

LOI SUR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL: ADAPTATION DE LA LÉGISLATION

PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 28 AVRIL 2014 -

J'adresse mes remerciements aux personnes qui m'ont aidée dans la réalisation de ce travail de fin d'études.

En particulier – à Maître Isabelle Tasset, professeur à Helmo Saint-Martin, qui m'a judicieusement guidée et m'a permis de trouver des solutions à toutes les difficultés rencontrées.

– et à Mme Carine Clotuche, responsable du service juridique de la CSC de Liège, qui m'a prodiguée de très nombreux et de très précieux conseils.

PLAN

- 1 Introduction**
- 2 Origine de la loi sur le bien-être au travail**
- 3 Évolution du chapitre *Vbis* de la loi sur le bien-être au travail depuis sa promulgation le 4 août 1996**
- 4 Orientations générales de la loi du 4 août 1996 et définitions**
 - 4.1 Harmonisation européenne en matière de bien-être au travail
 - 4.2 Importante législation concernant le bien-être au travail en Belgique
 - 4.3 Quelques définitions des notions présentes dans la loi du 4 août 1996
 - 4.4 Modification et évolution des notions présentes dans la loi du 4 août 1996
 - 4.5 Introduction de nouvelles notions dans la loi sur le bien-être
- 5 Les acteurs et organes veillant au bien-être des travailleurs**
 - 5.1 Le service de prévention et de protection au travail: les conseillers en prévention
 - 5.1.1 Modification en 2014
 - 5.2 Le Comité pour la prévention et la protection au travail – CPPT
 - 5.2.1 Modification en 2014
 - 5.3 L'employeur
 - 5.3.1 Modification en 2014
 - 5.4 La ligne hiérarchique
 - 5.4.1 Modification en 2014
 - 5.5 La personne de confiance
 - 5.5.1 Modification en 2014

5.6	Le conseiller en prévention – médecin du travail
5.6.1	Modification en 2014
5.7	Le médiateur organisationnel
5.8	Le travailleur ou la travailleuse
5.8.1	Modification en 2014
6	Procédures mises en place pour les travailleurs
6.1	Précédemment
6.2	Modification en 2014
7	Nouveauté: Demande de dommages et intérêts
8	Jurisprudence
9	Comparaison avec la France
10	Conclusion
11	Bibliographie
11.1	Législation
11.2	Jurisprudence
11.3	Doctrine
11.4	Autres documents
12	Table des matières
13	Annexes

1 Introduction

"Un travailleur heureux est un travailleur productif"¹

Qu'est-ce que le bien-être pour un travailleur au XXIème siècle?

Qu'est-ce que l'épanouissement au travail et comment est-il possible de l'améliorer?

D'après Roger Blanpain², pour la plupart des citoyens, le travail "constitue la meilleure voie sensée, celle qui donne accès au marché des biens et des services, offre la possibilité d'apporter leur contribution positive à leur propre famille et à la société et assure des contacts humains enrichis. Le travail contribue au développement de la personnalité humaine ainsi que de la culture humaine objective et subjective"³.

Roger Blanpain nous donne ici une vision positive du travail, vision qui est importante et qui doit être liée à la notion d'épanouissement, de bonheur et de bien-être au travail.

La réglementation sur le bien-être au travail est un levier indispensable pour améliorer les conditions de travail dans les entreprises. En Belgique, la mise en œuvre de cette loi est déterminée par divers arrêtés royaux pris en exécution de la loi sur le bien-être au travail⁴.

Cependant, de nombreux employeurs restent fort peu sensibles à la santé et au bien-être de leurs travailleurs. Pourtant, la santé ainsi que la sécurité au travail présentent des atouts économiques essentiels. Par exemple, si l'employeur veille à prévoir des postes de travail plus ergonomiques, cela permettrait d'accroître la productivité. Autre exemple: un

¹ DAGENAIS-DESMARET, Valérie; PRIVÉ, Catherine, "Comment améliorer le bien-être psychologique au travail?" [En ligne], *Gestion*, 2010/3 (Vol. 35), Montréal.

Disponible sur: <http://www.revuegestion.ca/catalog/functions-2/comment-ameliorer-le-bien-etre-psychologique-au-travail.html>

² Professeur de droit du travail étant connu mondialement dans sa discipline et plus particulièrement pour son engagement social. Il a également été le doyen de la faculté de droit à l'Université de Louvain.

³ Lors du 6ème Congrès régional européen de droit du travail et de la sécurité sociale à Varsovie, en Pologne. Thème: "Dialogue social, interdépendance économique et droit du travail", 13-17 septembre 1999.

⁴ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

accident de travail représente une charge pour chaque employeur, donc plus de sécurité au sein de l'entreprise entrainera moins de dépenses.

2 Origine de la loi sur le bien-être au travail

C'est à la fin du 19^e siècle que sont apparues les premières réglementations concernant la sécurité et l'hygiène des travailleurs. Elles étaient prévues surtout pour des travailleurs engagés dans des ateliers. Ensuite, une loi datant du 2 juillet 1899 a vu le jour. Celle-ci a été créée pour assurer l'hygiène et la sécurité de l'ensemble des travailleurs de toutes les entreprises commerciales et industrielles. En 1903 est alors introduite la notion de responsabilité patronale en matière de sécurité au travail et les risques professionnels sont progressivement reconnus.

Entre 1944 et 1947, le Pacte Social ainsi que le Règlement général pour la protection du travail – RGPT – voient le jour. Le RGPT va rassembler et coordonner toutes les règles générales existantes, tant en matière d'hygiène que de sécurité sur les lieux de travail. Le RGPT consistait en une législation considérable concernant la protection du travailleur qui a ensuite été remplacée par le Code sur le bien-être au travail de 1993.

Mais le RGPT subit plusieurs modifications et devient difficile à manipuler. Dans le même temps une directive européenne est créée. C'est la Directive 89/391/CEE du 12 juin 1989 qui concerne la "mise en œuvre des mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail". Celle-ci doit être transposée dans le droit belge comme ailleurs.

Toutes ces modifications et ces évolutions vont donc conduire à un remaniement, une réécriture de la réglementation avec la loi du 4 août 1996 et ses divers arrêtés d'exécution.

Aujourd'hui, ce Code sur le bien-être au travail est donc constitué du texte de loi du 4 août 1996 et de tous les arrêtés royaux pris en exécution de celle-ci. Certaines dispositions du RGPT figurent encore dans ce Code.

3 Évolution du chapitre *Vbis* de la loi sur le bien-être au travail depuis sa promulgation le 4 août 1996

Cette loi du 4 août 1996 relative au bien-être au travail a été plusieurs fois modifiée par, notamment:

- La loi du 11 juin 2002

Loi dite loi Onkelinx: il s'agit en fait du chapitre *Vbis* concernant le harcèlement moral et sexuel au travail; ce dernier a été inséré dans la loi du 4 août 1996.

- La loi du 10 janvier 2007

Celle-ci a manifestement amélioré le chapitre *Vbis* de la loi sur le bien-être au travail.

Au cours de l'année 2014, la législation belge a connu de grandes modifications quant aux dispositions de la loi du 4 août 1996 concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur contrat de travail. Ont donc vu le jour, deux lois et un arrêté royal:

- La loi du 28 février 2014,
- La loi du 28 mars 2014,
- L'arrêté royal du 10 avril 2014.

Les deux lois précitées ont fortement et particulièrement modifié le chapitre *Vbis* de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur contrat de travail. Autrefois, ce chapitre *Vbis* traitait de la violence et du harcèlement moral et sexuel au travail.

La notion de "prévention de risque psychosocial" est dorénavant établie dans ce chapitre *Vbis*. Nous nous pencherons sur les notions de prévention et de risque psychosocial au fil de ce travail.

L'arrêté royal du 10 avril 2014, quant à lui, traite également de ces risques.

La volonté de notre législateur est d'accroître la prise en compte des dommages relatifs à la santé des travailleurs, ces dommages provenant de l'ensemble des risques psychosociaux.

Cette nouvelle législation, dont la publication a eu lieu le 28 avril 2014, est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2014.

4 Orientations générales de la loi du 4 août 1996 et définitions

La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est considérée comme la loi de base en matière de santé du travailleur et de sécurité au travail, mais également dans bien d'autres domaines tels l'hygiène du travail, l'ergonomie et, pour finir, la prévention des accidents et des maladies liés au travail.

Le bien-être au travail est une notion très large qui recouvre donc plusieurs aspects.

Pour l'essentiel, cette loi est applicable à l'ensemble des travailleurs et travailleuses tant dans le secteur public que dans le secteur privé, ainsi qu'à leurs employeurs.

Dans la loi du 4 août 1996, le **bien-être** est défini de la manière suivante:

"L'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles le travail est effectué, tels qu'ils sont visés à l'article 4, alinéa 2.

Le bien-être est recherché par des mesures qui ont trait à:

- 1° la sécurité du travail,
- 2° la protection de la santé du travailleur au travail,
- 3° la charge psychosociale,
- 4° l'ergonomie,
- 5° l'hygiène du travail,
- 6° l'embellissement des lieux de travail,

7° les mesures prises par l'entreprise en matière d'environnement, pour ce qui concerne leur influence sur les points 1° à 6°⁵".

