

LES PROCÉDURES D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE

PRINCIPE Code art. I.3-8 en I.3-9	<ul style="list-style-type: none"> Tout travailleur qui estime subir un dommage psychique a la possibilité de parler avec la personne de confiance et/ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP). Dans ce contexte, l'employeur doit mettre en place des procédures d'intervention psychosociale 'informelle' et 'formelle'.
ANALYSE DE RISQUE Loi bien-être travailleurs art.32/2	<ul style="list-style-type: none"> L'analyse des risques psychosociaux est une obligation. Elle est un point de départ qui permet de prendre les mesures organisationnelles et matérielles pour éviter les situations pouvant donner lieu à des risques psychosociaux. Si de telles situations ne sont pas évitables, des mesures secondaires ou tertiaires devront être prises afin d'éviter/limiter les dommages via des procédures internes qui : <ul style="list-style-type: none"> peuvent être informelles ou formelles ; doivent être mises en place après accord du comité PPT ; doivent être directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage.
LA DEMANDE D'INTERVENTION 1. Premier contact 2. Phase préalable Code art. I.3-11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Premier contact Premier contact entre le travailleur (également appelé «le demandeur») et la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP). <ul style="list-style-type: none"> Le travailleur informe par courriel, par téléphone ou oralement... qu'il souhaite une conversation individuelle et confidentielle. En pratique, le travailleur s'adresse à la personne de confiance en l'informant qu'il aimerait discuter avec elle. Cette situation est définie comme « premier contact ». 2. Phase préalable La personne de confiance et/ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux : <ul style="list-style-type: none"> Entend, dans les 10 jours calendrier du premier contact, le travailleur et l'informe des possibilités d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> – soit une intervention psychosociale informelle ; – soit une intervention psychosociale formelle. À la suite de cet entretien personnel, le travailleur reçoit un document qui atteste que l'entretien a bien eu lieu. <p>Le travailleur pourra choisir entre une demande d'intervention informelle ou formelle après la rencontre. Le travailleur peut décider de ne pas poursuivre dans sa demande d'intervention suite à l'entretien qu'il a eu avec la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux.</p>
CONSULTATION PENDANT LES HEURES DE TRAVAIL Code art. I.3-10	<ul style="list-style-type: none"> Le travailleur doit avoir la possibilité de 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 qui est d'application chez l'employeur ne permet pas au travailleur de pouvoir consulter pendant les heures de travail, cette consultation peut avoir lieu en dehors des heures de travail si une convention collective de travail ou, à défaut, le règlement de travail, le prévoit. Dans les deux cas, le temps consacré à la consultation est considéré comme du temps de travail et les frais de déplacement sont à la charge de l'employeur.
DEMANDE D'INTERVENTION INFORMELLE	<ul style="list-style-type: none"> Le demandeur et la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux recherchent une solution informelle au moyen de trois types d'interventions : <ul style="list-style-type: none"> Entretiens individuels, écoute active, conseils ;

Code art. I.3-12

- Une intervention avec la participation d'une autre personne (employeur, responsable de la ligne hiérarchique,...) ;
 - Organiser une conciliation entre les parties concernées, avec la volonté de celles-ci par rapport à un problème relationnel au travail.
- L'intervention psychosociale informelle qui a été choisie par le demandeur est actée dans un document daté et signé par les parties impliquées (personne de confiance ou CPAP et le demandeur). Le demandeur reçoit une copie de ce document.

Remarque:

Si la voie informelle n'offre aucune solution, le travailleur peut, s'il le désire, faire une demande d'intervention formelle. Cette demande peut aussi concerner de la violence, du harcèlement moral ou sexuel ainsi que toute autre situation impliquant une détresse psychologique au travail.

INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE

Définition

Code art. I.3-13

Demande d'intervention

Code art. I.3-14 et I.3-15

1. Définition

Intervention psychosociale formelle

- Le travailleur demande à l'employeur de prendre des mesures individuelles ou collectives sur la base :
 - De l'analyse des risques d'une situation de travail spécifique
 - De propositions de mesures qui découlent de l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux

Remarque

Si cela concerne essentiellement des mesures collectives : voir art. I.3-17 à I.3-21

Si cela concerne essentiellement des mesures individuelles : voir art. I.3-22 à I.3-30

- Si la demande porte sur des actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel, elle sera spécifiquement intitulée :
 - « demande d'intervention psychosociale pour des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail »

Remarque :

Concerne les mesures individuelles : voir art. I.3-22 à I.3-30

2. Demande d'intervention formelle

Déroulement

- Rédaction d'un document qui comprend :
 - La demande d'intervention formelle
 - La description de la situation de travail problématique
 - La date et la signature du demandeur
- Le document est transféré au conseiller en prévention aspects psychosociaux interne ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux du Service Externe PPT de l'employeur :
 - Le conseiller en prévention aspects psychosociaux interne ou externe signe une copie du document et la transmet au demandeur.
 - La copie a valeur d'accusé de réception
 - Dans les 10 jours calendrier qui suivent la réception de la demande, le CPAP concerné doit se prononcer : soit il accepte, soit il refuse la demande d'intervention formelle.

INTERVENTION FORMELLE

Code art. I.3-17 à I.3-21

➤ Demande à caractère collectif

- Le CPAP informe dans les plus brefs délais et par écrit l'employeur et le demandeur qu'une demande d'intervention psychosociale à caractère collectif a été introduite. Il informe également de la situation à risque décrite et du fait que la demande est traitée conformément aux articles I.3-17 à I.3-21.
- L'employeur peut décider de faire ou de ne pas faire une analyse de risque. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux interne ou externe suit la procédure appropriée et en informe l'employeur.

➤ Demande à caractère individuel

Le CPAP interne ou externe :

- informe par écrit l'employeur du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel (par exemple burnout) a été introduite ;
- fournit l'identité du demandeur ;
- Il examine en toute impartialité la situation de travail en tenant compte des informations reçues des personnes qu'il juge utile d'entendre ;
- Le CPAP transmet un avis comprenant :
 - La description de la demande et de son contexte ;
 - L'identification des dangers éventuels pour le demandeur et l'ensemble des travailleurs ;
 - Les éléments qui ont une influence positive ou négative sur la situation à risque ;
 - Les démarches antérieures ;
 - Les propositions de mesures de prévention.

L'employeur communique sa décision et informe le travailleur visé par les mesures et les met en œuvre le plus rapidement possible.

➤ Demande d'intervention pour des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel

La même procédure que pour la demande à caractère individuel est suivie.

En plus :

- Le CPAP informe l'employeur de la protection contre les représailles du demandeur et des témoins directs ;
- Il informe la personne mise en cause et lui remet une copie des déclarations ;
- Si la gravité l'exige, le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait des propositions de mesures conservatoires (changement d'affectation,...) ;
- Le centre pour l'égalité des chances et l'institut pour l'égalité des femmes et des hommes peuvent recevoir une copie de l'avis du CPAP (avec l'accord du demandeur) ;
- Le CPAP peut faire appel au Contrôle du Bien-être au Travail si l'employeur ne prend pas les mesures appropriées.

MESURES DE PROTECTION CONTRE LES RÉPRESAILLES

Loi bien-être travailleurs art. 32tredecies

- Cette protection s'applique uniquement lors d'une demande à caractère individuel pour des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail. Elle vise à aider les travailleurs qui estiment avoir été l'objet de violence, de harcèlement moral ou sexuel à oser dénoncer ces comportements inappropriés sans crainte de représailles pour leur carrière professionnelle.
- Par conséquent, il existe un certain nombre de mécanismes de protection tels que :
 - Certaines personnes ont droit à la protection :
 - Le travailleur qui fait une demande d'intervention formelle ;
 - Les témoins directs.
 - Cette protection inclut :
 - Que le travailleur ne peut être licencié ;
 - Qu'il ne peut y avoir de mesures préjudiciables pendant et après la fin de la relation de travail; sauf pour des motifs étrangers à la demande, le témoignage, la

plainte ou l'action en justice.

Remarque

La protection contre les représailles englobe aussi les personnes qui déposent plainte auprès du contrôle du bien-être au travail ainsi que celles qui déposent plainte auprès de la police, du ministère public ou d'un juge d'instruction.

RÉGLEMENTATION

Loi bien-être travailleurs du 4 août 1996, Chapitre V bis: Dispositions spécifiques concernant la prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail;

Code I.3 - Prévention des risques psychosociaux au travail;

Code I.2 - Principes généraux relatifs à la politique du bien-être.

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.