

## Annexe 13. Prévention des risques psychosociaux au travail, dont le stress, la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail

### A. Définitions

1. On entend par risques psychosociaux au travail « la probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger ».
2. Par violence au travail, on entend « chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne est menacé(e) ou agressé(e) psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail ».
3. Par harcèlement moral au travail, on entend « un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre ».
4. Par harcèlement sexuel au travail, on entend « 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 ».

### B. Déclaration de principe

L'employeur et les travailleurs (et les personnes assimilées dont les stagiaires, les personnes qui suivent une formation professionnelle, les personnes liées par un contrat d'apprentissage, les apprentis et les étudiants) doivent s'abstenir de tout acte impliquant un risque psychosocial, y compris de violence, de harcèlement moral et de harcèlement sexuel au travail.

### C. Analyses des risques

L'employeur identifie les situations susceptibles de donner lieu à des risques psychosociaux au travail. Il en définit et en évalue les risques.

Pour ce faire, il tient compte :

- des situations qui peuvent mener au stress au travail, à la violence et au harcèlement moral ou sexuel au travail
- des dangers liés aux composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail
- des déclarations reprises dans le registre des faits de tiers (cfr. point F).



Outre l'analyse générale des risques, une analyse spécifique des risques portant sur les risques psychosociaux au travail peut être réalisée au niveau d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté lorsqu'elle est demandée par un membre de la ligne hiérarchique ou un tiers au moins de la délégation des travailleurs au CPPT.

L'analyse générale et l'analyse spécifique des risques psychosociaux sont réalisées par l'employeur avec la participation des travailleurs et en collaboration avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux. À défaut de conseiller en prévention aspects psychosociaux, l'employeur y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux du service externe pour la prévention et la protection au travail lorsque la complexité de l'analyse le requiert.

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux n'est pas associé à l'analyse, les travailleurs doivent avoir la possibilité de communiquer des informations de manière anonyme. Dans l'hypothèse où le conseiller en prévention aspects psychosociaux est associé à l'analyse, il ne transmet à l'employeur que les données anonymes découlant des entretiens avec les travailleurs.

#### **D. Mesures de prévention**

L'employeur prend, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention nécessaires pour prévenir les situations et les actes qui peuvent mener aux risques psychosociaux au travail, pour prévenir les dommages ou pour les limiter.

Il demande au préalable l'avis du conseiller en prévention et du CPPT. Ces mesures sont:

- à nouveau examinées lors de chaque changement susceptible d'influencer l'exposition des travailleurs aux risques psychosociaux au travail et
- évaluées au moins une fois par an.

Les résultats de l'analyse des risques et les mesures de prévention sont repris dans le plan global de prévention et, le cas échéant, dans le plan d'action annuel.

L'employeur fournit aux travailleurs toutes les informations utiles concernant les mesures de prévention qui ont été prises, en particulier concernant la procédure à suivre par le travailleur en cas de dommage résultant de risques psychosociaux au travail.

#### **E. Procédures**

Le travailleur qui estime subir un dommage psychique accompagné ou non d'un dommage physique résultant de risques psychosociaux au travail, dont en particulier la violence, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel au travail peut entreprendre différentes actions.

A. Recours à l'employeur, à un membre de la ligne hiérarchique e.a.

Le travailleur peut tout d'abord s'adresser à l'employeur, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du CPPT ou à un délégué syndical.

B. Recours à la procédure interne

Le travailleur peut également s'adresser à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux. Les coordonnées de ces personnes sont mentionnées à l'annexe n° 2.

Les travailleurs peuvent consulter la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux pendant les heures de travail.



Lorsque l'organisation habituelle du temps de travail chez l'employeur ne permet pas au travailleur de consulter la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux pendant les heures de travail, cette consultation peut également avoir lieu en dehors des heures de travail.

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

Les frais de déplacement occasionnés pour se rendre auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux sont à charge de l'employeur, quel que soit le moment de la consultation.

Au plus tard dix jours calendrier après le premier contact, la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux entend le travailleur et l'informe quant aux possibilités d'intervention.

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

Le travailleur choisit le type d'intervention auquel il souhaite avoir recours:

- soit une intervention psychosociale informelle auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux ;
- soit une intervention psychosociale formelle auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

#### 1. Intervention psychosociale informelle

Le travailleur peut demander une intervention psychosociale informelle à la personne de confiance ou au conseiller en prévention spécialisé en aspects psychosociaux au travail.

Il peut s'agir:

- d'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil;
- d'une intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise, notamment auprès d'un membre de la ligne hiérarchique;
- d'une conciliation entre les personnes impliquées, pour autant qu'elles soient d'accord ;

Le type d'intervention psychosociale informelle choisi par le demandeur est acté dans un document daté et signé par la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux et par le travailleur. Le travailleur en reçoit une copie.