4.1 Harmonisation européenne en matière de bien-être au travail

En principe, tout pays membre de l'Union européenne a l'obligation et la responsabilité de transposer chaque directive dans sa législation nationale. Et c'est ce qu'a fait la Belgique pour la directive européenne n° 89/391/CEE⁶ relative à la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail.

En dehors de cette directive, plusieurs instruments internationaux nous éclairent quant à l'épanouissement, quant au bien-être au travail. Notamment la Charte sociale européenne, entrée en vigueur le 26 février 1965 et prise au sein du Conseil de l'Europe, qui pose certains droits et principes importants relatifs au bien-être des travailleurs.

Le terme "santé", par exemple, avait déjà été évoqué en 1981 par l'Organisation internationale du travail (OIT) dans sa Convention n° 155 sur la sécurité et la santé des travailleurs en son article 3:

"Le terme **santé**, en relation avec le travail, ne vise pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité; il inclut aussi les éléments physiques et mentaux affectant la santé directement liés à la sécurité et à l'hygiène du travail".

Les articles 2 et 3 de cette Convention, par exemple, évoquent le droit à des conditions de travail équitables et à la dignité humaine. Cette dernière est également présente dans l'article 23 de la Constitution belge.

⁵ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 4, al. 2, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

⁶ Du 12 juin 1989.

4.2 Importante législation concernant le bien-être au travail en Belgique

Selon Isabelle Hansez, professeur de psychologie du travail et directrice de l'Unité de Valorisation des Ressources Humaines (ValoRH) de l'Université de Liège, notre pays est doté d'une législation considérable concernant le bien-être au travail, avec la loi du 4 août 1996 reprise dans le Code sur le bien-être au travail de 1993, qui se substitue au Règlement général pour la protection du travailleur de 1946.

La Belgique est très active en matière de bien-être des travailleurs. En effet, on pourra constater qu'il y a un élargissement des différentes notions. Suite à de nombreux travaux de notre législateur, on verra d'abord apparaître la notion de "sécurité au travail" suivie de celle de "santé" et enfin de "bien-être au travail", ainsi qu'un "ascendant de la prévention et de la gestion des risques sur la protection des travailleurs"⁷.

4.3 Quelques définitions des notions présentes dans la loi du 4 août 1996

Avant les récentes modifications de l'année 2014, la loi du 4 août 1996, dans son chapitre *Vbis* reprenait trois notions, à savoir celles de violence, de harcèlement moral et de harcèlement sexuel au travail.

La **violence** était définie comme:

"Chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne à laquelle la présente section est d'application, est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail"⁸.

Le **harcèlement moral** au travail:

"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

⁷ HANSEZ, I., FAULX, D., MAHY, A., "L'approche belge pour mieux prévenir les risques psychosociaux en général et le harcèlement psychologique en particulier". *La Santé au Travail de la Revue Santé, Société et Solidarité*, Numéro spécial, p. 149-155.

⁸ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 32ter, 1°, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle le présent chapitre est d'application, 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 écrits⁹.

Pour que la notion de harcèlement soit prise en considération, il faut que plusieurs conditions soient réunies:

- Une condition de répétition,
- Nécessairement plusieurs attaques,
- Une condition de durée,
- Une atteinte à l'intégrité ou à la personnalité de la personne,
- Une atteinte intentionnelle ou non.

Ces conditions ne sont pas énumérées telles quelles par la loi, même si elles découlent bien de la dite loi sur le bien-être au travail, plus particulièrement du chapitre *Vbis*.

Selon Fédérica Oudin, médiatrice en entreprise, le harcèlement débute par le refus d'une différence chez l'autre: on a là une stigmatisation.

Le **harcèlement sexuel** en l'article 32ter, 3° de la loi du 4 août 1996:

"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".

⁹ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 32ter, 2°, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

Contrairement au harcèlement moral, il n'y a pas ici d'exigence de répétition: un seul fait suffit pour établir le harcèlement sexuel. Pour ce type de harcèlement, le comportement adopté n'est pas désiré.

4.4 Modifications et évolution des notions présentes dans la loi du 4 août 1996

Les trois définitions reprises ci-dessus ont été modifiées et élargies en 2014 avec notamment l'introduction de la notion de "**prévention des risques psychosociaux au travail**". Cette notion de risques psychosociaux a remplacé celle de "charge psychosociale au travail" qui englobait les notions de violence, de stress et de harcèlement moral et/ou sexuel au travail.

Ces risques psychosociaux étant, désormais, définis comme:

"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 danger¹⁰".

Jusqu'à présent, dans la loi du 4 août 1996, les termes évoqués étaient uniquement la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

Mais, depuis peu, la prévention de l'ensemble des risques psychosociaux au travail est considérée dans la loi. Les projets de loi¹¹ ont voulu traiter les problèmes relatifs aux risques psychosociaux sous un angle plus large que ceux de la violence et du harcèlement uniquement.

¹⁰ GROUP S, 2014. Group S, *Lutte contre le burn-out et autres risques psychosociaux au travail : obligations de l'employeur*, 14 août 2014, Disponible sur: http://www.groups.be/1_68341.htm (Consulté le 28 janvier 2015).

¹¹ Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail (3101/1-4), Doc. parl., Ch. Repr., sess. ord. 2013-2014, séance plénière du 30 janvier 2014. Disponible sur: <https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/53/ip182.pdf>.

Lors des travaux préparatoires¹², on a pu constater qu'il y avait là une volonté du législateur de rendre le concept compréhensible par tous, et ce, au vu d'une amélioration de la prévention de ces risques.

Volonté également de montrer que ces risques sont plus larges que ceux de violence et de harcèlement moral et/ou sexuel au travail. Le harcèlement moral et/ou sexuel et la violence font partie intégrante des aspects psychosociaux sur le lieu de travail.

Quant à la définition du harcèlement moral, avec les modifications subies en février 2014, elle a été élargie et adaptée.

Jusqu'à présent, la loi exigeait "**plusieurs conduites abusives**" pour pouvoir établir le harcèlement moral au travail.

Désormais, la loi du 4 août 1996 exige "**un ensemble abusif de plusieurs conduites**", que ces conduites prises individuellement soient abusives ou non. Une conduite unique sera considérée comme bénigne, mais un ensemble de conduites de ce genre les fera considérer comme abusives¹³.

4.5 Introduction de nouvelles notions dans la loi sur le bien-être

La loi ne définit pas le concept de "**stress**". Par contre, l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail nous en parle. La CCT n°72 du 30 mars 1999 concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail l'évoque également.

La Convention Collective de Travail n° 72 du 30 mars 1999 qualifie le stress comme étant "un état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou de dysfonctionnements au niveau tant psychique que physique et qui est la

¹² Projet de loi modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires (3102/1-3), Doc. Parl., Ch. Repr., sess. ord. 2013-2014, séance plénière du 30 janvier 2014. Disponible sur: <https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/53/ip182.pdf>

¹³ SPMT-ARISTA ASBL, *SPMT Arista: Bien-être, surveillance de la santé et prévention* [En ligne]. Bruxelles. Adaptation de la législation sur les risques psychosociaux, 29/04/2014. Disponible sur: <http://www.arista.be/NewsItemPage.aspx?lang=FR&newsId=2069> (Consulté le 13 mars 2015).

conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par la situation de travail".

Selon l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, sise à Bilbao, le stress est "un état survenant lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face".

Selon Hans Selye, un grand chercheur sur le stress biologique et médical, le stress représente une manière dont le corps va réagir face à une attaque extérieure, qu'elle soit physique ou psychologique. Le stress sera vu comme une pathologie s'il persiste ou devient trop fréquent chez la personne.

Le "**burn-out**" ou épuisement professionnel est souvent "la conséquence d'une exposition à un stress permanent. Ce syndrome est dû à l'environnement du travail, aux exigences qu'il pose et aux responsabilités que la personne assume ou prétend avoir la force d'assumer¹⁴".

L'épuisement professionnel est évoqué dans l'arrêté royal du 10 avril 2014 mais n'est pas défini ni dans l'arrêté ni dans la loi du 4 août 1996. Il peut cependant être considéré comme étant un "stress aigu".

Le burn-out est un mal-être psychique, émotionnel et mental. Chacun va adapter sa façon d'être sans pouvoir nécessairement récupérer afin d'être capable de travailler à nouveau. Il n'y a, cependant, pas d'agression extérieure. On sera juste face à un stress qui va aboutir au burn-out.

Face à cet épuisement professionnel, Fédérica Oudin, médiatrice en entreprise, lors d'une formation dans le cadre de la médiation organisationnelle, va évoquer les "injonctions contradictoires", la "double contrainte".

¹⁴ ZORBAS, G., "Regards sur l'évolution juridique en matière de harcèlement" in CLESSE, C-H., NAYER, A., *Du risque professionnel au bien-être. Approches juridique et psychosociologique*, Collection du Jeune barreau de Charleroi, Anthemis, 2012, 192 p.

Elle prend l'exemple d'une personne qui doit faire face à deux injonctions. Ces deux ordres sont contradictoires : "Sois autonome" et "Classe et exécute le traitement de ces dossiers". Le salarié va vouloir satisfaire aux deux injonctions mais va dépenser tellement d'énergie pour la première qu'il n'en aura plus pour l'autre.

