

### PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL DONT LE STRESS, LA VIOLENCE ET LE HARCÈLEMENT MORAL ET SEXUEL

#### PRINCIPE

L'employeur a une obligation légale de protéger chaque travailleur contre les risques psychosociaux au cours de leur travail. C'est l'employeur qui doit déterminer quelles mesures doivent être prises pour prévenir les risques psychosociaux et limiter les dommages.

#### NOTION

##### LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996 art. 32/1

Suivant l'art. 32/1 de la loi sur le bien-être au travail, les risques psychosociaux au travail se réfèrent à la probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subis(sent) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique suite à l'exposition au travail 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.

À condition que l'employeur ait suffisamment d'impact sur ces risques et que ceux-ci soient objectivement un danger.

Les risques psychosociaux au travail sont par exemple:

- la violence,
- le harcèlement moral,
- le harcèlement sexuel,
- le stress.

Les conséquences possibles comprennent:

- Des troubles psychologiques qui se manifestent par de l'anxiété, de la dépression, de l'épuisement professionnel, des pensées suicidaires, du stress post-traumatique, etc.
- Des dommages physiques tels que de la fatigue, des troubles du sommeil, l'augmentation de la pression artérielle, des palpitations cardiaques, de l'indigestion, etc.

#### DÉFINITIONS

Loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996 art. 32ter, 1°

##### Violence au travail

- Chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne à laquelle la présente loi s'applique, est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

##### Remarque

La violence peut venir d'une personne externe à l'entreprise: livreur, client, visiteurs... ou de ses propres collègues.

##### Harcèlement moral au travail

- *Comportements abusifs répétés, semblables ou variés*, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se *produisent pendant un certain temps*, qui ont pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle la présente loi s'applique, 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

Loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996 art. 32ter, 2°

Loi sur le bien-être au travail  
du 4 août 1996 art. 32ter, 3°

CCT n° 72 Stress

Code art. I.3-1

des écrits unilatéraux.

• *Types de discriminations :*

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 l'expression de genre.

**Harcèlement sexuel au travail**

- Tout comportement non désiré verbal, non-verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

**Stress**

- Quand les employés ne sont plus en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail, ils peuvent subir un stress. Le stress dans cette situation est vécu comme négatif et peut provoquer des problèmes physiques, psychologiques et/ou sociaux.
- L'impact des risques psychosociaux n'est pas toujours limité à l'individu, mais peut s'étendre collectivement comme par exemple à plusieurs employés d'un département qui peuvent être stressés suite à un conflit.

**Burnout**

- Le burnout a été introduit dans la réglementation en 2014.
- Aucune définition n'est fournie.
- C'est une conséquence possible d'un risque psychosocial au travail.
- Signe possible du burnout: absence prolongée, des crises d'agressivité, la fatigue, ne pas pouvoir récupérer (parce que ne peut pas se détendre ou prendre le temps), etc.

**ANALYSE DES RISQUES**

Code art. I.3-1, I.3-4 et I.3-6

L'analyse des risques doit être effectuée par l'employeur **avec la participation des travailleurs de manière anonyme**.

**Étapes à suivre**

**À priori**

Définir des situations et des faits pouvant donner lieu à des risques psychosociaux.

Analyse des risques psychosociaux de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles.

Avec :

- le conseiller en prévention interne ;
- le conseiller en prévention interne aspects psychosociaux, et dans les cas complexes, le conseiller en prévention des aspects psychosociaux d'un service externe<sup>1</sup>.

Évaluation annuelle de la prévention des risques psychosociaux.

**Après incident**

L'employeur identifie les manquements dans sa politique de prévention.

