Prévention et Intérim	***Circulaire 2014 05*** ***PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL***	Révision: 03/02/2023 CIF 2014 05 www.p-i.be

Prévention des risques psychosociaux au travail dont LE STRESS, LA VIOLENCE et LE HARCÈLEMENT MORAL et SEXUEL

PRINCIPE

L'employeur a l'obligation légale de protéger chaque travailleur contre les dommages occasionnés par l'exposition à des risques psychosociaux lors de l'exécution de son travail. C'est l'employeur qui doit déterminer quelles mesures doivent être prises pour prévenir et limiter les risques psychosociaux.

NOTION

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Loi sur le bien-être au travail, art. 32/1

Selon l'art. 32/1 de la loi sur le bien-être au travail, les risques psychosociaux au travail sont définis comme la probabilité qu'un ou plusieurs travailleurs subissent un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique à la suite de 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 la condition que l'employeur ait un impact sur ces risques et que ceux-ci constituent un danger.

Les risques psychosociaux au travail sont, par exemple :

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

<u>Les conséquences possibles comprennent</u> :

- <u>Des troubles psychologiques</u> qui se manifestent par l'anxiété, la dépression, le burn-out, des pensées suicidaires, du stress post-traumatique, etc.
- <u>Des dommages physiques</u> tels que 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, 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

Loi sur le bien-être au travail, art. 32ter, 2°

- *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 des écrits unilatéraux.

- *Types de discrimination :*
  Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, aux moyens financiers, 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

Loi sur le bien-être au travail, art. 32ter, 3°

- 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

CCT n°72 Stress

- Quand les travailleurs 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.
- Les conséquences des risques psychosociaux ne sont pas toujours limitées à un individu, mais peuvent s'étendre à un collectif, par exemple, à plusieurs travailleurs d'un département à la suite à un conflit.

Burnout

Code art.I.3-1

- Le burnout a été introduit dans la réglementation en 2014.
- Aucune définition fournie.
- C'est une conséquence possible d'un risque psychosocial au travail.
- Signes possibles du burnout : une absence prolongée, des accès agressifs, l'épuisement, l'absence de récupération (ne parvient pas à se détendre ou à prendre le temps), etc.

ANALYSE DES RISQUES

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

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

Étapes à suivre	
A priori	Identifier les situations et les 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: L'employeur qui implique le conseiller en prévention aspects psychosociaux lorsqu'il fait partie du service interne de prévention. A défaut, il implique le conseiller en prévention aspects psychosociaux du service externe lorsque la complexité de l'analyse l'exige. <u>Évaluation annuelle</u> de la prévention des risques psychosociaux (primaire, secondaire et tertiaire) Nouvelle évaluation des mesures de prévention <u>lors de chaque changement</u> susceptible d'influencer l'exposition des travailleurs aux risques psychosociaux au travail.
	Après constatation d'un danger (a posteriori)	Outre l'analyse des risques a priori, une analyse des risques psychosociaux au travail peut être réalisée au niveau d'une situation de travail spécifique où un danger est constaté. Cette analyse de risque doit être réalisée lorsqu'un membre de la ligne hiérarchique ou, au moins, un tiers des représentants des travailleurs au sein du Comité le demande. Constatation du danger = signaux de mal-être, conflits, absentéisme, turnover, etc. Situation de travail spécifique = un service en particulier/un département/une équipe (donc pas l'organisation dans son ensemble)

MESURES DE PRÉVENTION

L'employeur doit prendre les mesures suivantes :

	Désigner une personne de confiance (**pas obligatoire**, voir CIF 2014 09 Rôle de la personne de confiance)
Code art. I.3-58	• Lorsqu'une personne de confiance est désignée, il est obligatoire de lui fournir une formation telle que définie par la loi afin qu'elle dispose et entretienne des compétences et des connaissances nécessaires pour exercer cette fonction. • La personne de confiance, après la formation de base, participe à une supervision au moins une fois par an. • Le personne de confiance fait partie du service interne de prévention et de protection au travail et a accès à la personne chargée de la gestion journalière.
	Définir les procédures (voir CIF 2014 16 Les procédures d'intervention psychosociale)

Code art. I.3-8 à I.3-10	Ces procédures établissent que :
	• Un travailleur qui subit des dommages psychiques en raison de risques psychosociaux au travail, entre autres de la violence, du harcèlement moral ou sexuel au travail :
	  ▪ Est accueilli et conseillé par la personne de confiance ou le conseiller en prévention ;
	  ▪ Demande l'intervention rapide et impartiale de la personne de confiance et/ou du conseiller en prévention.
	  ▪ La personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux sont consultables directement pour le travailleur :