La notion de "**conflits**" est également prise en compte dans l'arrêté royal du 10 avril 2014. Il s'agit de conflits relationnels, interpersonnels, de relations interpersonnelles au travail. On vise les conflits d'intérêts, les conflits de pouvoir, les conflits culturels, etc.

Ce qui conduit à un conflit, c'est le fait de se trouver en désaccord avec une personne. Si on est dans une relation de désaccord avec un collègue, ça amènera un conflit entre les deux travailleurs.

Peuvent être considérés comme risques psychosociaux mais n'étant prévus ni par la loi sur le bien-être au travail ni par l'arrêté royal du 10 avril 2014 :

- Le "**bore-out**" au travail (*to bore en anglais*)

C'est une notion qui signifie littéralement "s'ennuyer totalement" au travail. Ce phénomène a été révélé au grand public en 2007 par Peter Werder et Philippe Rothelin, deux consultants en organisation¹⁵.

Le bore-out est caractérisé par trois symptômes bien précis:

- ✓ Le manque de défis,
- ✓ Le désintérêt,
- ✓ L'ennui.

Ces symptômes¹⁶ peuvent être caractérisés par un travail monotone, l'attribution de tâches sans intérêt, l'insuffisance de travaux à effectuer, etc.

En effet, si on ne confie que très peu de tâches à un travailleur, celui-ci se sentira inutile. Le manque de défis, le désintérêt et l'ennui amènent bel et bien au bore-out.

¹⁵ BOONEN, N., "Le bore-out au travail ou "bâiller" aux corneilles", *Les carnets du préventeur*, 2008, p. 16-17.

¹⁶ *Ibidem*.

La personne touchée par un bore-out n'est pas une personne paresseuse. En effet, atteint de bore-out, le salarié perd sa motivation et finit par s'ennuyer à son poste de travail. Avoir énormément de temps libre pourrait, par exemple, amener au bore-out¹⁷.

- Le "**turn-over**"

Le turn-over ("to turn" en anglais qui signifie "tourner") est ce qu'on considère comme le renouvellement de l'emploi ou bien même la "rotation de l'emploi". Lorsque la cadence de renouvellement des effectifs est importante et qu'au sein de l'entreprise il y a énormément de départs et en même temps des recrutements, on parle de turn-over¹⁸.

Le turn-over n'est pas une bonne chose. La mauvaise ambiance au sein de l'entreprise et le stress au travail sont régulièrement les causes des départs¹⁹.

Le turn-over n'est pas un risque psychosocial en soi mais il peut être dû à la présence de risques psychosociaux dans les entreprises.

5 Les acteurs et organes veillant au bien-être des travailleurs

5.1 Le service de prévention et de protection au travail: les conseillers en prévention

Avant les modifications de la loi de 2014, il existait déjà des services internes et externes de prévention et de protection au travail.

Un service interne²⁰ doit être mis en place obligatoirement dans chaque entreprise. Il aura un rôle dans la prévention et la protection au travail. Ce service examinera les risques et les facteurs qui pourraient être à l'origine du mal-être des travailleurs dans plusieurs domaines comme, par exemple, l'hygiène, la santé et l'ergonomie.

¹⁷ BOONEN, N., "Le bore-out au travail ou "bâiller" aux corneilles", *Les carnets du préventeur*, 2008, p. 16-17.

¹⁸ VALPOLIS SARL, *Petite-entreprise.net* [En ligne], Turn over - définition et causes, 14 mai 2013. Disponible sur: <http://www.petite-entreprise.net/P-2188-81-G1-turn-over-definition-et-causes.html>. (Consulté le 13 avril 2015).

¹⁹ *Ibidem*.

²⁰ A.R. du 27 mars 1998 relatif au Service interne pour la prévention et la protection au travail, *M.B.*, 31 mars 1998, p. 9807.

Le service interne soumet éventuellement des mesures pour prévenir ces risques par notamment la rédaction d'une analyse des risques.

Chaque service interne doit être doté d'au moins un conseiller en prévention qui sera chargé de la sécurité au travail. En principe, il existe un conseiller en prévention par matière. Ainsi, il y aura un ergonome, un conseiller en prévention spécialisé dans la sécurité, etc.

Les conseillers en prévention peuvent traiter plusieurs matières mais les compétences relatives à la sécurité du travail ne seront jamais exercées par le conseiller en prévention qui a les compétences requises pour la médecine du travail.

Une personne ne peut donc pas avoir toutes les compétences requises pour suivre les différents domaines qui sont:

- La sécurité au travail,
- L'ergonomie,
- L'hygiène industrielle,
- La médecine du travail,
- Les aspects psychosociaux.

C'est pourquoi disposer de plus d'un conseiller en prévention est préférable.

Si l'entreprise est considérée comme "grande", des sections seront ajoutées au service interne "central".

Le conseiller en prévention remplit sa fonction en totale indépendance vis-à-vis de l'employeur ainsi que des travailleurs.

Un conseiller en prévention doit disposer de connaissances en matière de bien-être au travail. En fonction de la taille des entreprises et des risques liés aux activités de l'entreprise, il devra suivre une formation complémentaire.

Quant aux services externes, ils peuvent être créés par:

- Des employeurs,
- L'Etat, les Communautés, les Régions, les Provinces, ...

Le service externe intervient lorsque le service interne de prévention et de protection au travail ne peut accomplir lui-même les missions dictées par la loi. C'est pourquoi l'employeur doit tenir compte de la présence du service externe de prévention et de protection au travail.

C'est l'employeur, de lui-même ou bien sur demande du Comité pour la prévention et la protection au travail, qui fait appel à un service externe.

Ces services internes et externes pour la prévention et la protection au travail sont réglés par les arrêtés royaux du 27 mars 1998^{21 22}.

5.1.1 Modifications survenues en février 2014²³

La modification majeure étant que les personnes qui font partie de la direction ne peuvent exercer la fonction et les missions d'un conseiller en prévention spécialisé en aspects psychosociaux²⁴. Cependant, la personne qui exerçait le rôle de conseiller en prévention et qui était membre du service interne avant le 1^{er} septembre 2014 peut toujours exercer la fonction de conseiller même si elle appartient au personnel de direction.

Il ne peut également pas exercer la fonction de conseiller en prévention - médecine du travail. Cette interdiction est prévue à l'article 32sexies, § 1^{er}, al. 7 de la loi du 4 août 1996.

²¹ A.R. du 27 mars 1998 relatif au Service interne pour la prévention et la protection au travail, *M.B.*, 31 mars 1998, p. 9807.

²² A.R. du 27 mars 1998 relatif au Service externe pour la prévention et la protection au travail, *M.B.*, 31 mars 1998, p. 9833.

²³ Modifications par la loi du 28 février 2014, loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

²⁴ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 32sexies, § 1^{er}, al. 3, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

Il est également important de noter qu'a été introduite la notion de conseiller en prévention "aspects psychosociaux" parmi les autres conseillers en prévention.

Le conseiller en aspects psychosociaux est une personne qui aura des missions de prévention des risques psychosociaux au travail, comme par exemple la violence. Le conseiller en prévention pour les aspects psychosociaux – CPAP – sera soit lié au service interne pour la prévention et la protection au travail – SIPPT – ou lié au service externe – SEPPT²⁵.

Quant au conseiller en prévention des aspects psychosociaux, qu'il soit issu du service interne ou du service externe de prévention et protection au travail, il doit avoir suivi une formation²⁶ pour exercer ses missions. En plus de cette formation bien spécifique, il doit également avoir de l'expérience dans les aspects psychosociaux. Le CPAP doit, en principe, respecter le secret professionnel, visé à l'article 458 du Code pénal.

Annexe I: Procédure de désignation du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

5.2 Le Comité pour la prévention et la protection au travail – CPPT

Dans les entreprises de plus de cinquante travailleurs, il doit exister obligatoirement un CPPT²⁷. Celui-ci est informé et consulté par l'employeur sur l'ensemble des risques. Le Comité est composé des représentants des travailleurs et des travailleuses mais également de l'employeur et de ses représentants²⁸. Les représentants des travailleurs sont désignés tous les quatre ans par le biais d'élections sociales sur base de listes établies par les syndicats. Ils ont aussi un rôle dans la prévention du bien-être au travail.

²⁵ MAIRY, C., "Prévention des risques psychosociaux au travail: quelles sont les principales modifications entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2014?", *Orientations – Wolters Kluwer*, 2015, p.2.

²⁶ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 32sexies, § 3, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

²⁷ A.R. du 3 mai 1999 relatif aux missions et au fonctionnement des comités pour la prévention et la protection au travail, *M.B.*, 10 juillet 1999, p. 26537.

²⁸ C'est pour cette raison que cet organe est dit paritaire.

Le Comité recherche et soumet des mesures dans le but de favoriser le bien-être des travailleurs dans le cadre de l'exécution de leur travail. Il doit aussi émettre un avis quant au plan global de prévention et au plan annuel d'action que l'employeur établit.

Par contre, à défaut de Comité, c'est la délégation syndicale qui va exercer les compétences et les missions du Comité pour la prévention et la protection au travail.