#### 2. Intervention psychosociale formelle

##### a) Introduction d'une demande par le travailleur

Si le travailleur ne souhaite pas recourir à l'intervention psychosociale informelle ou si celle-ci n'a pas permis d'aboutir à une solution, le travailleur peut exprimer au conseiller en prévention aspects psychosociaux sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle.

Avant d'introduire sa demande, le travailleur aura un entretien personnel obligatoire avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Cet entretien a lieu dans un délai de dix jours calendrier suivant le jour où le travailleur a exprimé sa volonté d'introduire une demande. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux confirme dans un document que l'entretien personnel obligatoire a eu lieu et il en remet une copie au travailleur.

Après cet entretien personnel obligatoire, le travailleur peut introduire sa demande d'intervention psychosociale formelle à l'aide d'un document daté et signé par lui. Ce document contient la description de la situation de travail problématique et la demande faite à l'employeur de prendre des mesures appropriées. Ce document est transmis au conseiller en prévention aspects psychosociaux ou au service externe pour la prévention et la protection au travail pour lequel le conseiller en prévention accomplit ses missions. Il signe une copie de la demande et la transmet au travailleur. Cette copie a valeur d'accusé de réception. Si la demande est envoyée par lettre recommandée à la poste, elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable qui suit la date de son expédition.

b) Refus ou acceptation de la demande

Après une première analyse, le conseiller en prévention aspects psychosociaux accepte ou refuse la demande.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux refuse l'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de risques psychosociaux, de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail.

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

c) Examen par le conseiller en prévention aspects psychosociaux

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux examine s'il s'agit :

- d'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif
- d'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement individuel
- d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour des faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail.

i. DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE A CARACTERE PRINCIPALEMENT COLLECTIF

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux estime que la demande porte sur des risques présentant un caractère collectif, il en informe dès que possible l'employeur et le travailleur par écrit. L'identité du travailleur n'est pas communiquée à l'employeur.

Pour éviter au travailleur de subir une atteinte grave à sa santé, le conseiller en prévention aspects psychosociaux propose par ailleurs dans les meilleurs délais (et au plus tard 3 mois après la communication) par écrit des mesures de prévention conservatoires à l'employeur. L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qui ont été proposées par le conseiller en prévention aspect psychosociaux ou des mesures qui offrent un niveau de protection équivalent.

L'employeur doit ensuite prendre une décision concernant les suites qu'il donnera à la demande. Si nécessaire, il procédera d'abord à une analyse des risques. Si un CPPT a été institué au sein de l'entreprise ou si une délégation syndicale est présente, l'employeur prendra la décision relative aux mesures collectives après concertation avec ces organes. L'employeur doit communiquer sa décision dans un délai de 3 mois à compter à partir de la communication du conseiller en prévention aspects psychosociaux (ce délai peut être prolongé de 3 mois supplémentaires si une analyse des risques est d'abord effectuée).

Si l'employeur décide de ne pas accéder à la demande ou de ne pas prendre de mesures de prévention ou si le travailleur estime que les mesures de prévention ne sont pas adaptées à sa situation individuelle, le conseiller en prévention aspects psychosociaux prend en charge le traitement de la demande, pour autant toutefois qu'il n'ait pas été impliqué dans l'analyse des risques et que le travailleur soit d'accord.

ii. DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE A CARACTERE PRINCIPALEMENT INDIVIDUEL

Si le conseiller en prévention aspects psychosociaux estime que la demande porte sur des risques à caractère individuel, il en informera l'employeur par écrit dans les plus brefs délais et communiquera l'identité du travailleur.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux examine ensuite en toute impartialité la situation de travail spécifique compte tenu des informations transmises par les personnes qu'il juge utile d'entendre.

Il rédige ensuite un avis reprenant les propositions de mesures de prévention collectives et individuelles qu'il communique dans les 3 mois (délai pouvant être prolongé de 3 mois maximum) à partir de l'acceptation de la demande :

- à l'employeur (même si le travailleur ne fait plus partie de l'entreprise ou de l'institution en cours d'intervention),
- et, avec l'accord du travailleur, à la personne de confiance lorsqu'elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale informelle.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe par écrit le travailleur et l'autre personne directement impliquée dans les meilleurs délais de la date de remise de son avis à l'employeur, des mesures de prévention et de leurs justifications.

Simultanément il informe également si nécessaire le conseiller en prévention aspects psychosociaux chargé de la direction du service externe pour la prévention et la protection au travail.

Si l'employeur envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, il en avertit celui-ci au plus tard un mois après avoir reçu l'avis écrit. Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur lui transmet une copie de l'avis et entend le travailleur, qui peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien.

Dans les deux mois après la réception de l'avis, l'employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande:

- au conseiller en prévention aspects psychosociaux;
- au travailleur et à l'autre personne directement impliquée;
- au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail.

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

iii. DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE POUR FAITS DE VIOLENCE OU DE HARCELEMENT MORAL OU SEXUEL AU TRAVAIL

Lorsqu'il s'agit d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, la procédure est similaire à celle applicable en cas de demande d'intervention formelle à caractère individuel.

