau des groupes de poste ou de fonction ou au niveau de l'individu.

Ces mesures ont pour objectif d'éliminer les situations qui peuvent engendrer une charge psychosociale (mesures de prévention primaires) ou de faire en sorte que ces situations –si on ne peut pas les éliminer- n'occasionnent aucun dommage (mesures de prévention secondaires).

2.2.2 A posteriori

A. Incidents qui se répètent

Si, malgré ces mesures de prévention, des incidents de nature psychosociale surviennent, l'employeur va également devoir effectuer une analyse des risques dans la mesure où ces incidents se répètent. Il va devoir analyser les facteurs individuels et collectifs qui ont eu une influence sur leur apparition et déterminer les mesures de prévention, qui, au niveau de l'organisation dans son ensemble, au niveau des groupes de poste ou de fonction ou au niveau de l'individu doivent être prises pour éviter qu'ils se reproduisent.

Le conseiller en prévention psychosocial aura connaissance de ces faits via les travailleurs qui peuvent lui avoir demandé son avis, via les membres de la ligne hiérarchique qui peuvent aussi lui avoir demandé son avis au vu des événements vécus dans leur service, via les personnes de confiance qui doivent lui transmettre les données des incidents qui se sont répétés et qu'elles ont traités, via le registre des faits de tiers (voir point 2.2.3).

B. Incidents pour lesquels le conseiller en prévention a donné un avis

Cette analyse des risques sera également réalisée dans les avis rendus par le conseiller en prévention psychosocial à l'employeur.

Lorsqu'un travailleur estime subir une charge psychosociale occasionnée par le travail, il peut faire appel au conseiller en prévention spécialisé qui, éventuellement, remettra un avis à l'employeur.

De plus, l'employeur peut aussi demander l'avis du conseiller en prévention à propos de tels incidents.

Dans ces avis, des mesures de prévention au niveau de l'organisation dans son ensemble, au niveau des groupes de poste ou de fonction ou au niveau de l'individu seront proposées non seulement pour mettre fin à l'éventuelle charge psychosociale mais également éviter qu'elle survienne à l'avenir.

L'analyse des risques générale sera complétée sur base de ces avis.

Le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale propose plusieurs brochures et outils sur le sujet qui peuvent être utiles aux intervenants (voir chapitre 8).

2.2.3 Dispositions spécifiques à la prévention de la violence et du harcèlement

A. Registre de faits de tiers

L'employeur dispose d'un instrument supplémentaire pour faire l'analyse des risques des faits causés par les tiers, à savoir le registre de faits de



Patrick Sheándell O Carroll

tiers, qui est un document spécifique de prévention en matière de violence et du harcèlement au travail.

Lorsqu'un travailleur estime être victime de violence ou de harcèlement de la part d'un tiers (voir point 1.2.3), il doit pouvoir inscrire une déclaration dans un registre. Cette déclaration contient une description et la date des faits. Le travailleur ne peut pas être obligé d'inscrire son identité. De plus, il doit être informé de la possibilité d'acter une déclaration dans ce registre.

Ce registre est tenu soit par la personne de confiance, soit par le conseiller en prévention spécialisé si il est interne ou par le conseiller en prévention « sécurité » si il n'y a pas de personne de confiance et que le conseiller en prévention spécialisé est externe.

L'employeur et le Contrôle du bien-être au travail ont accès au registre. L'inscription des faits de violence ou de harcèlement dans le registre des actes de violence n'équivaut pas au dépôt d'une plainte motivée. Dès lors, elle n'a pas pour effet de protéger le travailleur contre le licenciement « représailles ».

B. Procédure interne

Une mesure de prévention particulière doit obligatoirement être mise en place dans toutes les entreprises. Il s'agit de la procédure interne à l'entreprise d'application lorsqu'une personne estime être l'objet de violence ou de harcèlement.

La détermination des modalités de cette procédure interne requiert l'accord préalable du Comité pour la prévention et la protection au travail.

Les modalités de la procédure interne d'application dans l'entreprise ainsi que les coordonnées du conseiller en prévention spécialisé et des personnes de confiance éventuelles doivent être insérées dans le règlement de travail.

Si un travailleur estime subir une charge psychosociale ayant pour cause un comportement de violence ou de harcèlement, il peut dans ce cas utiliser cette procédure spécifique. S'il dépose une plainte motivée dans ce cadre, le conseiller en prévention devra faire une analyse des risques des faits repris dans la plainte, dont le résultat figurera dans un rapport remis à l'employeur (voir point 5.1).

C. Mesures de prévention organisationnelles

La loi insiste sur l'importance des mesures de prévention organisationnelles. On ne peut ignorer l'influence de l'organisation sur la survenance des comportements abusifs. Ont été reconnus comme la cause de tensions relationnelles par les juges: la forte charge de travail, le fait pour le travailleur de ne pas avoir reçu la formation pour accomplir le travail demandé, la répartition inégale de la charge de travail, le manque de suivi des décisions, le manque de communication structurelle, une politique méfiante...

2.3 Dispositions spécifiques à la prévention du stress

2.3.1 Champ d'application des différentes dispositions réglementaires

La prévention du stress est visée par l'arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale puisque celui-ci aborde toutes les situations qui créent une charge psychosociale au travail. Avant l'entrée en vigueur de cet arrêté, c'est la convention collective de travail n° 72 du 30 mars 1999, concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail, qui appliquait les principes de la législation sur le bien-être au travail au domaine du stress.

Cette convention collective, toujours d'application, l'est uniquement aux employeurs du secteur privé, et ses principes ne peuvent donc être imposés aux employeurs du secteur public. L'arrêté royal du 17 mai 2007 est quant à lui applicable tant au secteur privé qu'au secteur public. De plus, la convention collective n'aborde le stress que sous l'angle collectif tandis que l'arrêté royal vise également les problèmes individuels de stress.

2.3.2 Contenu

La convention collective, contrairement à l'arrêté royal, souligne explicitement le rôle du conseil d'entreprise dans la prévention du stress qui peut avoir des conséquences sur l'organisation et les conditions de travail.

A part cette particularité, la convention collective, tout comme l'arrêté royal, applique au domaine du stress les principes de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail:

- ◆ Intégrer la problématique du stress dans la politique de prévention;
- ◆ Mener une analyse de risque en détectant ces risques, les évaluant et en prenant des mesures de prévention avec la collaboration du service de prévention et de protection (et plus particulièrement du conseiller en prévention psychosocial depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté royal) et avec l'intervention des organes de concertation (comité);
- ◆ Informer et former les travailleurs;
- ◆ Obliger les travailleurs à collaborer à la politique de prévention.

2.4 Information et avis du CPPT

Si de l'analyse des risques a priori apparaît la nécessité de prendre des mesures, le CPPT doit avoir accès aux résultats de ces analyses des risques et donner un avis préalable sur ces mesures avant qu'elles puissent être concrétisées.

Pour l'analyse des risques des incidents qui se répètent, le comité devra également donner son avis préalable sur les mesures de prévention qui devraient être prises. En ce qui concerne les résultats de l'analyse des risques, les membres du comité n'ont accès qu'à des données collectives et anonymes. Le comité n'a donc pas accès à l'identité des personnes impliquées.

Lorsque le conseiller en prévention a rendu un avis sur un cas individuel, le CPPT ne pourra pas donner son avis sur les mesures à prendre pour mettre fin à la charge psychosociale car il ne peut pas obtenir des informations sur des personnes identifiées. Il ne pourra donner son avis préalable que sur les mesures à prendre pour prévenir la survenance d'une telle charge dans le futur. Mais dans ce cas, le CPPT ne pourra obtenir que des données collectives et anonymes sur les résultats de l'analyse des risques.

Dans les faits, ces avis sont généralement demandés au moment où le conseiller en prévention psychosocial rend compte de ses activités de l'année écoulée en matière de charge psychosociale.



Le comité doit par contre donner son accord (et non pas un avis) sur les modalités de la procédure interne applicable dans l'entreprise quand des faits de violence ou de harcèlement sont signalés. L'accord est exigé car la procédure interne est la clé de voûte du système de protection des travailleurs dans l'entreprise et sera inscrite dans le règlement de travail qui comprend les droits et obligations des parties au contrat de travail. Si l'accord du CPPT n'est pas atteint, l'employeur doit faire appel au Contrôle du bien-être au travail. Si l'intervention n'aboutit pas à un accord, l'employeur prend la décision pour autant qu'au moins deux tiers des membres représentant les travailleurs au sein du CPPT aient donné leur accord.

2.5 Documents de prévention

Pour concrétiser ces mesures de prévention dans l'entreprise, il faut établir les mesures prioritaires, les moyens à affecter pour les réaliser, les méthodes, les personnes responsables...

Le plan global de prévention est un document qui fixe les objectifs, le programme des activités de prévention à développer dans un délai de 5 ans.

Le plan d'action annuel quant à lui établit les activités de prévention qui seront effectuées de façon prioritaire chaque année.

Les activités de prévention en matière de charge psychosociale doivent également être prises en compte dans cette programmation.

Afin de pouvoir évaluer la politique de prévention, l'employeur utilisera les résultats des analyses des risques visées au point 2.2 et les données statistiques du rapport annuel du service interne.

Ce rapport doit contenir des renseignements concernant la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail, à savoir: les mesures de prévention prises durant l'année, des données statistiques sur les incidents qui se sont répétés, sur les interventions formelles et informelles du conseiller en prévention et de la personne de confiance et sur les déclarations inscrites dans le registre des faits de tiers.

Le conseiller en prévention spécialisé ainsi que la personne de confiance doivent transmettre au service interne de prévention et de protection au travail les données nécessaires à la rédaction de ce rapport.