S'il y a absence de délégation syndicale, une procédure de consultation existe. Elle va permettre à l'employeur d'écouter lui-même directement ses travailleurs en ce qui concerne leur bien-être au sein de l'entreprise²⁹. L'article 53 de la loi relative au bien-être des travailleurs énonce également que, dans une entreprise où il n'existe ni Comité, ni délégation syndicale, ce sont les travailleurs qui participent directement au traitement des questions concernant leur bien-être.

5.2.1 Modifications survenues en février 2014

Il n'y a pas eu de réelle modification, au cours de l'année 2014, concernant l'implication du Comité pour la prévention et la protection au travail dans la loi sur le bien-être au travail. Néanmoins, celui-ci doit tenir compte de la prévention des risques psychosociaux dans une plus large mesure.

5.3 L'employeur

On peut faire mention de l'article 20 de la loi de 1978 relative au contrat de travail, qui mentionne que "l'employeur a l'obligation de veiller en bon père de famille à ce que le travail s'accomplisse dans des conditions convenables au point de vue de la sécurité et de la santé du travailleur" au sein de son entreprise. Il doit donc veiller à une politique de bien-être, politique devant être planifiée et structurée. Il faut qu'il y ait une prévention sur les lieux de travail.

²⁹ A.R. du 3 mai 1999 relatif aux missions et au fonctionnement des comités pour la prévention et la protection au travail, *M.B.*, 10 juillet 1999, p. 26537.

L'arrêté royal du 27 mars 1998³⁰ relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail impose à l'employeur:

- De réaliser une analyse des risques, puis, sur base de cette analyse, d'établir des mesures de prévention (art. 7-9),
- D'élaborer un plan global de prévention avec des activités de prévention, pour une durée de 5 ans (art. 10 et 11),
- De prévoir un plan d'action annuel (art. 11).

L'employeur a une réelle obligation de résultat, à savoir celle de veiller au bien-être de son personnel de travail. Il doit mettre sur pied les mesures nécessaires afin de promouvoir le bien-être au travail, faire respecter la réglementation mise en place, etc.

Pour reprendre les termes de la directive 89/391/CEE en son article 9, l'employeur "doit disposer d'une évaluation des risques pour la sécurité et la santé au travail".

5.3.1 Modifications survenues en février 2014

L'employeur a donc une première obligation, celle d'identifier et d'analyser les risques psychosociaux. Cette obligation est prévue à l'article 32/2, § 1^{er} de la loi sur le bien-être au travail.

Il y a tout d'abord une analyse "a priori"³¹ puis une analyse "a posteriori"³², c'est-à-dire après un éventuel dommage ou après un incident.

Il sera notamment amené à interroger ses travailleurs pour évaluer les risques psychosociaux. Il devra envisager toutes les situations susceptibles de poser des problèmes, de mettre ses travailleurs en danger.

- L'analyse des risques "**a priori**"

³⁰ A.R. du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 9-11, *M.B.*, 31 mars 1998, p. 9800.

³¹ Une analyse des risques au préalable.

³² Une analyse des risques dans une situation bien spécifique.

L'employeur aura tout d'abord l'obligation d'identifier les situations qui pourraient amener à des risques psychosociaux, c'est-à-dire des situations susceptibles de conduire au stress, à de la violence ou à du harcèlement au travail.

Du fait du nouvel ajout, à savoir l'article 32/2, § 2 de la loi du 4 août 1996, l'employeur a une obligation de "prise de 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 limiter³³".

- L'analyse des risques "**a posteriori**"

Lorsqu'un incident s'est déjà produit dans une situation de travail, l'analyse est demandée par un membre de la ligne hiérarchique ou au moins 1/3 de la délégation des travailleurs au Comité.

Quant à l'analyse a posteriori, elle se fait également au niveau collectif, c'est-à-dire dans le cadre de l'examen d'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif. Elle va aussi être demandée par un membre de la ligne hiérarchique ou par au moins 1/3 de la délégation des travailleurs CPPT. En effet, la ligne hiérarchique peut détecter des problématiques d'ordre psychosocial liées au travail. Cette analyse sera réalisée par l'employeur en collaboration avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux – CPAP – soit du service interne, soit du service externe.

L'employeur va alors prendre les mesures de prévention collectives et individuelles appropriées, qu'il va communiquer au demandeur ainsi qu'au conseiller en prévention concernés par les mesures tout en ayant pris l'avis du Comité pour la prévention et la protection au travail et du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Uniquement lorsqu'un travailleur fait face à des faits de harcèlement moral/sexuel ou à des faits de violence, l'employeur aura l'obligation de prendre des mesures

³³ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 32/2, § 2, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

conservatoires lorsqu'en première analyse le conseiller en prévention constate que ces faits sont suffisamment graves.

Une autre modification était que l'employeur devait apporter obligatoirement des changements au règlement de travail et ce, pour le 1^{er} mars 2015 au plus tard.

Les employeurs devaient insérer dans leur règlement de travail³⁴ la possibilité d'introduction de procédures et ainsi directement contacter le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Ils étaient dans l'obligation également d'indiquer la marche à suivre lorsque les consultations du conseiller en prévention des aspects psychosociaux s'avéraient impossibles pendant les heures habituelles de travail du travailleur.

Annexe II: Annexe au règlement de travail d'une SA – Risques psychosociaux.

5.4 La ligne hiérarchique

Les membres de la ligne hiérarchique sont les membres qui ont reçu, de la part de l'employeur, une part d'autorité.

Ils appliquent la politique de prévention de l'employeur en ce qui concerne le bien-être des travailleurs. Ils effectuent un contrôle des équipements utilisés par ces travailleurs. Ils veillent également à la bonne application des instructions et leur mise en pratique.

5.4.1 Modifications survenues en 2014

Aucune modification n'est intervenue si ce n'est qu'une attention plus particulière doit être réservée aux risques psychosociaux.

5.5 La personne de confiance

La personne de confiance s'occupe de recevoir les travailleurs et travailleuses qui estiment ne pas être bien sur le lieu de travail. Par exemple, si un travailleur estime être

³⁴ Les employeurs ont l'obligation d'établir un règlement de travail. L. du 8 avril 1965 instituant les règlements de travail, *M.B.*, 05 mai 1965, p. 5064.

victime de violence ou de harcèlement, elle l'aide à chercher des solutions face à son problème.

La personne de confiance accueille et entend le travailleur et a à son égard une obligation de discrétion ainsi qu'à l'égard de toutes les parties.

La désignation de cette personne est en principe non-obligatoire, sauf si une demande de désignation est faite par l'ensemble des membres du Comité pour la prévention et la protection au travail, par la délégation syndicale ou bien même par l'ensemble des travailleurs³⁵.

L'employeur peut donc désigner une ou plusieurs personnes de confiance, après l'accord préalable de tous les membres représentant les travailleurs au sein du Comité³⁶.

Si aucune demande n'est faite, il est très possible qu'il n'y ait aucune personne de confiance au sein d'une entreprise. Si tel est le cas, c'est le conseiller en prévention qui pourra exercer les missions de la personne de confiance.

Il est cependant important de noter que le travailleur, s'il se sent victime, peut aussi passer directement par le conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux, sans s'adresser à la personne de confiance³⁷.

Tout comme le conseiller en prévention aspects psychosociaux, la personne de confiance est tenue par le secret professionnel – Art. 458 du Code pénal.

Le rôle de personne de confiance est incompatible avec le rôle du conseiller en prévention spécialisé dans la médecine du travail. Il lui est interdit d'appartenir à la délégation syndicale ou au CPPT. Ces incompatibilités n'ont pu être prises en compte

³⁵ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, art. 32sexies, § 2, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

³⁶ *Ibidem*.

³⁷ DALLEMAGNE, M., *La protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail*, Etudes pratiques de droit social, Ed. Kluwer, 2002, n°9, 96 p.

qu'après le 1^{er} septembre 2014³⁸ – date d'entrée en vigueur de la nouvelle législation relative aux risques psychosociaux.

Annexe III: Procédure de désignation d'une (de) personne(s) de confiance.

5.5.1 Modifications en février 2014

Pour être considérée et désignée comme personne de confiance, il convient dorénavant de participer à une formation de 5 jours (30 heures).

Cependant, si le candidat n'a jamais suivi de formation auparavant et particulièrement avant le 1^{er} septembre 2014, il peut toujours exercer la fonction de personne de confiance mais à condition:

- D'acquérir les compétences en termes de savoir-faire et les connaissances nécessaires dans les 2 ans suivant le 1^{er} septembre 2014³⁹,
- De justifier d'une expérience professionnelle de 5 années en tant que personne de confiance à partir du 1^{er} septembre 2014⁴⁰.

Elle se verra également interdire le cumul avec d'autres mandats, comme un mandat de représentant des travailleurs ou un mandat de membre du personnel de direction. Elle ne pourra pas être candidate aux élections sociales⁴¹.

On remarque qu'il y a énormément de méfiance vis-à-vis d'un dirigeant exerçant la fonction de personne de confiance. En effet, un travailleur pourrait craindre des représailles ou bien il pourrait y avoir un manque d'impartialité de la part de ce dirigeant-là. Il était donc impératif de prévoir une impossibilité pour un dirigeant d'entreprise d'exercer la fonction de personne de confiance. Le manque de neutralité empêchait le travailleur d'utiliser la procédure interne informelle de manière efficace. Il était donc

³⁸ MAIRY, C., "Prévention des risques psychosociaux au travail: quelles sont les principales modifications entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2014?", *Orientations – Wolters Kluwer*, 2015, p.2.