Si les risques psychosociaux ne peuvent être évités, on peut appliquer des mesures de prévention secondaires et tertiaires pour prévenir ou limiter les

	<p>dommages possibles.</p> <p><b>À la demande</b></p> <p>d'un membre de <b>la ligne hiérarchique</b> ou un tiers au moins de la délégation des travailleurs au <b>comité PPT</b> pour une analyse des risques spécifique aux risques psychosociaux.</p> <p>Les mesures de prévention doivent être réévaluées à chaque fois qu'il y a un changement qui affecte l'exposition aux risques psychosociaux et s'y adapter.</p>
	<p><sup>1</sup> <b>Remarque:</b></p> <p>Pour la désignation d'un CP aspects psychosociaux, une entreprise de moins de 50 travailleurs devra obligatoirement faire appel à un service externe PPT.</p>
<p><b>MESURES DE PRÉVENTION</b></p> <p>Code art. I.3-58</p> <p>Code art. I.3-8 à I.3-10</p> <p>Code art. I.3-50</p> <p>Code art. I.3-50</p> <p>Loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996 art. 32quater</p> <p>Code art. I.3-3 § 1</p>	<p>L'employeur doit prendre les mesures suivantes :</p> <p><b>Désigner une personne de confiance</b> (pas obligatoire, voir CIF 2014 09 Rôle de la personne de confiance)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quand une personne de confiance est désignée, il est obligatoire de lui fournir une formation qui est définie par la loi et elle doit acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour exercer cette fonction et les entretenir.</li> <li>• La personne de confiance fait partie du service interne de prévention et de protection au travail et a accès à la personne qui est responsable de la gestion quotidienne.</li> </ul> <p><b>Définir les procédures</b> (voir CIF 2014 16 Les procédures d'intervention psychosociale)</p> <p>Ces procédures établissent que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une personne qui estime faire l'objet de comportements inappropriés:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ soit accueillie et conseillée comme il se doit ;</li> <li>▪ obtienne une intervention rapide et impartiale de la personne de confiance et/ou du conseiller en prévention.</li> </ul> </li> <li>• ces procédures soient directement accessibles/consultables pour les employés:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour permettre aux travailleurs de demander la mise en place d'une intervention psychosociale informelle qui vise à trouver une solution informelle</li> <li>▪ Pour permettre aux travailleurs de demander la mise en place d'une intervention psychosociale formelle pour prendre des mesures collectives ou individuelles.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Informers les travailleurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'employeur fournit information et formation aux travailleurs: informer les travailleurs des modalités pour faire appel au conseiller en prévention ou/et à la personne de confiance.</li> </ul> <p><b>Établir les obligations de la ligne hiérarchique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'employeur établit les obligations des membres de la ligne hiérarchique en ce qui concerne la prévention.</li> </ul> <p><b>Accompagner les travailleurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'employeur fait le suivi des victimes, par exemple dans le cadre d'une remise au travail de travailleurs qui ont déclaré avoir fait l'objet d'un comportement inapproprié.</li> <li>• L'employeur suit et accompagne la reprise au travail d'employés qui ont été absents</li> </ul>