2.6 Information et formation des travailleurs

Pour tous les domaines du bien-être au travail, l'employeur a une obligation d'information vis-à-vis des travailleurs relative aux mesures de prévention prises dans l'entreprise et dont les travailleurs ont besoin pour l'exécution de leur tâches ou pour la protection de leur sécurité ou de leur santé. Ceci vaut également pour les mesures prises en matière de prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail. Il a également une obligation de formation.

En ce qui concerne la violence et le harcèlement:

- ❖ Les travailleurs doivent être informés de la possibilité d'acter une déclaration dans le registre des faits de tiers et de l'obligation de s'abs tenir de violence ou de harcèlement. L'employeur choisit lui-même les moyens de communication appropriés.
- ❖ De plus, les coordonnées du conseiller en prévention psychosocial et des personnes de confiance (identité + numéro de téléphone + éventuellement e-mail) ainsi que les modalités de la procédure interne doivent se trouver dans le règlement de travail. Leur insertion dans le règlement de travail pourra se faire selon la procédure simplifiée. Ce qui implique que la consultation préalable du conseil d'entreprise n'est pas nécessaire et que la procédure d'institution ou de modification du règlement de travail à suivre lorsqu'il n'y a pas de conseil d'entreprise ne doit pas être respectée.
- ❖ Au niveau de la formation, les travailleurs doivent recevoir des explications sur les procédures et instructions, aborder les comportements abusifs dans le cadre d'une discussion et pouvoir poser des questions.

3

Conseiller en prévention spécialisé

3.1 Mode de désignation

3.1.1 Dans les entreprises de moins de 50 travailleurs

Les employeurs qui occupent moins de 50 travailleurs doivent faire appel à un conseiller en prévention psychosocial d'un service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT). En effet, il est très difficile voire parfois impossible au sein des petites entreprises de disposer de l'expertise nécessaire. De plus, l'étroitesse des liens interpersonnels dans les PME peut constituer un obstacle au bon déroulement des missions du conseiller en prévention s'il fait partie d'un service interne. Le SEPPT sera celui auquel l'entreprise fait généralement déjà appel pour l'exécution des missions dans le cadre de la politique générale du bien-être au travail, comme par exemple l'exercice de la surveillance de santé. Les missions de ce service sont élargies à la prévention de la charge psychosociale dont la prévention de la violence et du harcèlement au travail. Cela ressort entre autre du contrat que l'employeur a conclu avec ce service. Le choix du conseiller en prévention compétent pour l'entreprise se fera par les organes internes du SEPPT mais l'ensemble des travailleurs (représentants) occupés par l'employeur peuvent demander de faire remplacer cette personne lorsqu'ils n'ont plus confiance en elle.

3.1.2 Dans les entreprises d'au moins 50 travailleurs

Pour les employeurs qui occupent au moins 50 travailleurs, le conseiller en prévention psychosocial fait partie soit du service interne pour la prévention et la protection au travail, soit d'un service externe pour la prévention et la protection au travail. Cette décision est prise par l'employeur après l'avis préalable obligatoire du CPPT.

- ❖ Si l'employeur décide de faire appel à un conseiller en prévention interne, il faudra qu'il obtienne l'accord préalable de l'ensemble des membres représentant les travailleurs au sein du CPPT sur la désignation de la personne. Si cet accord ne peut pas être obtenu, l'employeur doit demander l'intervention du Contrôle du bien-être au travail qui va dans un premier temps tenter de concilier les parties. En cas d'échec, le Contrôle du bien-être au travail émet un avis que l'employeur doit transmettre au CPPT. Si aucun accord n'est obtenu suite à l'avis, l'employeur doit faire appel à un conseiller en prévention psychosocial d'un SEPPT. Pour le choix du conseiller en prévention: voir ci-dessous.
- ❖ Si l'employeur décide de faire appel à un service externe, il devra augmenter les missions du service auquel il est déjà affilié ou s'affilier à un tel service (suivant les règles de l'AR du 27 mars 1998 relatif aux SEPPT). Le choix du conseiller en prévention compétent pour l'entreprise se fera par les organes internes au SEPPT mais l'ensemble des membres représentants les travailleurs au CPPT peuvent demander de faire remplacer cette personne lorsqu'ils n'ont plus confiance en elle.

3.2 Formation

Le conseiller en prévention psychosocial, tant du service interne que du service externe doit, depuis le 1er janvier 2004, répondre aux trois conditions suivantes:

- ❖ Etre porteur d'un diplôme de fin d'études universitaires ou d'un diplôme de fin d'études de l'enseignement supérieur de niveau universitaire dont le cursus comprend une partie importante de psychologie et de sociologie et de plus déjà une première spécialisation dans les domaines du travail et de l'organisation;
- ❖ Avoir terminé avec fruit une formation multidisciplinaire de base et un module de spécialisation en aspects psychosociaux du travail. La for-

mation multidisciplinaire de base est une formation de minimum 120 heures, réparties sur un an. Le module de spécialisation en aspects psychosociaux du travail comprend quant à lui un minimum de 280 heures, réparties sur un ou deux ans;

- Et prouver une expérience de 5 ans dans le domaine des aspects psychosociaux du travail. Cette expérience peut s'acquérir sous la responsabilité d'un conseiller en prévention psychosocial.

Des mesures transitoires ont été prévues pour le conseiller en prévention qui, le 1er janvier 2004, exerçait déjà la fonction de conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail:

- Si il avait entamé ou terminé la formation complémentaire de premier niveau avant le 1er janvier 2004, si il dispose du diplôme cité ci-dessus et s'il exerce la fonction pendant au moins mille heures par an, le conseiller en prévention ne doit suivre aucune formation complémentaire.
- Si il avait entamé ou terminé la formation complémentaire de premier niveau avant le 1er janvier 2004 mais ne dispose pas du diplôme cité ci-dessus, le conseiller en prévention doit suivre le module de spécialisation.

Avant le 16 juin 2007, il était possible de désigner un conseiller en prévention psychosocial dans le service interne qui ne répondait pas aux conditions développées ci-dessus si ce conseiller en prévention:

- avait suivi une formation complémentaire du premier ou du second niveau;
- était principalement chargé des problèmes relatifs à la violence et au harcèlement au travail et des missions et tâches en matière de charge psychosociale occasionnée par le travail;
- et avait trois ans d'expérience dans ce domaine.

Cette alternative n'est plus possible pour les désignations postérieures au 16 juin 2007 mais les personnes qui ont été désignées avant cette date dans ces conditions restent valablement désignées.

3.3 Incompatibilité

Le conseiller en prévention psychosocial qui s'occupe de la violence et du harcèlement ne peut pas exercer en même temps la fonction de conseiller en prévention compétent pour la médecine du travail. En effet, le médecin du travail peut à un moment donné être confronté à un conflit de devoir, qui peut porter atteinte à la confiance que les travailleurs peuvent raisonnablement avoir à son égard. C'est le cas par exemple lorsqu'en sa qualité de conseiller en prévention-médecin du travail, à l'occasion d'un examen médical périodique réglementaire, il fait une déclaration d'incapacité au travail. Cet acte peut avoir pour conséquence que le travailleur pourra encore difficilement introduire un recours chez lui pour lui demander d'intervenir dans un conflit relatif au harcèlement qu'il vit sur le lieu de son travail.

3.4 Rôle du conseiller en prévention

Pour la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail, les tâches générales du conseiller en prévention spécialisé consistent à :

- ❖ participer à l'analyse des risques;
- ❖ donner des avis sur le plan global de prévention, le plan d'action annuel;
- ❖ participer à l'implémentation des mesures de prévention;
- ❖ exécuter des visites fréquentes des lieux de travail d'initiative ou sur demande de l'employeur, des travailleurs ou de leur représentants;
- ❖ examiner les postes de travail d'initiative, sur demande de l'employeur ou des travailleurs;
- ❖ examiner les incidents et réaliser les enquêtes qu'il juge pertinentes pour l'amélioration de la prévention;
- ❖ rendre des avis sur l'accueil, l'accompagnement, l'information et la formation des travailleurs;
- ❖ être à la disposition des personnes de l'entreprise pour toute question relative à l'application de la législation.

A ces tâches générales s'ajoutent des tâches particulières en matière de prévention de la violence et du harcèlement au travail:

- ❖ Il participe à l'élaboration des procédures à suivre par les travailleurs qui déclarent être l'objet de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail;

- Il donne son avis sur les institutions ou services spécialisés dispensant un soutien psychologique aux travailleurs victimes de violence de la part de tiers;
- Il fournit au conseiller en prévention du service interne les données qui sont pertinentes pour la rédaction du rapport annuel;
- Il dispense des conseils, assure l'accueil aux travailleurs qui déclarent être l'objet de violence ou de harcèlement;
- Il participe, le cas échéant, de manière informelle à la recherche d'une solution;
- Il reçoit les plaintes motivées;
- Il reçoit les témoignages;
- Il avise l'employeur de la protection du plaignant et des témoins contre le licenciement et lui transmet leur identité;
- Il examine les plaintes motivées et propose à l'employeur des mesures adéquates;
- Il saisit le Contrôle du bien-être au travail avec l'accord du travailleur si les faits persistent après son intervention;
- Il ouvre et tient à jour un dossier individuel de plaintes (voir point 5.1.4);
- Il se consulte régulièrement avec la personne de confiance.

3.5 Protection juridique

Pour que le conseiller en prévention interne ou externe puisse accomplir ses missions en toute indépendance vis-à-vis de l'employeur et des travailleurs, il bénéficie d'une protection juridique particulière.