³⁹ *Ibidem*.

⁴⁰ *Ibid*.

⁴¹ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 32sexies, § 2, al. 7 et 8, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

nécessaire de prévoir qu'un dirigeant ne puisse exercer le rôle de la personne de confiance.

Les personnes qui font donc partie de la direction ne peuvent exercer la fonction et les missions d'une personne de confiance.

Ensuite, il faut savoir que le Conseil National du Travail⁴² a donné pour avis que l'intervention de la personne de confiance devrait être prise en compte tant dans la phase formelle qu'informelle. Cet avis n'a pas été retenu.

En effet, le pouvoir d'intervention de la personne de confiance sera limité à la phase informelle⁴³. Désormais, cette personne ne sera plus compétente pour recevoir la demande d'intervention formelle, anciennement appelée "plainte motivée" que nous verrons plus loin. Une distinction entre les deux phases, à savoir la phase informelle et la phase formelle, pourra être faite.

Ce changement est dû à la volonté de permettre au conseiller en prévention spécialisé qui a de l'expérience dans les deux procédures de conseiller le travailleur sur l'intervention la plus adéquate pour résoudre son problème.

La possibilité de désigner un membre du personnel ou une personne extérieure à l'entreprise est toujours d'actualité.

Le conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail peut aussi exercer les tâches de la personne de confiance dans le cadre de la demande d'intervention psychosociale informelle (art. 32/2, § 2, alinéa 3, a)).

Ensuite, l'ensemble des représentants des travailleurs au sein du Comité peuvent demander la désignation d'une personne de confiance telle que visée à l'article 32*sexies*, § 2/1. Dans ce cas, l'employeur est obligé de désigner une personne de confiance.

⁴² Le CNT a été institué par la loi du 29 mai 1952. Il vise principalement à rendre des avis et/ou à formuler des propositions concernant des matières d'ordre social à l'attention du Parlement belge et/ou du Gouvernement.

⁴³ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 32/2, § 2, b), *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

5.6 Le conseiller en prévention – médecin du travail

Il a pour mission principale de surveiller la santé des travailleurs de l'entreprise (vaccinations, examens médicaux, etc.), il effectue les visites des lieux de travail et veille à détecter les risques au travail. Il tente de dépister les maladies professionnelles⁴⁴.

Le conseiller en prévention – médecin du travail⁴⁵ participe également au CPPT – Comité pour la prévention et la protection au travail.

Les personnes qui veulent exercer en tant que conseiller en prévention – médecin du travail dans les services pour la prévention et la protection au travail doivent par ailleurs:

- Détenir un diplôme qui permet d'exercer la médecine du travail,
- Etre spécialiste dans la médecine du travail,
- Ou acquérir le titre dans les trois ans après avoir réussi une formation théorique⁴⁶.

5.6.1 Modifications survenues en 2014

Le conseiller en prévention – médecin du travail peut, s'il détecte un risque concernant un travailleur, prévenir un collègue.

5.7 Le médiateur organisationnel

Le médiateur indépendant est également une personne pouvant intervenir dans la prévention des risques psychosociaux. Il est tout de même important de préciser que la médiation est évoquée brièvement dans la loi du 4 août 1996 en son article 32*decies* et qui effectue un renvoi aux articles 1724 à 1737 du Code judiciaire.

⁴⁴ ASBL Service externe de prévention SPMT, *Service de prévention de médecine du travail des Communautés française et germanophone de Belgique* [En ligne]. La surveillance de la santé. Disponible sur: http://www.spmpt.be/default.aspx?page=contenu_ss.

⁴⁵ A.R. du 27 mars 1998 relatif aux services externes pour la prévention et la protection au travail, art. 22, *M.B.*, 31 mars 1998, p. 9833.

⁴⁶ Soit une formation "master complémentaire" en médecine du travail, soit une formation permanente en médecine du travail.

La médiation est considérée comme une technique de résolution de conflits. Le médiateur a pour but d'établir ou de rétablir le dialogue, la communication entre des personnes. La médiation encourage le dialogue et l'écoute⁴⁷. Elle est une bonne alternative au tribunal.

L'intervention du médiateur est importante dans le milieu de travail. En ayant recours à la médiation organisationnelle, il est donc possible de prévenir, réagir et gérer ces risques psychosociaux.

La médiation ne va pas s'attarder à l'objet du conflit, du différend mais plutôt au cheminement qui a créé celui-ci.

Lorsqu'un médiateur exerce, il se doit d'être neutre et impartial. Il doit également bien veiller au processus qu'il décidera d'établir. Il est tenu à la confidentialité des échanges. En effet, l'article 458 du Code pénal est, comme pour les conseillers en prévention aspects psychosociaux et médecin du travail, d'application au médiateur. S'il révèle des informations confidentielles, le médiateur pourra être sanctionné.

Par contre, le médiateur a une obligation de moyen et non de résultat.

Selon Fédérica Oudin, professeur à la faculté de droit de Tours et médiatrice en entreprise, la médiation est une réelle alternative pour anticiper et traiter les risques psychosociaux au travail. C'est un moyen d'action favorable à la santé des travailleurs.

Dans l'ouvrage "L'essor de la médiation en entreprise"⁴⁸, codirigé par Madame Oudin, on y voit clairement l'importance, la portée du recours à la médiation.

L'ouvrage prévoit plusieurs exemples dans lesquels la médiation est utile, par exemple:

- Lorsqu'elle rétablit une relation de travail préalablement brisée,

⁴⁷ MEDIATION.BE SPRL, *Centre de médiation et de conciliation, De la confrontation des idées peut naître la solution* [En ligne]. Qu'est-ce que la Médiation?, Liège. Disponible sur: <http://www.mediation.be/mediation.php> (Consulté le 13 février 2015).

⁴⁸ RONGEAT-LOUDIN, F., ROULET, V., *L'essor de la médiation en entreprise*, Montigny-le-Bretonneux, Médias et Médiation, mars 2014.

- Lorsqu'elle facilite la recherche de solutions dites "préventives".

Dans le premier exemple, nous nous trouvons dans une entreprise qui comprend plusieurs agences réparties dans le pays. Face au médiateur Monsieur Jacques Salzer⁴⁹, deux femmes: l'une directrice comptable et l'autre directrice générale (respectivement Brigitte et Isabelle) qui, depuis peu, se voient dans l'impossibilité de communiquer.

Le point de départ de leur mésentente est la promotion d'Isabelle en tant que directrice générale. En effet, depuis cette modification du statut d'Isabelle, Brigitte n'est plus la même, ses absences se sont multipliées⁵⁰. C'est à partir de ce moment que la direction a jugé utile de faire appel à un médiateur, en l'occurrence Monsieur Jacques Salzer.

La médiation s'est déroulée avec l'accord des deux parties, Brigitte et Isabelle. Les parties ont eu individuellement et à deux reprises un entretien avec le médiateur. D'après Monsieur Salzer, les entretiens individuels permettraient de gagner la confiance des parties ainsi que de comprendre les problèmes qui opposent ces collègues.

Le reproche fait à Isabelle est le fait qu'elle mette de côté l'amitié qu'elle entretenait avec Brigitte au profit de sa nouvelle place en tant que directrice générale. Brigitte, quant à elle, ne comprend pas l'attitude d'Isabelle. Suite à sa promotion, Isabelle dit avoir de nouvelles responsabilités, que celles-ci prennent du temps et que par conséquent elle n'a plus guère le loisir de discuter avec son amie.

La méthode employée par le médiateur, dans un deuxième temps, est de demander à chaque partie d'établir, par ordre chronologique, les faits et les événements qui les ont chacune dérangés.

La démarche a ensuite été la demande de reformulation de la part de chaque partie, Brigitte devant reformuler les dires d'Isabelle et vice versa.

⁴⁹ M. Salzer est médiateur et organise des formations relatives à la médiation.

⁵⁰ RONGEAT-LOUDIN, F., ROULET, V., *L'essor de la médiation en entreprise*, Montigny-le-Bretonneux, Médias et Médiation, mars 2014.

Le médiateur va laisser un moment s'écouler afin que les parties prennent du recul et envisagent d'éventuelles solutions.

Après deux semaines de battement, le médiateur reçoit une dernière fois les parties. La communication entre les deux collègues semble s'être rétablie. Brigitte ne souhaite plus travailler de manière isolée⁵¹.

Le travail du médiateur a donc bel et bien porté ses fruits⁵². L'intervention du médiateur en milieu de travail est un outil qui peut donc être utilisé.

Le deuxième récit fait également entrer en scène le même médiateur. Le bien-être des travailleurs est une des préoccupations de tout employeur.

Récit.

En Belgique, un directeur général ainsi que son directeur adjoint veillent au bien-être de leur personnel. Jacques Salzer aura pour mission d'interroger l'intégralité des travailleurs des 25 magasins de la chaîne quant à leur bien-être ou éventuel mal-être.

Jacques Salzer se répète, il est impératif que l'ensemble des travailleurs soit d'accord pour participer à la médiation organisée.

Avec l'acceptation de la médiation de la part des travailleurs, l'écoute et le respect de chacun, la médiation peut débuter. Les travailleurs et les directeurs prennent place dans une salle.