	<p>pendant une longue période.</p> <p><b>Prendre des mesures de prévention par rapport aux relations avec des tiers</b> (voir CIF 2014 07 Agression par un tiers)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'employeur prend des mesures spécifiques de protection des travailleurs qui entrent en contact avec des personnes extérieures ( client, fournisseur...).</li> <li>L'employeur tient un registre des actes de violence, harcèlement moral ou sexuel commis par des tiers dont les employés estiment avoir fait l'objet lorsque ces actes sont commis par des personnes extérieures à l'entreprise.</li> </ul>			
<p><b>INTÉRÊT POUR LE SECTEUR INTÉRIM</b></p> <p>Loi sur le travail intérimaire 24 juillet 1987 art.19</p> <p>Loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996 art. 32 noniesdecies</p>	<p>L'utilisateur est responsable de la protection de l'intérimaire contre les risques psychosociaux pendant toute la durée de la mission chez l'utilisateur. Le bureau d'intérim, quant à lui, informe l'intérimaire sur la réglementation en vigueur et les personnes à contacter.</p> <p>Les coordonnées du conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) sont reprises dans le règlement de travail de l'utilisateur. Au cas où celui-ci appartient à un service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT), les coordonnées de ce service externe sont suffisantes. Ceci évite à l'utilisateur d'adapter son règlement de travail et de le renvoyer à l'agence d'intérim à chaque réorganisation des tâches au sein du service externe.</p>			
<p><b>MESURES DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES</b></p> <p>Loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996 art. 32 tredecies</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les travailleurs suivants ont droit à une protection: <ul style="list-style-type: none"> <li>l'employé qui fait une demande d'intervention psychosociale formelle pour des actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel ou les témoins directs;</li> <li>l'employé pour lequel une action est intentée pour des actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel ou les témoins directs;</li> <li>l'employé qui a déposé une plainte à l'inspection du bien-être au travail;</li> <li>l'employé qui a déposé une plainte à la police, auprès du ministère public ou du juge d'instruction.</li> </ul> </li> <li>Cette protection inclut que: <ul style="list-style-type: none"> <li>l'employé ne peut être licencié;</li> <li>il ne peut y avoir de mesures préjudiciables pendant et après la fin de la relation de travail;</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Sauf pour des motifs étrangers à la demande, le témoignage, la plainte, l'action en justice !</b></p> </li> </ul>			
<p><b>RÈGLEMENTATION</b></p>	<p>Loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996, Chapitre Vbis: Dispositions spécifiques concernant la prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail;</p> <p>Code I.3 - Prévention des risques psychosociaux au travail;</p> <p>Convention collective de travail du 30 mars 1999 concernant la gestion de la prévention du stress occasionné au travail;</p> <p>Loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à disposition d'utilisateurs.</p>			
<p><b>LIENS UTILES</b></p>	<p><a href="http://www.respectautravail.be">www.respectautravail.be</a> est consacré aux risques psychosociaux au travail. Il s'adresse aux acteurs de la prévention dans les entreprises: conseillers en prévention, personnes de confiance, membres de la ligne hiérarchique, représentants des travailleurs,...</p>			
<p><b>LEXIQUE</b></p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td> <p><b>Autres personnes sur les lieux de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toute personne qui entre en contact avec les travailleurs lors de l'exécution de leur travail, notamment les clients, les fournisseurs, les prestataires de services, les élèves et les étudiants et les bénéficiaires d'allocations.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td> <p><b>Le conseiller en prévention aspects psychosociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La personne physique liée soit à un service interne soit à un service externe chargée des missions et des tâches en matière de prévention des risques psychosociaux au travail.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td> <p><b>La personne de confiance</b></p> </td> </tr> </table>	<p><b>Autres personnes sur les lieux de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toute personne qui entre en contact avec les travailleurs lors de l'exécution de leur travail, notamment les clients, les fournisseurs, les prestataires de services, les élèves et les étudiants et les bénéficiaires d'allocations.</li> </ul>	<p><b>Le conseiller en prévention aspects psychosociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La personne physique liée soit à un service interne soit à un service externe chargée des missions et des tâches en matière de prévention des risques psychosociaux au travail.</li> </ul>	<p><b>La personne de confiance</b></p>
<p><b>Autres personnes sur les lieux de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toute personne qui entre en contact avec les travailleurs lors de l'exécution de leur travail, notamment les clients, les fournisseurs, les prestataires de services, les élèves et les étudiants et les bénéficiaires d'allocations.</li> </ul>				
<p><b>Le conseiller en prévention aspects psychosociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La personne physique liée soit à un service interne soit à un service externe chargée des missions et des tâches en matière de prévention des risques psychosociaux au travail.</li> </ul>				
<p><b>La personne de confiance</b></p>				

- Les compétences du conseiller en prévention psychosociale sont élargies à tous les risques psychosociaux MAIS seulement en cas d'intervention informelle.
- La personne de confiance intervient lorsqu'un travailleur estime subir des dommages psychiques dus à un risque sur le lieu de travail. La personne de confiance donne des conseils aux travailleurs sur les possibilités d'interventions psychosociales et peut être impliquée en cas de demande d'intervention informelle. (Voir aussi CIF 2014 09 Rôle de la personne de confiance).

### Portée et objectifs des circulaires

Une circulaire reprend le contenu d'une réglementation dans un langage clair et accessible. Les informations dans cette circulaire sont fournies à titre indicatif et ne constituent en aucun cas des conseils ou avis juridiques. Prévention et Intérim ne peut être tenu pour responsable de dommages liés directement ou indirectement à des erreurs ou omissions dans cette circulaire. L'utilisation de cette circulaire relève exclusivement de la responsabilité du lecteur.