Ainsi, l'employeur ne peut rompre le contrat du conseiller en prévention, mettre fin à son occupation statutaire (s'il s'agit d'un fonctionnaire) ou l'écarter de sa fonction que pour des motifs étrangers à son indépendance ou pour des motifs qui démontrent qu'il est incompetent à exercer ses missions et pour autant qu'une certaine procédure soit respectée. Le conseiller en prévention a droit à une indemnité particulière en cas de rupture de la relation de travail ou d'écartements irréguliers.

3.6 **Secret professionnel**

Le conseiller en prévention psychosocial est tenu au secret professionnel. Il ne peut donc révéler à des tiers aucune information portée à sa connaissance dans le cadre de l'exercice de sa fonction. Plusieurs exceptions (explicitées tout au long de la brochure) sont cependant prévues pour permettre au conseiller en prévention d'exercer ses missions. De même, l'article 478 du Code pénal prévoit que celui qui est tenu au secret peut s'en délier dès lors qu'il est appelé à témoigner en justice.

4

Personne de confiance

4.1 Désignation

4.1.1 Interne ou externe

Les employeurs peuvent désigner comme personne de confiance un membre du personnel ou une personne externe à l'entreprise ou à l'institution. Cependant, lorsque le conseiller en prévention psychosocial fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, la personne de confiance devra obligatoirement faire partie du personnel de l'entreprise (sauf si l'employeur occupe moins de 20 travailleurs). Il est en effet nécessaire qu'une personne ait une connaissance approfondie du fonctionnement interne de l'entreprise pour faciliter la compréhension du cas et qu'au moins un des intervenants soit plus facilement accessible aux travailleurs.

4.1.2 Procédure de désignation

L'employeur désigne la (ou les) personne(s) de confiance après avoir obtenu l'accord de l'ensemble des membres représentant les travailleurs au sein du CPPT. Si aucun accord n'est obtenu, l'employeur demande l'avis du fonctionnaire chargé de la surveillance. Ce fonctionnaire entend

les parties et tente de les concilier. S'il n'aboutit pas à une conciliation, il donne un avis qui est notifié à l'employeur par lettre recommandée. L'employeur informe le CPPT de l'avis dans un délai de 30 jours à dater de la notification avant de prendre une décision sur la désignation. S'il n'a pas suivi l'avis du fonctionnaire, il doit en communiquer les motifs au CPPT.

L'employeur peut donc désigner la personne de confiance contre l'avis du Contrôle du bien-être au travail pour autant qu'il transmette au CPPT les raisons pour lesquelles il ne suit pas l'avis.

4.2 Formation

La législation n'impose pas une formation uniforme à l'ensemble des personnes de confiance. Cependant, elle fixe des objectifs en terme de savoir-faire et de connaissances (définis dans l'annexe de l'arrêté royal) que la personne de confiance doit atteindre. En fonction des formations déjà suivies, de son expérience professionnelle et de son diplôme de base, la personne de confiance choisira les formations qui lui sont nécessaires pour atteindre ces objectifs. Les frais liés à ces formations, y compris les frais de déplacements, sont à charge de l'employeur et le temps qui y est consacré est rémunéré comme temps de travail.

4.3 Incompatibilité

Le conseiller en prévention compétent pour la médecine du travail ne peut pas exercer en même temps, la fonction de personne de confiance. Les raisons sont les mêmes que celles énoncées pour le cumul avec la fonction de conseiller en prévention psychosocial (voir point 3.3).

4.4 Rôle de la personne de confiance

La personne de confiance assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des mesures de prévention. Cela se concrétise par les tâches suivantes:

- Elle participe à l'élaboration des procédures à suivre par les travailleurs qui déclarent être l'objet de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail;
- Elle fournit au conseiller en prévention du service interne les données qui sont pertinentes pour la rédaction du rapport annuel;
- Elle fournit au conseiller en prévention psychosocial les données relatives aux incidents qui se sont répétés qu'elle a traités;
- Elle dispense des conseils, assure l'accueil aux travailleurs qui déclarent être l'objet de violence ou de harcèlement au travail;
- Elle participe, le cas échéant, de manière informelle à la recherche d'une solution;
- Elle reçoit les plaintes motivées des plaignants;
- Elle transmet les plaintes motivées au conseiller en prévention psychosocial;
- Elle se consulte régulièrement avec le conseiller en prévention. La personne de confiance et le conseiller en prévention doivent travailler ensemble dans un esprit de collaboration. La personne de confiance a le droit d'entretenir tous les contacts avec le conseiller en prévention spécialisé qui sont utiles à l'accomplissement de sa mission. Elle peut donc demander des conseils d'intervention au conseiller en prévention lorsqu'elle en a besoin.

4.5 Autonomie

La personne de confiance agit seule dans les situations qu'elle traite sans recevoir d'ordre de quiconque.

Lorsqu'elle agit dans sa fonction de personne de confiance, elle est rattachée fonctionnellement au service interne de prévention et de protection au travail. Cela signifie qu'à ce moment là elle fait partie de ce service. Cela ne signifie toutefois pas que la direction du service interne peut donner des ordres à la personne de confiance quant à l'exercice de ses mis-

sions. Le rôle de cette direction vis-à-vis de la personne de confiance sera limité à la stricte organisation de la gestion du service (par exemple: l'organisation de l'utilisation des locaux, le remboursement des frais occasionnés par la fonction...).

Dans le cadre de sa fonction de personne de confiance, elle ne peut donc recevoir aucun ordre de ses supérieurs hiérarchiques qui conservent leur pouvoir de commandement uniquement pour la fonction que cette personne exerce habituellement, à côté de sa fonction de personne de confiance.

De plus, elle a accès directement à la personne chargée de la gestion journalière de l'entreprise ou de l'institution.

4.6 Protection

La personne de confiance ne peut subir de préjudice en raison de ses activités en tant que personne de confiance.

Aucune personne ne peut faire pression sur la personne de confiance dans l'exercice de ses fonctions (par exemple pour obtenir des informations liées à sa fonction).

Si l'employeur veut l'écartier de sa fonction de personne de confiance, il faudra respecter la même procédure que celle requise pour sa désignation (voir point 4.1)

La personne de confiance est libre de transmettre un cas qui lui est soumis à une autre personne de confiance ou au conseiller en prévention psychosocial lorsque le traitement de la problématique qui lui est soumise pourrait avoir des répercussions sur sa propre situation professionnelle (par exemple parce que les parties en cause font partie de son propre service).



4.7 **Secret professionnel**

La personne de confiance est tenue au secret professionnel. Elle ne peut donc révéler à des tiers aucune information portée à sa connaissance dans le cadre de l'exercice de sa fonction. Plusieurs exceptions, par exemple pendant la phase de conciliation, sont cependant prévues pour permettre à la personne de confiance d'exercer ses missions. De même, l'article 478 du Code pénal prévoit que celui qui est tenu au secret peut s'en délier dès lors qu'il est appelé à témoigner en justice.

4.8 **Moyens**

L'employeur doit veiller à ce que la personne de confiance dispose du temps nécessaire pour pouvoir exercer ses missions et qu'elle dispose d'un local adéquat pour exercer ses missions en toute confidentialité.

5

Protection des travailleurs

Lorsqu'un travailleur estime subir une charge psychosociale occasionnée par le travail, il peut évidemment toujours en faire part à ses chefs directs pour essayer de trouver une solution.

Il peut aussi faire appel au conseiller en prévention psychosocial qui, éventuellement, remettra un avis à l'employeur sur les mesures à prendre.

Bien sûr, le travailleur garde aussi la possibilité de consulter spontanément le conseiller en prévention-médecin du travail. En fait, cela n'est rien d'autre que l'application du principe général selon lequel tout travailleur peut demander un avis au service de prévention.

Cependant, il existe des voies d'action spécifiques destinées au travailleur qui s'estime victime de violence ou de harcèlement moral ou sexuel sur son lieu de travail de la part d'un travailleur, d'un membre de la ligne hiérarchique, de l'employeur ou d'un tiers. Il optera pour celle qui convient le mieux à son objectif et à sa situation: recourir à la procédure interne, s'adresser directement à la direction régionale du Contrôle du bien-être au travail, ou tenter une procédure judiciaire.

5.1 Procédure interne

Dès lors que la procédure interne est applicable dans son entreprise et que le travailleur désire que des mesures soient prises sur son lieu de travail par son employeur ou qu'une conciliation ait lieu avec la personne mise en cause, il fera appel aux intervenants de la procédure interne.

5.1.1 Intervenants

- ❖ Le travailleur s'adresse soit à la personne de confiance, soit au conseiller en prévention en fonction de ses affinités, de sa confiance ou de sa proximité géographique.

Les coordonnées de la personne de confiance et du conseiller en prévention psychosocial doivent se trouver dans le règlement de travail. Il s'agit d'une obligation de l'employeur. Si l'employeur n'a pas respecté cette obligation, le délégué syndical pourra aider le travailleur à obtenir l'information de même que le conseiller en prévention médecin du travail ou encore l'assistante sociale.