Dans un premier temps, le médiateur invite chacun des membres à faire part de ses observations, par écrit ou oralement. Les sujets sont alors répertoriés par thème⁵³.

Le médiateur invite chacun à proposer des solutions. Il a donc permis qu'ils trouvent ensemble un dénouement, un achèvement rapide concernant certains points.

⁵¹ RONGEAT-LOUDIN, F., ROULET, V., *L'essor de la médiation en entreprise*, Montigny-le-Bretonneux, Médias et Médiation, mars 2014.

⁵² BÉCARD, A-C., "Récits de médiations", in RONGEAT-LOUDIN, F., ROULET, V. (sous la direction de), *L'essor de la médiation en entreprise*, Montigny-le-Bretonneux, Médias et Médiation, mars 2014.

⁵³ RONGEAT-LOUDIN, F., ROULET, V., *L'essor de la médiation en entreprise*, Montigny-le-Bretonneux, Médias et Médiation, mars 2014.

Il est donc facile de voir, avec ces deux exemples, qu'à chaque fois le médiateur établit une sorte de processus, un cheminement bien précis.

- Il cerne la situation, les parties, fait une sorte d'état des lieux,
- Il effectue ensuite des entretiens individuels, tente de cerner les positions de chacun,
- Et enfin, lors des réunions avec les parties réunies, il tente de trouver les éventuelles solutions.

5.8 Le travailleur ou la travailleuse

Ils ont également un rôle à jouer. La santé et le bien-être au sein de l'entreprise ne sont pas que l'affaire des autres acteurs.

En effet, l'article 6 de la loi du 4 août 1996 prévoit que chaque travailleur doit prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur.

L'art. 6, 7° de la loi précitée énonce:

"Participer positivement à la politique de prévention mise en œuvre dans le cadre de la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, s'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail et s'abstenir de tout usage abusif des procédures⁵⁴".

5.8.1 Modifications en 2014

Les travailleurs vont jouir de plus de droits et d'une meilleure protection en matière de licenciement, ce que nous pourrions constater plus loin.

Autrefois, les travailleurs qui faisaient face à un problème sur le lieu de travail utilisaient la voie du harcèlement pour le régler.

⁵⁴ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 6, 7°, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

Dorénavant et avec cette nouvelle ouverture sur les risques psychosociaux, les travailleurs pourront utiliser d'autres mécanismes pour gérer leurs problèmes; nous en parlerons plus loin également.

6 Procédures mises en place pour les travailleurs

6.1 Précédemment

Un travailleur qui subissait, sur son lieu de travail, un mal-être lié à l'exécution de son contrat de travail, avait la possibilité d'introduire une procédure dite de "**plainte motivée**".

Cela sous-entendait une demande d'investigation, un jugement et une sanction de la personne coupable.

6.2 Modifications survenues en février 2014

Cette procédure est remplacée par une "**demande d'intervention psychosociale**". Cette notion correspond au véritable travail du conseiller en prévention et également de la personne de confiance.

L'un d'eux va analyser les risques de la situation de travail, suggérer à l'employeur des mesures de prévention pour supprimer le danger ou essayer de réduire le(s) dommage(s) pour la santé et la sécurité du travailleur.

Dans les travaux préparatoires, il est aussi apparu nécessaire que des demandes d'intervention psychosociale soient introduites pour l'ensemble des risques psychosociaux au travail.

Il existe des procédures d'intervention psychosociale⁵⁵:

- Informelle
- Formelle

⁵⁵ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 32/2, § 2, al. 3, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

La demande d'intervention psychosociale informelle

Elle se fera auprès de la personne de confiance ou auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Cette intervention aura pour but de trouver une solution de manière "informelle", c'est-à-dire par le biais d'interventions auprès d'une autre personne de l'entreprise ou bien par le biais d'entretiens (écoute active du travailleur, conseils, ...). Cette procédure va avoir pour but de trouver une solution au problème du travailleur. Il peut éventuellement avoir une conciliation entre les personnes impliquées dans le problème.

La procédure informelle doit pouvoir évoluer dans une confidentialité totale et ce, vis-à-vis de l'employeur.

Le but de cette procédure est de permettre que la résolution du problème se fasse en dehors de l'intervention de l'employeur. C'est pourquoi, dans ce type de procédure, le travailleur (la travailleuse) ne se verra pas protégé(e) contre un éventuel licenciement.

En cas d'un éventuel échec, le travailleur peut, s'il le souhaite, solliciter une demande d'intervention psychosociale formelle, auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux⁵⁶.

La demande d'intervention psychosociale formelle

Le processus de l'intervention psychosociale formelle est basé sur la procédure prévue auparavant pour le traitement des plaintes motivées⁵⁷.

Contrairement à la demande d'intervention informelle, elle est reçue uniquement par le conseiller en prévention – et non par la personne de confiance.

L'intervention psychosociale formelle doit, elle-même, être séparée en trois procédures. On distingue aussi les interventions psychosociales formelles pour les risques

⁵⁶ MAIRY, C., "Prévention des risques psychosociaux au travail: quelles sont les principales modifications entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2014?", *Orientations – Wolters Kluwer*, 2015, p. 11.

⁵⁷ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 32/2, § 2, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

psychosociaux en général, des interventions formelles pour des faits de harcèlement moral et/ou sexuel et de viol. Dans la demande d'intervention psychosociale formelle, on distingue la demande à caractère principalement collectif⁵⁸ de la demande à caractère individuel – voir annexe IV.

Cette procédure formelle va consister à demander que l'employeur prenne des mesures soit collectives, soit individuelles, en fonction de l'analyse qui aura été faite de la situation. Il faut noter que le conseiller en prévention aspects psychosociaux peut donner un avis sur la situation.

C'est dans le cas de l'intervention formelle que dorénavant le conseiller en prévention pourra refuser au travailleur la demande d'intervention (art. 32/2, § 3 de la loi du 4 août 1996 sur le bien-être au travail et au point (6) de l'annexe IV).

La possibilité de refus émane aussi du projet de loi. Cette possibilité a été élaborée afin de limiter les demandes abusives d'intervention: le CPAP dispose désormais de la compétence de refuser l'introduction de demande d'intervention psychosociale formelle lorsque la demande ne concerne pas des risques psychosociaux au travail ou des faits de harcèlement ou de violence au travail.

Les demandes peuvent être à caractère collectif ou individuel. En effet, si la situation décrite par le travailleur a trait à des risques collectifs ou individuels, le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe par écrit l'employeur de l'introduction de la demande par le travailleur. Il l'informe également du caractère collectif ou individuel. Si les risques sont individuels, l'identité du travailleur est dévoilée, si les risques sont collectifs, l'identité du travailleur restera inconnue.

La demande d'intervention formelle pour violence ou harcèlement est une procédure qui sera exclusivement traitée à part.

⁵⁸ Caractère collectif: lorsque le travailleur est susceptible de subir un dommage et que la demande repose sur un problème dit "organisationnel".

Pour l'essentiel, les dispositions qui existaient auparavant restent d'actualité. Cependant, certaines particularités voient le jour. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux peut refuser la demande lorsque, selon lui, la situation ne présente pas de risque psychosocial au travail ou des faits de violence ou de harcèlement. L'acceptation ou le refus de la demande doit être notifiée dans les 10 jours après réception de la demande. A défaut de notification, la demande sera réputée acceptée. Une fois la demande acceptée, le demandeur bénéficie d'une "protection" – voir ci-dessous. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux en informe l'employeur.

Il est possible, pour un travailleur ayant, par exemple, introduit une demande d'intervention formelle pour des faits de violence ou de harcèlement, d'être protégé contre d'éventuelles représailles, que cela soit le licenciement ou d'autres mesures préjudiciables⁵⁹, par exemple de refuser au travailleur d'assister à une formation, la disposition le prévoyant étant l'article 32*tredecies* de la loi du 4 août 1996. Il existe d'autres cas qui pourraient entraîner des représailles comme par exemple le dépôt de plainte à la police, etc. ; ainsi, si un employeur licencie un de ses travailleurs, les motifs de ce licenciement doivent être établis mais sans avoir de lien avec le dépôt de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral et/ou sexuel.

"L'employeur ne peut pas licencier un travailleur qui a déposé une plainte motivée pour harcèlement moral, sauf pour des motifs étrangers à la plainte, dont la preuve lui incombe. La protection a pour but de garantir la liberté du travailleur de déposer ladite plainte sans crainte d'être licencié par mesure de représailles. Établir l'existence de difficultés économiques est une chose; prouver que le licenciement est en relation causale avec ces difficultés en est une autre⁶⁰".

La période pendant laquelle le travailleur sera protégé débute:

⁵⁹ MAIRY, C., "Prévention des risques psychosociaux au travail: quelles sont les principales modifications entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2014?", *Orientations – Wolters Kluwer*, 2015, p. 19.

⁶⁰ C.trav. Bruxelles, 6 janvier 2014, R.G. n° 2012/AB/420.

- Pour la demande d'intervention psychosociale formelle: le jour de la réception de la demande,
- Pour une plainte déposée auprès de la Police, du Ministère public ou du Juge d'instruction: à partir du moment où la plainte a bien été reçue par ces services.