On relève toutefois quelques particularités:

Le document daté et signé introduisant la demande d'intervention doit contenir les données suivantes:

- la description précise des faits qui, selon le travailleur, sont constitutifs de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail;
- le moment et l'endroit où chacun des faits s'est déroulé;
- l'identité de la personne mise en cause;
- la demande adressée à l'employeur de prendre des mesures appropriées pour mettre fin aux faits.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe l'employeur par écrit de la demande. Il communique non seulement l'identité du travailleur, mais aussi le fait qu'il est protégé à partir de la date à laquelle la demande a été réceptionnée.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux communique dans les plus brefs délais à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés.

Si la gravité des faits le requiert, le conseiller en prévention adresse à l'employeur des propositions de mesures conservatoires avant de remettre son avis. L'employeur communique dans les plus brefs délais et par écrit au conseiller en prévention aspects psychosociaux sa décision motivée quant aux suites qu'il va donner aux propositions de mesures conservatoires.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est tenu de faire appel à l'Inspection du Contrôle du Bien-être au travail lorsque:

- l'employeur ne prend pas les mesures conservatoires requises ;
- il constate, après avoir donné son avis, que l'employeur n'a pas pris de mesures ou n'a pas pris les mesures adéquates et:
  - soit qu'il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur ;
  - soit que la personne mise en cause est l'employeur ou fait partie du personnel dirigeant.

#### C. Recours à la procédure externe

Le travailleur qui estime subir un dommage résultant de risques psychosociaux au travail peut s'adresser à l'Inspection du Contrôle du Bien-être au travail, aux services de police, au ministère public (éventuellement à l'auditorat du travail) ou au juge d'instruction. Le travailleur peut également porter l'affaire devant le tribunal de travail.

## F. Registre de faits de tiers

Le travailleur qui considère être l'objet de faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail causés par une personne étrangère à l'entreprise et ce, pendant l'exécution de son travail, peut consigner la description des faits et la date à laquelle ils se sont produits dans le registre de faits de tiers.

Ce registre est tenu par la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Il est tenu par le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail si le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe et qu'aucune personne de confiance n'a été désignée.

Ces déclarations contiennent une description des faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail causés par d'autres personnes présentes sur le lieu de travail, dont le travailleur estime avoir été l'objet, ainsi que la date à laquelle ces faits se sont produits. Elles ne mentionnent pas l'identité du travailleur sauf si ce dernier accepte de la communiquer.



Seuls l'employeur, le conseiller en prévention aspects psychosociaux, la personne de confiance et le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail ont accès à ce registre.

Il est tenu à la disposition du Contrôle du Bien-être au travail.

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

### **G. Protection contre les représailles**

Le travailleur qui signale un problème de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail bénéficie d'une protection spéciale.

L'employeur ne peut en effet mettre fin à la relation de travail ni prendre aucune mesure préjudiciable pendant l'existence des relations de travail en raison de l'introduction d'une demande, d'une plainte, d'une action en justice ou d'un témoignage (la protection vaut donc également pour les travailleurs qui interviennent comme témoins).

Si l'employeur met fin à la relation de travail ou qu'il modifie unilatéralement les conditions de travail, le travailleur pourra demander sa réintégration au sein de l'entreprise dans les conditions qui prévalaient avant la rupture de la relation de travail ou avant la modification. Cette demande doit être introduite par lettre recommandée dans les 30 jours qui suivent la date de la notification du préavis ou de la modification des conditions de travail. L'employeur doit réagir dans les 30 jours de la réception de la lettre recommandée.

Le travailleur a droit à une indemnité de protection correspondant soit à six mois de salaire brut, soit au dommage réellement subi lorsque l'employeur n'accède pas à la demande de réintégration ou lorsque le juge estime que le licenciement est contraire aux règles relatives à la protection contre les représailles.

### **H. Soutien psychologique**

Les travailleurs qui ont déclaré être l'objet de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail et qui ont été absents du travail peuvent, lors de leur reprise du travail, prétendre à des mesures d'accompagnement proposées par des services ou institutions spécialisés:

Cfr. Annexe 2.

### **I. Travailleurs externes**

Les travailleurs étrangers à l'entreprise qui sont présents dans l'entreprise pour y effectuer en permanence des activités et qui estiment être l'objet de faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail causés par un travailleur de l'employeur peuvent recourir à la procédure interne.

Le cas échéant, l'employeur prend contact avec l'employeur de l'entreprise externe de façon à ce que des mesures individuelles puissent être prises.



## **J. Sanctions**

La personne mise en cause dont il est établi qu'elle a commis en tout ou en partie les faits ayant donné lieu à l'introduction de la plainte peut être sanctionnée conformément aux dispositions prévues à l'article 33 du présent règlement de travail.

Le travailleur qui introduit une demande non fondée, entre autres par mauvaise foi ou par vengeance, ou pour échapper à une sanction justifiée peut être sanctionné conformément aux dispositions prévues à l'article 33 du présent règlement de travail.