En ce qui concerne le travailleur d'une entreprise extérieure qui estime être l'objet de violence ou de harcèlement de la part d'un travailleur de l'établissement dans lequel il exécute son travail:

- S'il exécute de manière permanente des activités dans un établissement, il a le choix de faire appel à la personne de confiance ou au conseiller en prévention spécialisé de cet établissement ou de son propre employeur. Est permanente l'activité exercée de manière constante et régulière (par exemple on engage une entreprise extérieure pour s'occuper de l'entretien des locaux, pour assurer la restauration des travailleurs...);
 - S'il exécute un travail qui n'est pas permanent, c'est-à-dire un travail défini et exécuté sur une courte période déterminée (par exemple on engage une entreprise extérieure pour réparer le toit d'une autre entreprise), il fait appel à la personne de confiance ou au conseiller en prévention spécialisé de son propre employeur.
- ❖ Il peut arriver que le conseiller en prévention-médecin du travail constate, à l'occasion d'un examen médical de surveillance de la santé des travailleurs, que l'état de santé d'un travailleur est altéré et présume que cela peut provenir d'un comportement de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail. Dans ce cas, il informe le travail-

leur sur les possibilités de s'adresser au conseiller en prévention compétent ou à la personne de confiance. S'il estime que le travailleur n'est pas en mesure de s'adresser lui-même à ces personnes et sous réserve de l'accord de celui-ci, il peut informer lui-même le conseiller en prévention psychosocial du fait qu'un travailleur se plaint de faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail.

5.1.2 Déroulement de la procédure interne

A. Phase d'écoute et d'information

Le travailleur peut s'adresser à la personne de confiance (ou, au choix, au conseiller en prévention psychosocial) soit en personne, par téléphone, par mail ou encore par courrier. La personne de confiance (ou le conseiller en prévention) devra alors, dans un délai de 8 jours par téléphone ou lors d'un entretien personnel écouter le travailleur et lui donner les informations relatives à ses moyens d'action. Cette écoute et cette information peuvent avoir lieu directement par téléphone lors du tout premier contact. Elle développera particulièrement le choix que le travailleur possède en interne entre la recherche de solution de manière informelle par intervention ou conciliation et la recherche de solution de manière formelle par le dépôt d'une plainte motivée.

Après avoir reçu les informations, le travailleur émet un choix.

B. Choix pour la voie informelle

Intervention

Il peut demander à la personne de confiance (ou au conseiller en prévention) d'intervenir auprès d'une autre personne (telle qu'un supérieur hiérarchique, l'employeur lui-même, un membre de la direction des ressources humaines...). Les demandes auprès de cette personne peuvent être très diverses et dépendent du cas particulier. Il pourrait s'agir de lui demander de prendre des mesures au niveau de l'organisation du travail (ex. description de fonction...), des conditions de travail (ex. répartition des travailleurs dans les bureaux...) ou encore d'avoir un entretien avec la personne mise en cause... La personne de confiance (ou le conseiller en prévention) ne peut intervenir auprès de l'autre personne qu'avec l'accord du travailleur.

Conciliation

Il peut également demander à la personne de confiance (ou au conseiller en prévention) d'entreprendre une conciliation avec la personne mise en cause.

L'objectif de la conciliation est de responsabiliser les deux parties en instaurant un lieu de parole et d'écoute pour la recherche d'un accord respectueux des intérêts des deux parties.

La conciliation n'exige pas nécessairement une rencontre entre les deux parties. La personne de confiance (ou le conseiller en prévention) peut mener une conciliation par entretiens individuels séparés.

L'employeur sera mis au courant de la conciliation si le travailleur demandeur le demande expressément ou si l'intervention de l'employeur est nécessaire pour la concrétisation de l'accord intervenu entre le travailleur demandeur et la personne mise en cause. Sinon, la conciliation peut avoir lieu sans que l'employeur soit au courant.

Pendant cette phase informelle:

- ❖ La personne de confiance (ou le conseiller en prévention) au cours de l'intervention ou de la conciliation peut communiquer aux parties les informations qu'elle estime pertinentes pour la réussite de la phase informelle.
- ❖ La personne de confiance (ou le conseiller en prévention) n'a donc pas pour mission de faire un rapport à l'employeur et n'a donc pas à entendre les témoins ni interroger les personnes faisant partie du service du travailleur qui s'estime victime.
- ❖ Le travailleur demandeur n'est pas protégé contre le licenciement « représailles » (voir point 5.5).
- ❖ Vis-à-vis des tiers (personne privée ou travailleurs d'entreprises extérieures), une procédure informelle est éventuellement possible dans la mesure où ces personnes sont identifiables, accessibles et prêtes à apporter leur collaboration. Lorsqu'il s'agit de travailleurs d'entreprises extérieures, il est indiqué que les contrats avec les employeurs de ces travailleurs prévoient une telle possibilité.

Fin de la voie informelle

Cette phase est terminée dès lors que la situation trouve une issue positive ou, au contraire, ne donne pas de résultat. Elle se termine également si le travailleur demandeur désire y mettre fin avant son terme. Dans tous

ces cas, le travailleur peut choisir la voie formelle en déposant une plainte motivée (voir ci-dessous).

C. Choix pour la voie formelle

Outre les hypothèses citées ci-dessus, le travailleur peut également décider, après avoir reçu l'information, de passer directement par la voie formelle sans passer par la voie informelle.

Un travailleur peut déposer une plainte motivée si il estime être l'objet de violence ou de harcèlement de la part d'un tiers. L'employeur est responsable du bien-être des travailleurs pendant l'exécution de leur travail même dans la circonstance où le travailleur entre en contact avec des tiers.

Entretien préalable obligatoire

Dans tous ces cas, le travailleur doit avoir un entretien personnel avec la personne de confiance ou le conseiller en prévention psychosocial (ou les deux) avant de déposer sa plainte motivée.

Cet entretien est obligatoire. Il permet au travailleur de recevoir les informations sur les éléments que doit contenir sa plainte pour être valable, sur le déroulement de la procédure suite au dépôt de cette plainte, sur les conséquences et les risques d'un tel dépôt, sur la protection contre le licenciement...

Tant le travailleur que la personne de confiance ou le conseiller en prévention veillent à ce que cet entretien ait lieu dans un délai de 8 jours à partir du moment où le travailleur exprime sa volonté de déposer une plainte motivée.

Dépôt de la plainte motivée

Pour être valable, la plainte motivée doit être inscrite dans un document daté et signé par le travailleur et contenir les éléments suivants:

- La description des faits, constitutifs, pour le travailleur, de violence ou de harcèlement au travail;
- Le moment, l'endroit où ils ont eu lieu;
- L'identité de la personne mise en cause;
- La demande à l'employeur de prendre des mesures appropriées pour mettre fin aux faits.

Le travailleur remet la plainte motivée à la personne de confiance ou au conseiller en prévention. Cette personne signe une copie de la plainte, ins-

crit sur cette copie que l'entretien personnel a eu lieu et remet cette copie au travailleur qui a valeur d'accusé de réception.

Protection

C'est seulement à partir du dépôt acté et signé de cette plainte motivée que le travailleur peut bénéficier de la protection spécifique (voir point 5.5).

D. Information de l'employeur

Lorsque c'est la personne de confiance qui reçoit la plainte motivée, elle la transmet immédiatement au conseiller en prévention psychosocial (éventuellement par fax ou par e-mail).

Celui-ci prévient l'employeur du dépôt d'une plainte motivée, de l'identité du travailleur plaignant et l'informe du fait que ce travailleur jouit d'une protection spécifique. Il ne transmet pas la copie de la plainte à l'employeur et ne communique pas le nom de la personne mise en cause.

E. Examen de la plainte par le conseiller en prévention psychosocial

Le conseiller en prévention spécialisé doit examiner la plainte motivée en toute indépendance et impartialité.

Il devra dans les plus brefs délais communiquer à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés afin qu'elle soit en mesure d'apporter tous les éléments en réponse. La personne mise en cause recevra copie de ses déclarations.

Ensuite, le conseiller en prévention entendra les personnes qu'il juge utile pour son examen. Certains seront témoins au sens de la loi, d'autres pas.

Le témoin est la personne qui a vu ou entendu les faits relatés dans la plainte motivée -on parle de témoin direct- et dont les déclarations sont contenues dans un document daté et signé. Le témoin reçoit copie de ses déclarations. Il est protégé contre le licenciement. C'est pourquoi le conseiller en prévention prévient l'employeur du dépôt du témoignage, de l'identité du travailleur témoin et l'informe du fait que ce travailleur jouit d'une protection spécifique. Il ne transmet pas la copie de la déclaration du témoin à l'employeur.

Certaines personnes pourront procurer des informations sur l'ambiance de travail ou une information générale sur la conduite de la personne mise en cause qu'ils ont observée dans le service. Ces personnes doivent être

considérées comme des témoins indirects, et ne bénéficient pas de la protection contre le licenciement.

Lorsqu'un tiers est la personne mise en cause, la même procédure peut être appliquée pour autant que la personne mise en cause qui n'est pas travailleur de l'entreprise veuille bien y collaborer. Lorsque le tiers est un travailleur d'une autre entreprise il est conseillé de reprendre dans le contrat la manière dont la plainte sera examinée. Les mesures qui seront proposées vis-à-vis de ces tiers auront une portée limitée puisque l'employeur n'exerce pas d'autorité sur ces tiers.

F. Avis du conseiller en prévention

Une fois son analyse établie, il remet un avis écrit à l'employeur.

Contenu

Cet avis contient le compte rendu des faits, éventuellement le résultat de la phase informelle si elle a eu lieu, l'analyse des causes des faits, des propositions de mesures pour mettre fin aux faits et pour améliorer la prévention dans l'entreprise.



Patrick Sheándell O'Carroll

Lorsque le conseiller en prévention dispose de suffisamment d'éléments, il doit également donner un avis motivé sur la question de savoir si ces faits peuvent être considérés comme de la violence ou du harcèlement au travail ou si la situation génère une charge psychosociale pour le travailleur (voir définition point 1.1).

Délai

Le conseiller en prévention doit remettre son avis à l'employeur trois mois après le dépôt de la plainte motivée. Si cela lui est impossible, il doit en justifier les motifs (par exemple le nombre élevé de personnes à entendre, les congés de maladie...) dans un écrit destiné à l'employeur et au plaignant. Il peut prolonger ce délai de 3 mois à quatre reprises en apportant chaque fois une justification.