La période prendra fin 12 mois après le dépôt de la demande d'intervention psychosociale ou le dépôt de la plainte, etc⁶¹.

Quid si l'employeur ne tient pas compte de la période de protection de son travailleur et qu'il le licencie? Le syndicat en place du travailleur ou le travailleur lui-même pourra demander à être réintégré dans l'entreprise et ce dans les conditions qui étaient appliquées autrefois⁶².

Cependant, il est important de souligner que les travailleurs qui introduisent une demande d'intervention psychosociale formelle pour des faits autres que des faits de harcèlement ou de violence ne sont pas protégés contre le licenciement^{63 64}.

Dans la demande d'intervention psychosociale formelle pour des faits de violence et/ou de harcèlement, l'employeur doit prendre des mesures conservatoires nécessaires. Dans un premier temps, le CPAP analyse la demande et entend l'(les) éventuel(s) témoin(s). Il peut proposer ensuite à l'employeur des mesures conservatoires.

Le choix des procédures internes revient au travailleur.

Il est important de noter que si un travailleur venant d'une entreprise⁶⁵ "X" mais effectuant des missions dans une autre entreprise "Y", s'estime harcelé ou violenté par un

⁶¹ MAIRY, C., "Prévention des risques psychosociaux au travail: quelles sont les principales modifications entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2014?", *Orientations – Wolters Kluwer*, 2015, p. 20.

⁶² *Ibidem*.

⁶³ Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, Doc. Parl., Ch. Repr., sess. ord. 2013-2014, n° 3101/001 du 31 octobre 2013.

⁶⁴ Projet de loi modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires, Doc. Parl., Ch. Repr., sess. ord. 2013-2014, n° 3102/001 du 31 octobre 2013. Disponible sur: <https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/53/ip182.pdf>

⁶⁵ Exemple: travailleur effectuant des travaux d'entretien, réglage de machines, etc.

travailleur ou une travailleuse de cette entreprise, il pourra user de la procédure interne de cet employeur.

Ne l'oublions pas, lorsqu'un travailleur ou une travailleuse estime subir un dommage qui découle d'un éventuel risque psychosocial au travail, il/elle peut également faire appel à plusieurs personnes.

Ils peuvent compter sur:

- Un délégué syndical,
- Un responsable hiérarchique,
- L'employeur.

Toutefois, le travailleur qui s'estime exposé à des risques psychosociaux peut également avoir recours, rappelons-le, à un médiateur agréé en lieu et place des deux procédures internes. Une des dernières solutions possibles est le recours judiciaire, pour mettre en cause la responsabilité civile de l'employeur.

7 Nouveauté: Demande de dommages et intérêts

La question des dommages et intérêts est évoquée à l'art. 32*decies*, § 1^{er}/1. Cette nouveauté a été introduite par la loi du 28 mars 2014 modifiant le code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires.

Ainsi, si une victime subit un préjudice matériel et moral causé par le harcèlement et/ou la violence, l'auteur des faits sera redevable de dommages et intérêts pour réparer ce dommage. La victime du préjudice aura le choix entre demander l'indemnisation forfaitaire ou prouver le dommage qu'elle a réellement subi.

Autrefois, dans la loi sur le bien-être, l'indemnisation forfaitaire n'existait que dans le cadre d'indemnisation d'éventuelles représailles d'un employeur qui licencierait un travailleur en réaction à la plainte que ce dernier avait déposée. L'indemnité forfaitaire

n'était pas prévue dans la loi pour réparer les dommages découlant de la violence ou du harcèlement. Pour obtenir alors réparation de son préjudice, la victime devait apporter la preuve de son dommage en vertu du droit commun. Elle devait établir le lien de causalité entre les comportements et le dommage.

Toutefois, il n'était pas évident d'apporter la preuve et donc d'obtenir réparation du dommage subi, en particulier le dommage moral.

C'est pour cela qu'il y a eu une volonté de mettre sur pied le système dit du "forfait". Ce dispositif résout le problème de preuve et permet une indemnisation sûre à la victime.

L'indemnisation pouvant aller de trois mois de rémunération brute jusqu'à six mois de rémunération brute dans trois hypothèses bien précises:

- Lorsque les conduites sont liées à un critère de discrimination,
- Lorsque l'auteur se trouve dans une relation d'autorité,
- En raison de faits extrêmement graves.

La première hypothèse est particulièrement importante dans ce projet de loi. Elle se rapporte au fait que les comportements qualifiés d'abusifs sont liés à un critère de discrimination.

En Belgique, un ensemble de lois tentent de lutter contre les discriminations⁶⁶, tout comme certaines directives européennes qui luttent contre les discriminations et établissent ainsi des sanctions qui découragent les auteurs des faits de harcèlement ou de violence. C'est pourquoi le projet de loi a prévu le droit de demander une indemnisation forfaitaire de six mois de rémunération brute. Il y a, d'une part, une volonté de tendre à ces exigences de l'Union Européenne et, d'autre part, c'est l'ancienne ministre de l'emploi Monica De Coninck qui a voulu imposer cette modification à la législation actuelle sur le

⁶⁶ Il s'agit de la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme et la xénophobie, la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination et la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes.

harcèlement moral pour décourager les personnes qui harcèlent, pour avoir un effet dissuasif à leur rencontre.

8 Jurisprudence

À la lumière de la nouvelle loi, comment serait traité un litige devant le juge?

Les modifications qu'a subies la loi sur le bien-être au travail vont changer la manière de régler les affaires devant les Cours et Tribunaux.

L'arrêt de la Cour du travail de Liège du 10 septembre 2010 est pris pour exemple.

Les faits:

Une certaine Madame M se plaint d'être victime de harcèlement moral sur le lieu de son travail, les auteurs étant deux collègues, Monsieur B et Madame B.

À deux reprises et avec une interruption pour incapacité de travail, Madame M contacte la personne de confiance pour faire part de son mal-être.

Madame M fait part de l'attitude inadmissible de ses deux collègues. Elle dit recevoir des insultes de leur part et ce, devant l'ensemble des collègues de travail.

Autrefois, la loi sur le bien-être au travail prévoyait, pour le harcèlement moral au travail, une définition tout autre que celle d'aujourd'hui, modifiée par la loi du 28 avril 2014.

En effet, l'article 32^{ter}, 2° de la loi du 4 août 1996 stipulait que:

"Les conduites abusives et répétées de toute origine, externe ou interne à l'entreprise ou l'institution, qui se manifestent notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux, ayant 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 à laquelle le présent chapitre est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en

péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant⁶⁷".

À présent, la loi ainsi modifiée prévoit un ensemble abusif de plusieurs comportements et que ces comportements, pris isolément, soient abusifs ou non. Ces comportements pris individuellement sont considérés comme anodins, mais pris ensemble, ils seront considérés comme abusifs.

En 2010, le juge de la Cour du travail n'avait pas retenu la qualification de harcèlement moral au travail et ce, pour les raisons suivantes:

- Les faits ne sont pas considérés comme étant intervenus dans un laps de temps assez long, celui-ci étant de plus ou moins un mois.
- Les faits établis par Madame M ne remplissent pas la condition de "répétition".

La Cour a, toutefois, réclamé des dommages et intérêts à Monsieur B et Madame B pour les propos constitutifs de violence au travail⁶⁸, ceux-ci étant estimés intolérables, inadmissibles.

Aujourd'hui, quant à la retenue de la qualification d'harcèlement moral au travail et au vu de la modification de la définition de celle-ci, c'est au pouvoir d'appréciation du juge qu'il faudra s'en tenir.

En effet, dans le courant de l'année 2014, la définition du harcèlement moral a été étendue. Plusieurs conditions doivent notamment être réunies:

- Un ensemble abusif de plusieurs conduites,
- Une condition de répétition,
- Plusieurs attaques,
- Une condition de durée.

⁶⁷ L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Art. 32ter, 2°, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

⁶⁸ La notion de violence au travail n'a pas subi de modification. Art. 32ter, 1° de la loi du 4 août 1966 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

Les conduites abusives peuvent être liées à l'état civil, à la naissance, à la conviction politique, à l'origine sociale, à la couleur de peau, etc.

Ces caractéristiques sont nouvelles et ont permis l'élargissement de la définition du harcèlement moral au travail.

Le juge doit tenir compte de ces nouvelles caractéristiques et doit adapter la modification de la réglementation à la situation qu'il a en face de lui.

9 Comparaison avec la France

Il n'existe pas, en France, de Code du bien-être au travail, comme nous en disposons en Belgique. Cependant, il existe un Code du travail, avec notamment quelques dispositions consacrées au bien-être des travailleurs. Par exemple, la quatrième partie du Code du travail français est intitulée "Santé et sécurité au travail". Certains principes généraux de prévention sont présentés, ceux-ci provenant directement de la directive européenne 89/391/CEE⁶⁹ relative à l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs.

Les risques psychosociaux pouvant être définis comme "les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental"⁷⁰.

Cependant, on peut remarquer que, contrairement à la Belgique, le droit français ne consacre pas la notion de risque psychosocial dans son code du travail. Ces risques ont une dimension subjective.

La réglementation française impose, au même titre que les autres risques professionnels⁷¹, que les risques psychosociaux soient pris en considération.

⁶⁹ Du Conseil de l'Union européenne, le 12 juin 1989.