Code art. I-3-50	• pour introduire une demande d'intervention psychosociale informelle qui consiste à chercher des solutions de manière informelle ; ou • pour introduire une demande d'intervention psychosociale formelle qui consiste à demander à l'employeur de prendre des mesures de prévention individuelle ou collective adaptées
Code art. I.3-50	**Informer les travailleurs** • L'employeur fournit de l'information et la formation aux travailleurs : tous les travailleurs sont informés des modalités pour faire appel au conseiller en prévention et à la personne de confiance.
Loi sur le bien-être au travail, art. 32quater	**Établir les obligations de la ligne hiérarchique** • L'employeur établit les obligations des membres de la ligne hiérarchique en ce qui concerne la prévention des faits de violence, de harcèlement moral et sexuel au travail.
Code art.I.3-3§1	**Accompagner les travailleurs** • L'employeur accompagne les travailleurs qui s'estiment victimes de comportements abusifs, par exemple dans le cadre d'une remise au travail de travailleurs qui ont déclaré avoir été l'objet d'un comportement inapproprié. • L'employeur accompagne la reprise au travail de travailleurs qui ont été absents pendant une longue période. **Prendre des mesures de prévention en relation avec les faits de tiers** (voir CIF 2014 07 Agression par un tiers) • L'employeur prend des mesures spécifiques de protection pour les travailleurs qui entrent en contact avec des personnes extérieures (client, fournisseur…). • L'employeur tient un registre des faits de tiers dans lequel sont notés les actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel commis par des tiers qui n'appartiennent pas à l'entreprise et dont les travailleurs estiment avoir été l'objet.
INTÉRÊT POUR LE SECTEUR INTÉRIM **Loi sur le travail intérimaire 24 juillet 1987, art.19** **Loi sur le bien-être au travail, art. 32 noniesdecies**	• L'utilisateur est responsable de la protection de l'intérimaire contre les risques psychosociaux pendant toute la durée de la mission. L'agence d'intérim, quant à elle, informe l'intérimaire sur la réglementation en vigueur et les personnes à contacter. • Les coordonnées du conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) doivent être reprises dans le règlement de travail de l'utilisateur. Si le CPAP appartient au service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT), il suffit que les coordonnées du SEPPT soient mentionnées dans le règlement de travail. On évite ainsi que le règlement de travail de l'utilisateur soit modifié à chaque fois que les tâches sont redistribuées au sein du service externe et qu'il soit retransmis à l'agence d'intérim.
MESURES DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES	• Les travailleurs suivants ont droit à une protection : ▪ Le travailleur qui fait une demande d'intervention psychosociale formelle pour des actes de violence, de harcèlement ou de harcèlement sexuel ou des témoins directs; ▪ Le travailleur pour lequel une action est intentée pour des actes de violence, de harcèlement ou de harcèlement sexuel ou des témoins directs ;

Loi sur le bien-être au travail, art. 32 tredecies	▪ Le travailleur qui a déposé une plainte à l'inspection du bien-être au travail ; ▪ Le travailleur qui a déposé une plainte à la police, auprès du ministère public ou du juge d'instruction. • Cette protection inclut que : ▪ Il ne peut être mis fin à la relation de travail ; ▪ il ne peut y avoir de mesures préjudiciables après la fin de la relation de travail ▪ il ne peut y avoir de mesures préjudiciables pendant la relation de travail. **Sauf pour des motifs étrangers à la demande, le témoignage, la plainte, l'action en justice !** *Lorsque l'employeur a connaissance de faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, il doit prendre les mesures appropriées (article 32septie). La mesure prise dans le cadre de cette obligation et qui a un caractère raisonnable et proportionné n'est pas considérée comme préjudiciable.*
RÈGLEMENTATION	• Loi sur le bien-être du 4 août 1996, Chapitre V bis : Mesures particulières relatives à la prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence, le harcèlement moral et sexuel au travail ; • Code I.3 – Prévention des risques psychosociaux au travail ; • Convention collective de travail du 30 mars 1999 concernant la gestion de la prévention du stress occasionné au travail ; • Loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à disposition d'utilisateurs.
LIENS UTILES	www.respectautravail.be : contient des informations sur les risques psychosociaux. Le site web s'adresse à tous ceux qui sont concernés par la prévention dans les entreprises : conseillers en prévention, personnes de confiance, ligne hiérarchique, représentants des travailleurs,…
LEXIQUE	**Autres personnes sur les lieux de travail** 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. **Le conseiller en prévention aspects psychosociaux** 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. **La personne de confiance** 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 conseille les 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 règlementation 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.