G. Réaction de l'employeur

Le rapport du conseiller en prévention spécialisé a pour but d'éclairer l'employeur sur la situation et les mesures les plus adéquates à prendre. Le rapport a la valeur d'un avis d'expert, l'employeur n'est donc pas obligé de le suivre et de prendre les mesures proposées par le conseiller en prévention.

La loi oblige cependant l'employeur, responsable du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, à prendre des mesures si ce bien-être est perturbé par des actes de violence ou de harcèlement au travail ou si le travailleur subit une charge psychosociale occasionnée par le travail.

Lorsque l'employeur envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis du plaignant ou de la personne mise en cause, il doit préalablement leur communiquer ces mesures.

Si ces mesures modifient ses conditions de travail, l'employeur transmettra à la personne visée par les mesures une copie du rapport du conseiller en prévention sans la partie du rapport qui concerne les propositions de mesures pour améliorer la prévention dans l'entreprise. Il entendra le travailleur (qui peut se faire assister lors de l'entretien par un délégué syndical ou un avocat) avant de prendre les dites mesures.

Si la personne mise en cause est un tiers, les pouvoirs d'action de l'employeur sont évidemment moins développés puisqu'il n'existe pas de lien d'autorité entre lui et ce tiers. Des clause particulières peuvent éventuel-

lement être prévues dans le contrat avec ces tiers pour fixer certains éléments sur les mesures possibles.

En ce qui concerne le travailleur d'une entreprise extérieure, l'employeur dans l'établissement duquel ce travailleur exerce des activités devra prendre tous les contacts utiles avec l'employeur du travailleur de l'entreprise extérieure s'il découle du rapport du conseiller en prévention que des mesures doivent être prises vis-à-vis de ce travailleur.

Cela vise deux hypothèses:

- ❖ Le travailleur de l'entreprise extérieure qui exécute de manière permanente des activités dans l'établissement estime être l'objet de violence ou de harcèlement de la part d'un travailleur de cet établissement et dépose une plainte motivée auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention spécialisé de cet établissement (voir point 5.1.1).
- ❖ Un travailleur de l'établissement estime être l'objet de violence ou de harcèlement de la part d'un travailleur de l'entreprise extérieure (que celui-ci exécute ou non des activités de manière permanente).

5.1.3 Sortie de la procédure interne

A. Intervention du Contrôle du bien-être au travail

Si les actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail subsistent après la mise en œuvre des mesures choisies par l'employeur ou si l'employeur s'abstient de prendre les mesures appropriées, le conseiller en prévention saisit le Contrôle du bien-être au travail avec l'accord du travailleur. Dans ce cas, le conseiller en prévention dispose d'une compétence de décision autonome qui va plus loin que la compétence d'avis normale du conseiller en prévention. Il est en effet tenu, même contre la volonté de l'employeur, de s'adresser au Contrôle du bien-être au travail. Cette compétence de décision autonome est seulement tempérée par le fait que le conseiller en prévention doit entamer cette action avec l'accord du travailleur. Les services du Contrôle du bien-être au travail vont également tenter de faire en sorte que la situation se régularise. Contrairement au conseiller en prévention, le Contrôle du bien-être au travail dispose d'un pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'employeur et va donc pouvoir lui imposer de prendre les mesures qu'il détermine endéans un délai qu'il fixe.

B. Intervention de l'Auditorat du travail

En cas d'échec, le Contrôle du bien-être au travail peut rédiger un procès-verbal, qui est transmis à l'auditeur du travail (qui est compétent pour poursuivre la personne accusée d'une infraction devant le tribunal).

L'auditeur va également essayer de faire en sorte que la situation se régularise. Il jugera lui-même de la nécessité et de l'opportunité d'engager des poursuites pénales en cas d'échec.

C. Intervention du tribunal correctionnel

Si l'auditeur ne classe pas le dossier sans suite, il peut citer à comparaître devant le tribunal correctionnel l'auteur des faits, l'employeur, en tant que responsable de la politique de prévention ou un membre de la ligne hiérarchique en tant qu'exécutant de cette politique (voir chapitre 7).

5.1.4 Le dossier individuel de plainte

Une des tâches du conseiller en prévention est d'ouvrir et de tenir à jour le dossier individuel de plainte. Ce dossier comprend:

- ❖ Le document contenant, le cas échéant, le résultat de la tentative de conciliation;
- ❖ Le document contenant la plainte motivée;
- ❖ Le document qui avertit l'employeur qu'une plainte motivée a été déposée;
- ❖ Les documents reprenant les déclarations des personnes entendues par le conseiller en prévention (plaignant, personne mise en cause, témoins);
- ❖ Le document qui avertit l'employeur qu'un témoignage a été déposé;
- ❖ Le cas échéant, le document par lequel le conseiller justifie les raisons pour lesquelles il n'a pas pu rendre son avis dans les 3 mois du dépôt de la plainte motivée;
- ❖ L'avis du conseiller en prévention découlant de son examen et destiné à l'employeur;
- ❖ Le cas échéant, la demande d'intervention du Contrôle du bien-être au travail.

Les données particulières à caractère personnel relevées par le conseiller en prévention lors de ses démarches et qui lui sont spécifiquement réservées ne font pas partie du dossier individuel. Il s'agit des notes qui l'ai-

dent à définir ses démarches, qui contiennent les éléments sur lesquels il doit spécifiquement porter son attention, ses réflexions, ses remarques personnelles, ses hypothèses de travail et ses notes prises au cours des entretiens avec les personnes qui ne sont pas des témoins .

Ce dossier individuel contient donc les suites de la procédure interne qui a été menée. Le dossier individuel de plaintes est confié à la garde et à la responsabilité exclusive du conseiller en prévention psychosocial.

5.1.5 L'accès des parties aux documents

- ❖ Aucune partie n'a accès aux notes prises par le conseiller en prévention ou la personne de confiance au cours de la phase informelle.
- ❖ Aucune partie n'a accès aux déclarations faites au conseiller en prévention tant par les témoins, le plaignant, la personne mise en cause que par les autres personnes entendues. La personne mise en cause et les témoins reçoivent seulement la copie de leurs déclarations. La personne mise en cause n'a pas accès à la plainte motivée mais doit quand-même se voir communiquer les faits qui lui sont reprochés.
- ❖ Le rapport du conseiller en prévention sera remis par l'employeur à la personne mise en cause et /ou au plaignant uniquement dans les hypothèses citées au point 5.1.2 - G.Réaction de l'employeur et au point 5.3.1 - Procédure civile.
- ❖ Seule la personne qui peut démontrer un intérêt a accès au document qui avertit l'employeur qu'une plainte motivée a été déposée. Le statut de plaignant et de personne mise en cause justifie automatiquement l'intérêt.
- ❖ Seule la personne qui peut démontrer un intérêt a accès au document qui demande l'intervention du Contrôle du bien-être au travail. Le statut d'employeur, de plaignant et de personne mise en cause justifie automatiquement l'intérêt.
- ❖ Aucune des parties n'a accès aux données particulières à caractère personnel relevées par le conseiller en prévention lors de ses démarches (voir point 5.1.4).

5.2 Recours direct au Contrôle du bien-être au travail

Il est conseillé de s'adresser directement au Contrôle du bien-être au travail uniquement si il n'y a pas de conseiller en prévention psychosocial désigné pour l'entreprise, s'il n'est pas connu ou lorsque les procédures internes ne sont pas légales. C'est le cas par exemple si l'employeur oblige le travailleur à prendre congé pour se rendre chez le conseiller en prévention ou si les coordonnées du conseiller et de la personne de confiance ne sont pas dans le règlement de travail...

Le Contrôle du bien-être au travail peut dans ce cas faire une enquête dans l'entreprise, vérifier les procédures et obliger l'employeur à les régulariser ou à désigner un conseiller.

Il peut faire cette enquête sans dévoiler l'identité du travailleur à l'employeur. Le travailleur peut aussi autoriser le Contrôle du bien-être au travail à transmettre son identité à l'employeur.

En l'absence de conseiller en prévention spécialisé et lorsque la santé et la sécurité du travailleur l'exige, le Contrôle du bien-être au travail pourra



Patrick Sheándell O'Carroll

mettre en demeure l'employeur d'en désigner un dans le délai qu'il fixe mais il pourra aussi directement prescrire des mesures à l'employeur pour régler le cas individuel. Dans cette hypothèse seulement il fera l'examen de la situation.

Si le conseiller en prévention est désigné, que le travailleur le connaît et que la procédure interne est légale, il n'est pas opportun de s'adresser au Contrôle du bien-être au travail. En effet, dans ce cas le Contrôle du bien-être au travail ne fera pas l'examen du cas, il renverra le travailleur vers le conseiller en prévention. Son unique mission est de contrôler si l'employeur respecte ses obligations légales.

5.3 Procédure devant la juridiction compétente

5.3.1 Procédure civile

A. Rapport du conseiller en prévention

Pour estimer les chances de succès d'une action devant le tribunal, le travailleur peut demander à l'employeur une copie du rapport du conseiller en prévention (sans la partie du rapport qui concerne les propositions de mesures pour améliorer la prévention dans l'entreprise) si il envisage une action en justice.

B. Nature de l'action en justice

Le travailleur peut introduire une demande auprès du tribunal du travail pour que le juge:

- ❖ enjoigne à l'auteur de cesser les faits sous peine de sanctions pénales en cas de non respect;
- ❖ ordonne à l'employeur de prendre des mesures provisoires ayant pour but d'obtenir le respect de la législation;
- ❖ ordonne à l'employeur et/ou à la personne mise en cause de payer des dommages et intérêts en réparation du dommage découlant de la violence ou du harcèlement.

Les deux premières demandes se déroulent selon une procédure accélérée.

C. Procédure interne

Lorsque le travailleur introduit directement une action en justice auprès du tribunal du travail sans faire appel à la procédure interne alors que celle-ci existe et qu'elle peut être appliquée légalement, le juge peut ordonner à ce travailleur de passer d'abord par la procédure interne. La procédure judiciaire est alors suspendue jusqu'à ce que le conseiller en prévention remette son avis.

D. Demandeur en justice

Outre les travailleurs, un certain nombre d'organisations peuvent également engager une procédure judiciaire:

- ❖ Les organisations représentatives des travailleurs et des employeurs: par exemple, la CSC, la FGTB, la CGSLB, la FEB, AGORIA...
- ❖ Les organisations syndicales représentatives dans le secteur public: par exemple, la CGSP, la CSC-Services publics, la SLFP...
- ❖ Un certain nombre d'établissements d'utilité publique et d'associations sans but lucratif pour autant qu'ils aient pour objet statutaire la défense des intérêts des victime de violence ou de harcèlement moral ou sexuel.
- ❖ Le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme lorsque la violence ou le harcèlement ont pour cause un critère de discrimination tel que l'origine ethnique, la religion, le handicap...
- ❖ L'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes lorsque la violence ou le harcèlement ont pour cause le sexe de la personne.

E. Preuve

Le travailleur qui introduit une action en justice ne va pas devoir prouver le harcèlement ou la violence mais va quand-même devoir établir devant le juge des faits qui vont lui permettre de présumer, d'en déduire l'existence de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail.

Simplement alléguer qu'on est victime de harcèlement au travail ne suffit pas, il faut préciser ces faits en temps et en lieu et identifier les personnes précisément.

Par exemple il ne suffit pas pour le travailleur demandeur en justice d'alléguer devant le juge que son supérieur crée la terreur et essaye de l'isoler de ses collègues. Il doit décrire comment son supérieur crée la terreur, à quel collègue il a interdit de parler et quand cela s'est passé.

Le demandeur va donc devoir prouver ces faits ou apporter un commencement de preuve de ces faits.

De nouveau, si le travailleur veut prouver ces faits par témoignages, le juge est en droit de refuser l'audition de témoins s'il considère que le fait qu'on veut prouver n'est pas suffisamment précis quant aux circonstances, au lieu, au moment.

Une fois cette preuve apportée et cette présomption établie, il appartiendra au défendeur de prouver qu'il n'y a pas violence ou harcèlement au travail.

5.3.2 Procédure pénale

La procédure pénale se déroule devant le tribunal correctionnel et a pour but de voir infliger des sanctions pénales à l'auteur, à l'employeur et/ou à un membre de la ligne hiérarchique. Le travailleur pourra également mener des démarches à ce niveau dans l'hypothèse où il considère que l'auteur ne respecte pas l'injonction faite par le juge du tribunal du travail de cesser les faits.

L'objectif de la procédure pénale est donc très différent de celui de la procédure interne à l'entreprise ou de la procédure civile.

L'action menée devant le tribunal afin d'examiner la culpabilité de la personne accusée peut être mise en mouvement par le travailleur de différentes façons:

- Le travailleur peut déposer une plainte auprès des services de police ou à l'auditorat du travail. Cependant, l'action publique ne sera pas nécessairement mise en mouvement puisqu'il appartient à l'auditeur (le Ministère public) d'apprécier librement l'opportunité de poursuivre l'auteur, l'employeur ou le membre de la ligne hiérarchique devant le tribunal correctionnel. A cette fin, l'auditeur peut demander au Contrôle du bien-être au travail ou aux services de police d'effectuer certains devoirs. Il pourrait donc décider de classer le dossier sans suite pour inopportunité ou parce que les charges sont insuffisantes;
- Le travailleur peut déposer une plainte avec constitution de partie civile auprès du juge d'instruction. Celui-ci va procéder à une instruction (entre autre, en demandant au Contrôle du bien-être au travail ou aux services de police d'effectuer certains devoirs) et faire rapport à la chambre du conseil qui décidera du non lieu ou d'un renvoi au tribunal correctionnel.

Cependant, il faut savoir que dans cette hypothèse le travailleur sera obligé de déposer au greffe du tribunal, avant toutes poursuites, la somme présumée nécessaire pour les frais de procédure. En cas de condamnation du prévenu, les sommes consignées par le travailleur lui seront remboursées. Si le tribunal correctionnel acquitte le prévenu, tous les frais de justice sont à charge du travailleur.

5.3.3 Procédure administrative

Si le travailleur est fonctionnaire, il peut demander au Conseil d'Etat l'annulation d'un acte administratif qui enfreint les dispositions spécifiques concernant la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

5.4 Choix des voies d'action

5.4.1 Procédure interne – action auprès du tribunal du travail

Il est important d'insister sur les avantages de l'utilisation de la procédure interne (avant d'entamer une procédure judiciaire):

- ❖ au niveau du résultat: des solutions peuvent émerger en interne pour des demandes que le juge aurait dû déclarer non fondées;
- ❖ au niveau relationnel: agir contre son employeur en justice risque de cristalliser, de durcir les relations entre le travailleur et son employeur;
- ❖ au niveau de la prévention: en interne, un travail de réflexion est fait au niveau des causes de la survenance des faits et des mesures peuvent être prises dans l'entreprise pour éviter leur répétition;
- ❖ au niveau du coût: la procédure interne coûte moins cher au travailleur;
- ❖ au niveau de la charge de la preuve: la procédure interne donne au travailleur la possibilité d'obtenir davantage d'éléments afin d'établir en justice le commencement de la preuve des faits de violence ou du harcèlement (grâce entre autres au rapport du conseiller en prévention qui pourra être déposé à la cause).

5.4.2 Plainte à l'auditorat – plainte au Contrôle du bien-être au travail

Le travailleur doit être conscient que s'il introduit une plainte auprès de la police ou de l'auditeur du travail dans l'intention d'engager des poursuites pénales, d'obtenir un examen judiciaire de son cas, la possibilité de faire appel au Contrôle du bien-être au travail est exclue de facto. Dans ce cas, une enquête judiciaire sous la direction d'un magistrat est entamée à laquelle le Contrôle du bien-être au travail est lié par le secret de l'instruction.

5.5 Protection contre le licenciement

Différentes protections ont été mises en place afin de permettre aux personnes qui s'estiment victimes de violence ou de harcèlement d'oser exposer leur situation sans craindre des représailles au niveau de leur situation professionnelle.

5.5.1 Personnes protégées

- ❖ Le travailleur qui a déposé une plainte motivée auprès de la personne de confiance, du conseiller en prévention. C'est le dépôt de la plainte motivée qui provoque la protection et non le caractère fondé ou non de la plainte. Le travailleur n'est pas protégé pendant la phase informelle.
- ❖ Le travailleur qui dépose une plainte au Contrôle du bien-être au travail. La protection contre le licenciement est plus effective dans cette hypothèse si le travailleur qui a déposé plainte au Contrôle du bien-être au travail a autorisé celui-ci à transmettre son identité à l'employeur (voir point 5.2);
- ❖ Le travailleur qui dépose une plainte à la police, auprès du ministère public ou du juge d'instruction;
- ❖ Le travailleur qui intente une action en justice ou pour lequel une action en justice est intentée par une organisation (voir point 5.3.1);
- ❖ Les travailleurs qui interviennent comme témoins sont également protégés contre le licenciement.

Par témoin, il faut comprendre aussi bien les personnes qui interviennent comme témoins dans le cadre de la procédure interne (voir point 5.1.2 - Examen de la plainte par le conseiller en prévention psychosocial) que les témoins de la procédure judiciaire, qu'ils témoignent en faveur du plaignant ou de la personne mise en cause. Les témoins en justice doivent prévenir eux-même l'employeur de leur protection.

5.5.2 Nature de la protection

L'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail ou modifier unilatéralement, de façon injustifiée, les conditions de travail du travailleur qui a déposé une plainte ou un témoignage ou qui a intenté une action en justice, sauf pour des motifs étrangers à cette plainte, cette action ou ce témoignage.

De tels motifs ne devront éventuellement être démontrés par l'employeur qu'a posteriori car la loi n'instaure pas de procédure préalable de vérification des motifs.

5.5.3 Procédure

Lorsqu'un employeur met fin à la relation de travail ou modifie unilatéralement les conditions de travail des personnes protégées, le travailleur ou l'organisation de travailleurs à laquelle il est affilié peut demander sa réintégration dans l'entreprise ou l'institution dans les conditions qui prévalaient antérieurement. Cette demande de réintégration n'est pas obligatoire.

Cette demande est faite par lettre recommandée à la poste, dans les 30 jours qui suivent la date de la notification du préavis, de la rupture sans préavis ou de la modification unilatérale des conditions de travail.

L'employeur doit prendre position sur cette demande dans les 30 jours suivant sa notification:

- Si l'employeur réintègre le travailleur dans l'entreprise ou le reprend dans sa fonction antérieure, il est tenu de payer la rémunération perdue du fait du licenciement ou de la modification des conditions de travail et de verser les cotisations des employeurs et des travailleurs afférentes à cette rémunération;

- ❖ Si l'employeur ne réintègre pas le travailleur, celui-ci peut réclamer devant le tribunal du travail une indemnité égale, selon le choix du travailleur, soit à un montant forfaitaire correspondant à la rémunération brute de six mois, soit au préjudice réellement subi par le travailleur, à charge pour ce travailleur de prouver l'étendue de ce préjudice.

La même indemnité peut être demandée directement au tribunal si le travailleur choisit de ne pas demander sa réintégration.

Si l'employeur a mis fin à la relation de travail ou a modifié unilatéralement les conditions de travail dans les 12 mois qui suivent le dépôt de la plainte ou la déposition du témoignage ou après l'introduction de l'action en justice par le travailleur jusqu'à trois mois après que le jugement soit coulé en force de chose jugée (le jugement est coulé en force de chose jugée lorsqu'il n'est plus susceptible d'appel, à savoir un mois après la signification du jugement), il appartiendra à l'employeur de prouver que le motif pour lequel il a licencié est étranger à la plainte, au témoignage ou à l'action en justice intentée (par exemple en prouvant que le licenciement est antérieur au dépôt de la plainte, qu'il est lié aux insuffisances professionnelles du travailleur...) ou que la modification unilatérale est justifiée (par exemple parce qu'elle était recommandée par le conseiller en prévention, que la mesure vis-à-vis du plaignant était la seule qui soit appropriée et proportionnelle à la résolution du cas).

Si l'employeur modifie unilatéralement les conditions de travail du travailleur qui bénéficie de la protection, c'est-à-dire sans son accord, il doit être extrêmement prudent si le travailleur est dans les liens d'un contrat de travail. En effet, si l'employeur modifie sans l'accord du travailleur un élément essentiel du contrat, le juge pourrait - en cas de recours du travailleur devant le tribunal - considérer que cette modification constitue un acte équipollent à rupture. Ce qui équivaudrait à un licenciement qui est interdit vis-à-vis du travailleur qui bénéficie de la protection. Si l'employeur veut modifier un tel élément, il lui est conseillé d'obtenir l'accord du travailleur. Ainsi la modification perd son caractère unilatéral.

Si l'employeur a mis fin à la relation de travail ou a modifié unilatéralement les conditions de travail au delà de ces délais, il reviendra au demandeur, à savoir le travailleur, de prouver que ce licenciement était lié à la plainte, à l'action ou au témoignage ou que la modification unilatérale n'était pas justifiée.

5.6 Soutien psychologique

L'employeur doit orienter les travailleurs qui sont victimes de violence (définition voir point 1.1.3) de la part d'un tiers (définition voir point 1.2.3) vers des institutions spécialisées afin qu'ils puissent recevoir un soutien psychologique approprié et doit en supporter les coûts. Lorsque les faits de violence sont reconnus comme accident du travail, les coûts du soutien psychologique seront cependant pris en charge par l'assurance. L'employeur ou l'assurance peut se retourner contre le tiers fautif responsable de la violence.

6

Protection des employeurs et des tiers

6.1 Voies d'action des employeurs

Dans le cadre de la procédure interne, il est inconcevable que l'employeur dépose une plainte motivée puisqu'elle a justement pour objet de le mettre dans l'obligation de prendre des mesures en sa qualité de responsable de la politique du bien-être au travail. L'employeur pourrait toutefois faire appel au conseiller en prévention qui lui proposera des mesures adéquates pour mettre fin aux actes. D'autres voies d'action s'offrent encore à lui:

- Il peut infliger au travailleur des sanctions disciplinaires;
- Il peut licencier le travailleur pour motif grave;
- Il peut demander au Tribunal du travail d'enjoindre au travailleur de cesser les actes de violence ou de harcèlement. Ainsi, si le juge déclare la demande fondée, l'auteur se verra appliquer des sanctions pénales si il ne respecte pas la décision du tribunal. (voir point 7.4.2);
- Il peut réclamer des dommages et intérêts auprès de ce même tribunal en réparation du dommage subi du fait de la violence ou du harcèlement;
- Il peut déposer plainte auprès des services de police, de l'auditorat ou du juge d'instruction.

6.2 Voies d'action des tiers

Un tiers ne peut recourir à la procédure interne puisque cette procédure est instituée uniquement au profit des travailleurs. L'employeur n'est pas responsable du bien-être des tiers. Le tiers peut cependant faire part de la problématique à l'employeur du travailleur. Cet employeur peut décider:

- ❖ de demander au conseiller en prévention de lui suggérer des mesures adéquates au cas d'espèce;
- ❖ d'infliger des sanctions disciplinaires au travailleur;
- ❖ de licencier le travailleur pour motif grave.

Le tiers peut également introduire une action auprès du tribunal du travail pour demander au juge:

- ❖ Qu'il enjoigne au travailleur de cesser les actes de violence ou de harcèlement. Ainsi, si le juge déclare la demande fondée, l'auteur se verra appliquer des sanctions pénales si il ne respecte pas la décision du tribunal. (voir point 7.4.2);
- ❖ Il peut réclamer des dommages et intérêts auprès de ce même tribunal en réparation du dommage subi du fait de la violence ou du harcèlement;
- ❖ Il peut déposer plainte auprès des services de police, de l'auditorat ou du juge d'instruction.

Remarque

Certaines associations peuvent introduire une action en justice dans ce type de litiges. Les règles de procédure sont identiques à celles décrites au point 5.3.

7

Sanctions

7.1 Appliquées à l'employeur en tant que responsable de la politique de prévention

En application de la loi sur le bien-être, une sanction pénale peut être infligée à l'employeur qui ne mène pas une politique de prévention en matière de charge psychosociale occasionnée par le travail, qui n'a pas de conseiller en prévention, qui ne prend pas les mesures de prévention appropriées suite au dépôt d'une plainte motivée.

Lorsque aucune poursuite pénale n'est entamée, l'employeur peut se voir infliger une amende administrative.

7.2 Appliquées aux membres de la ligne hiérarchique en tant que responsables de l'exécution de la politique de prévention

Même s'ils ne sont pas auteurs des actes de violence, les membres de la ligne hiérarchique pourraient être condamnés à une sanction pénale en exécution de la loi sur le bien-être s'ils n'ont pas respecté leurs obligations d'exécutant de la politique de prévention.

7.3 Appliquées au travailleur en cas d'abus de la procédure de la plainte

Le travailleur doit s'abstenir de tout usage abusif de la procédure de plainte, qui n'aurait d'autre but par exemple que de profiter de la protection contre le licenciement ou de mettre en cause la réputation du prétendu auteur de violence ou de harcèlement par vengeance ou par mauvaise foi. Le juge analysera les circonstances dans lesquelles la plainte est déposée. Plusieurs jugements ont déjà sanctionné le travailleur. Attention! Si le travailleur a déposé une plainte motivée et que le juge déclare la plainte non fondée vu l'inexistence de violence ou de harcèlement, il n'y a pas nécessairement abus de la part du travailleur. Le travailleur a le droit de se tromper. Il peut avoir cru de bonne foi qu'il était harcelé.

Si on considère qu'il y a abus, il est possible de mettre en œuvre divers mécanismes de sanctions:

- ❖ Licenciement pour motif grave;
- ❖ Application des sanctions prévues à cet effet dans le règlement de travail (ce règlement peut d'ailleurs prévoir que l'usage impropre de la loi par le travailleur est constitutif de faute grave dans son chef). Au niveau interne de l'entreprise, il appartiendra donc à l'employeur de se positionner sur l'existence de l'abus;
- ❖ Paiement de dommages et intérêt par le travailleur;
- ❖ Mise en cause de la responsabilité pénale du travailleur pour l'infraction de calomnie ou de diffamation.

Le travailleur pourrait également abuser de son droit d'agir en justice. Le défendeur peut alors demander au travailleur de lui verser des dommages et intérêts pour « procédure téméraire et vexatoire ». Pour cela, il faut prouver que l'action du travailleur a été introduite dans une intention malveillante, dans le but de nuire à la réputation de la personne ou avec une grande légèreté ou imprudence. Ainsi ce n'est pas parce que le juge déclare l'action non fondée que l'action est automatiquement téméraire et vexatoire. Le travailleur a le droit de se tromper. Si l'action est déclarée téméraire et vexatoire, le travailleur devra payer au défendeur une indemnité fixée par le juge qui tiendra compte des coûts de la procédure, des frais d'avocat et éventuellement de l'atteinte à la réputation du défendeur.

7.4 Appliquées à l'auteur de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail

7.4.1 Sanctions disciplinaires

Un travailleur auteur des faits pourrait se voir infliger une sanction disciplinaire. Dans le secteur privé l'employeur est autorisé à établir dans le règlement de travail un certain nombre de sanctions qui peuvent frapper les travailleurs. Ces sanctions peuvent être:

- une condamnation morale: avertissement, blâme, remontrance écrite...;
- des peines matérielles : amende, refus d'une prime ou d'un avantage...;
- un changement de situation : suspension provisoire du contrat de travail...

Ces sanctions disciplinaires peuvent être appliquées par l'employeur sous les conditions suivantes:

- Seules les sanctions fixées par le règlement de travail peuvent être infligées. Cette condition implique que l'employeur consacre une attention particulière à ces mesures lors de la rédaction du règlement de travail;
- Les sanctions ne sont valables que si elles ont été communiquées à l'intéressé au plus tard le premier jour ouvrable suivant la constatation d'un manquement par l'employeur ou son mandataire. L'employeur ne peut constater au plus tôt ce manquement que lorsqu'il aura reçu le rapport du conseiller en prévention;
- La sanction doit être inscrite dans un registre avant la date du prochain paiement de la rémunération. Ce registre mentionne le nom du travailleur intéressé, la date, la raison et la nature de la peine. Si la peine est une amende, son montant est également mentionné;
- Si la sanction est une amende, le total des amendes infligées par jour ne peut dépasser un cinquième de la rémunération journalière;
- Le produit de ces amendes doit être réservé au bénéfice des travailleurs.

La sanction peut même aller jusqu'au licenciement pour motif grave. Dans ce cas, l'employeur doit prouver que la faute est à ce point grave qu'elle ne lui permet plus d'avoir confiance dans les services du travailleur.

Pour les agents de l'Etat, les sanctions sont définies dans la législation qui règle leur statut. Il s'agit du rappel à l'ordre, du blâme, de la retenue de

traitement, du déplacement disciplinaire, de la suspension disciplinaire, de la régression barémique, de la rétrogradation, de la démission d'office ou de la révocation.

Tout travailleur pourra contester la sanction disciplinaire dans le cadre de recours interne ou en justice.

7.4.2 Sanctions pénales

Si un employeur ou un membre de la ligne hiérarchique est l'auteur des faits, il peut se voir infliger des sanctions pénales fondées tant sur la loi sur le bien-être que sur l'article 442 bis du code pénal.

Si un travailleur ou un tiers est l'auteur des faits, il peut se voir infliger des sanctions pénales sur base de l'article 442 bis du code pénal.

L'article 88bis de la loi sur le bien-être prévoit également des sanctions pénales pour les personnes qui ne respectent pas l'injonction du tribunal du travail de cesser les faits de violence ou de harcèlement.

8

Brochures, outils et textes de référence

Sont présentés dans ce chapitre les brochures éditées par le SPF Emploi et quelques outils, disponibles en ligne, ainsi que les textes de référence en matière de charge psychosociale au travail.

Ces documents et outils peuvent être utiles au conseiller en prévention dans l'exécution de sa fonction. Ils s'adressent également à toute personne concernée par la charge psychosociale au travail, à la recherche de plus amples informations.

8.1 Brochures

Toute personne intéressée par les brochures suivantes peut se les procurer gratuitement à la Cellule Publications du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (voir coordonnées à la page 2). Elles sont également consultables sur le site du Service public fédéral www.emploi.belgique.be dans le module « Publications ».

- ❖ « *L'analyse des risques* » qui traite plus en détail du concept de l'analyse des risques et de la façon d'utiliser ce concept pour déterminer des mesures de prévention en matière de santé et de sécurité au travail.
- ❖ « *Méthodes et instruments pour une analyse ergonomique et psychosociale* », qui donne un aperçu des notions théoriques et propose des méthodes et des instruments d'analyse qui devraient aider à la réalisa-

tion d'une analyse pertinente des risques ergonomiques et psychosociaux. Cette brochure parle également des notions d'ergonomie et de charge psychosociale dans la législation et la réglementation.

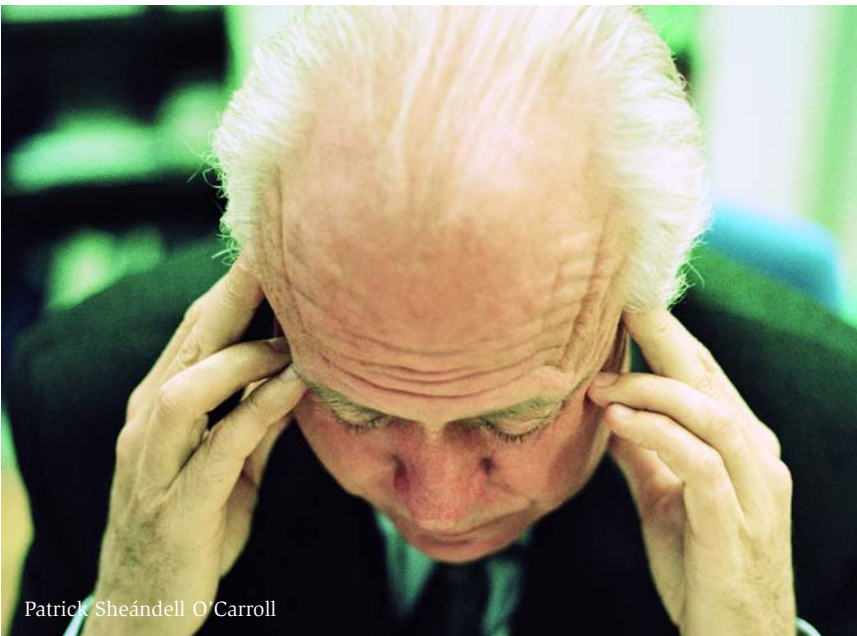
- ❖ « *Le stress au travail, facteurs de risques, évaluation et prévention* », qui fournit des explications sur une méthode appartenant à l'approche participative de l'analyse des risques, définit les notions de stress et de stress professionnel, expose les modèles explicatifs de l'émergence du stress au travail ainsi que les méthodes d'évaluation de celui-ci, et aborde également le changement organisationnel et le concept de qualité de vie des travailleurs.
- ❖ « *Violences, harcèlement moral ou sexuel au travail: facteurs de risques organisationnels* », qui examine le rôle des facteurs de risque organisationnels dans la naissance, le développement voire la persistance des comportements abusifs de violences au travail.
- ❖ « *Agir sur les souffrances relationnelles au travail. Manuel de l'intervenant confronté aux situations de conflit, de harcèlement et d'emprise au travail* », qui aborde les différentes phases dans l'évolution d'un conflit, la prévention de ces problématiques, 4 grandes méthodes d'intervention, ainsi que des "bonnes pratiques transversales ».
- ❖ « *Vademecum de diagnostic des cas de souffrance relationnelle au travail* », qui inventorie les types de démarches de diagnostic dans un premier volet, et qui fournit aux professionnels un guide pratique d'aide au diagnostic de cas dans un second volet.

8.2 Outils

Les outils décrits ci-dessous sont un ensemble d'instruments relatifs aux thématiques des souffrances relationnelles au travail, des risques organisationnels... dans le but de promouvoir une politique de prévention psychosociale au travail et d'outiller les professionnels qui œuvrent dans ce domaine. Ce sont des modèles de diagnostic, questionnaires, vidéos, instruments d'identification... Ils ont notamment été élaborés suite aux recherches scientifiques menées par l'UCL, l'Ulg, la KUL et ISW Limits avec le soutien du Fonds social européen et du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale dans le cadre de la programmation 2000-2006.

Ces outils, ainsi que d'autres, sont détaillés sur le site www.respectautravail.be, dans la « boîte à outils ».

- ◆ WOCCQ (working conditions and control questionnaire): méthode de diagnostic du stress et des facteurs de stress.
- ◆ S-ISW (short inventory on stress and well-being): instrument permettant d'identifier les facteurs de risque psychosociaux et organisationnels et d'étudier leur impact sur le bien-être, sur les comportements abusifs. Il mesure la motivation (la satisfaction au travail y est incluse), le stress, les comportements indésirables, l'absentéisme.
- ◆ IDI (identification-diagnostic-intervention): méthode participative permettant d'identifier les facteurs organisationnels à risque des violences au travail (harcèlement moral, sexuel et violence physique) et de rechercher des solutions adaptées aux problématiques identifiées. Cet outil repose sur trois étapes. Chacune d'entre elles est gérée par le médiateur: la consultation, la participation, la restitution.
- ◆ NAQ (negative acts questionnaire): il s'agit d'un questionnaire qui permet de mesurer objectivement la présence de harcèlement dans l'entreprise. Il peut s'utiliser pour l'analyse d'un cas en particulier.



Patrick Sheándell O'Carroll

- ❖ VT (Vécu du Travail) (appelé VBBA en néerlandais- voir site www.respectphetwerk.be): Questionnaire qui examine aussi bien les causes du bien-être et du « mal -être » que les conséquences du stress. Avec le VT, il est donc possible d'analyser aussi bien la situation de travail objective que l'expérience subjective qui en est faite.

8.3 Textes de référence

On peut consulter les textes réglementaires relatifs à la charge psychosociale sur le site du Service public fédéral www.emploi.belgique.be. Afin de sensibiliser les travailleurs de l'entreprise, on peut également commander en plusieurs exemplaires un dépliant plus particulièrement destiné aux travailleurs, intitulé « Prévention du stress, de la violence, du harcèlement moral et du harcèlement sexuel sur les lieux de travail... en bref ».



Textes réglementaires majeurs concernant la charge psychosociale au travail

Chapitre Vbis (art. 32bis à 32octiesdecies) de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, modifié par les lois du 10 janvier 2007 et du 6 février 2007 (Moniteur belge 6 juin 2007);

Arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail (Moniteur belge 6 juin 2007);

Convention collective de travail n° 72 du 30/3/1999 du Conseil national du travail concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail, rendue obligatoire par l'arrêté royal du 21 juin 1999 (Moniteur belge 9 juillet 1999).

9

Adresses utiles

On peut obtenir des informations supplémentaires auprès de la direction régionale du Contrôle du bien-être au travail compétente pour l'employeur:

Bruxelles

rue Ernest Blerot 1 - 1070 BRUXELLES
Tél. : 02 233 45 46 - Fax: 02 233 45 23
cbe.bruxelles@emploi.belgique.be

Hainaut

rue du Chapitre 1 - 7000 MONS
Tél. : 065 35 39 19 ou 065 35 73 50 - Fax : 065 31 39 92
cbe.mons@emploi.belgique.be

Liège

boulevard de la Sauvenière 73 - 4000 LIEGE
Tél. : 04 250 95 11 - Fax : 04 250 95 29
cbe.liege@emploi.belgique.be

Namur + Luxembourg + Brabant wallon

chaussée de Liège 622 - 5100 JAMBES
Tél.: 081 30 46 30 - Fax: 081 30 86 30
cbe.namur@emploi.belgique.be