⁷⁰ AIPALS ASBL - Service de Santé au Travail, *Aipals – Service de santé au travail* [En ligne], Montpellier, Risques psychosociaux. Disponible sur: <http://www.aipals.com/risques-professionnels/risques-psychosociaux/>. (Consulté le 10 mai 2015).

⁷¹ Troubles musculo-squelettiques, risques chimiques, risque routier professionnel, ...

Comme en droit belge, il existe une obligation générale de sécurité qui incombe à l'employeur.

C'est l'article L. 4121-1 du Code du travail français qui l'impose. Celui-ci doit impérativement évaluer les risques, y compris psychosociaux et ensuite prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé de ses travailleurs. On peut remarquer que l'article de droit français impose plus ou moins les mêmes obligations à l'employeur français qu'à l'employeur belge:

Article L4121-2 – "L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants:

1° Eviter les risques,

2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités,

3° Combattre les risques à la source,

4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé,

5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique,

6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux,

7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L. 1152-1 et L. 1153-1,

8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle,

9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs".

Selon l'INRS⁷², en dehors de la réglementation générale de base en droit français, deux accords nationaux interprofessionnels ont été signés:

- L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail, signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.
- L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail, signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010.

Tout comme en Belgique, il faut privilégier une démarche de prévention collective, celle-ci étant centrée sur le travail et sur l'organisation. Il faut pour cela que plusieurs éléments soient réunis comme l'implication de la direction et des représentants du personnel, la participation active de l'ensemble des travailleurs au sein de l'entreprise.

Selon le Docteur Vincent Bonniol, durant ces dernières années, la France a fait face à un mal-être terrible des salariés au sein des entreprises. Le mal-être des travailleurs doit donc être pris en considération. C'est pourquoi plusieurs initiatives ont été prises par le Gouvernement français. Il a lancé un plan d'urgence pour la prévention du stress au travail en octobre 2009 et un accord sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique en novembre 2009. Ensuite le 2^{ème} plan Santé au travail a vu le jour, qui couvre la période allant de 2010 à 2014⁷³.

Quant aux acteurs pour la prévention du mal-être dans les entreprises, ils sont relativement similaires en Belgique. Le site de l'INRS⁷⁴ nous en explique certains:

Ainsi, l'**employeur** doit veiller à la sécurité et à la santé de son personnel. Il va, tout comme chez nous, mettre sur pied une organisation et un plan relatif à la prévention des

⁷² Organisme public de référence dans les domaines de la santé au travail et de la prévention des risques professionnels. Il est géré par un Conseil d'administration paritaire constitué de représentants des organisations des employeurs ou des salariés.

⁷³ BONNIOL, Vincent, Bien-être des salariés au travail : chiffres clés et statistiques, 13 janvier 2014, *Travailler Santé*, 2011 [En ligne]. Disponible sur: <https://www.travailleursante.fr/Travail-et-environnement/Les-thematiques/bien-etre-des-salaries-chiffres-cles.html> (Consulté le 25 février 2015).

⁷⁴ Site de l'INRS. Disponible sur: <http://www.inrs.fr/demarche/acteurs-prevention/introduction.html>

risques professionnels au sein de son entreprise. La jurisprudence actuelle française sur la responsabilité de l'employeur confirme "l'obligation de résultat" et non pas l'obligation de moyens.

La personne nommée le "**préventeur**", qui est une personne compétente en protection et prévention des risques professionnels, est désignée par l'employeur conformément au Code du travail.

Sa mission principale est de conseiller son employeur, de gérer les activités de protection et de prévention des risques professionnels dans son entreprise. On peut le comparer au service de prévention et de protection au travail dans le droit belge. En effet, il va assister l'employeur et les travailleurs dans l'application des règles veillant au bien-être de ceux-ci. Il agit en lien avec tous les acteurs internes et externes qui sont concernés.

Dans les entreprises de grande taille, le préventeur établit et gère un système dit de "management de la sécurité et santé au travail" en commençant par définir la politique de sécurité et santé au travail pour ensuite mettre au point un programme de prévention annuel, tout en passant également par une évaluation des risques professionnels, tout comme la réglementation en Belgique le prévoit.

Le préventeur va, par ailleurs, proposer des plans d'actions pour la prévention, établir des consignes de sécurité.

En fait, le préventeur correspond en quelque sorte au service de "protection et prévention des risques professionnels" imposé par la directive EU de 1989.

L'**encadrement** est aussi un élément important en matière de santé et de sécurité au travail. Les personnes qui constituent cet encadrement vérifient l'application des consignes de sécurité au sein de l'entreprise.

Il ne faut pas perdre de vue que les **salariés** sont également responsables de leur sécurité. Ils doivent veiller à la bonne application des consignes de sécurité émises par l'employeur. Le Code du travail français établit que cette responsabilité du salarié ne réduit pas pour autant celle de l'employeur.

Les **représentants du personnel au CHSCT** – Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail – sont chargés de la santé et de la sécurité au travail. Le CHSCT est présidé par l'employeur ou, à défaut, par son représentant. Il est assisté du médecin du travail et du préventeur. Il possède une délégation du personnel et a pour objectifs de veiller à la protection de la santé physique et à la sécurité de l'ensemble des travailleurs de l'entreprise. Les représentants du personnel doivent également contribuer à l'amélioration des conditions de travail. Le CHSCT peut être comparé au Comité pour la prévention et protection au travail – CPPT – en Belgique.

Le **médecin du travail** conseille l'employeur, les salariés et représentants de ceux-ci, en matière de prévention des risques professionnels. Sa mission étant la surveillance médicale de l'ensemble du personnel, il doit prévoir une partie de son temps à des actions sur le lieu de travail.

L'**infirmière** en Santé au Travail va avoir pour rôle d'assister le médecin du travail dans ses missions.

En France, il existe aussi des acteurs hors de l'entreprise:

Les **intervenants en prévention des risques professionnels** – IPRP – accompagnent les Services de Santé au Travail interentreprises. Les IPRP sont aussi les institutions spécialisées INRS, CARSAT⁷⁵ et les agences régionales appartenant au réseau de l'ANACT⁷⁶. Le terme IPRP a été mis sur pied pour suivre la transposition de la directive européenne de 1989.

La France, dans les années 2000, a connu des risques de pénalités à ce sujet. Les intervenants en prévention des risques professionnels ont un profil assez varié: ils peuvent être ergonomes, psychologues ou même juristes. Au sein de l'entreprise, l'IPRP pourra être appelé en tant que membre consultatif à l'une des réunions du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail – CHSCT.

⁷⁵ Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail.

⁷⁶ Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail.

Le **contrôleur** ou l'**inspecteur du travail** a pour mission de vérifier la correcte application de la réglementation du travail, par exemple en matière de santé et de sécurité au travail. Des ingénieurs en prévention et des médecins inspecteurs régionaux du travail – MIRT – les accompagnent quotidiennement dans leurs tâches.

L'**ingénieur conseil** ou le **contrôleur de sécurité** des services de prévention des organismes de Sécurité, ont pour objectifs de prévenir les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles des salariés.

Pour remplir cette mission, ils ont à leur disposition un ensemble d'outils de conseil et de contrôle: enquêtes en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, organisation de conférences, de salons ainsi que de formations.

Ils travaillent en collaboration avec l'Institut national de recherche et de sécurité – INRS – sur la diffusion de la documentation et des supports de sensibilisation comme des affiches, des vidéos, des dépliants ou des brochures.

De plus, plusieurs études ont pu démontrer qu'il existait des liens importants entre la santé des travailleurs et le fait que ceux-ci soient accompagnés par leur(s) manager(s).

Ces études ont également prouvé que l'absence de management pouvait avoir des effets désastreux sur le bien-être des travailleurs et des travailleuses.

Selon Marie-José Gava, médiatrice en résolution de conflits, il est important de "restaurer le dialogue dans le collectif de travail"⁷⁷, d'où l'importance des managers de "proximité".

La relation "management – bien-être des travailleurs" va énormément faire parler d'elle⁷⁸.

⁷⁷ Gava, Marie-José, *Etre bien au travail: toutes les clés pour s'épanouir au travail* [En ligne], Comundi experts, 2012. Quand le management favorise le bien-être au travail. Disponible sur: <http://www.etre-bien-au-travail.fr/specialistes-sante-au-travail/articles/quand-le-management-favorise-le-bien-etre-au-travail> (Consulté le 3 mai 2015).

⁷⁸ Société du Figaro, *Le Figaro.fr: l'observatoire entreprise et santé*, 22 janvier 2015 [En ligne]. Les managers de proximité, premiers acteurs du bien-être au travail. Disponible sur: <http://observatoireentreprise.lefigaro.fr/article/les-managers-de-proximite-acteurs-ndeg1-du-bienetre-au-travail-16> (Consulté le 15 avril 2015).

En effet, selon Christian Bourion⁷⁹, le management de proximité est "un management qui va tendre à l'existence d'une relation de travail efficace et d'un certain modèle de respect réciproque entre les acteurs⁸⁰".

Le rôle des managers étant d'être "des intermédiaires entre les personnes qui dirigent l'entreprise et les employés de celle-ci.

Le manager doit intervenir lors d'incidents au sein de son entreprise, sans affecter la relation et la confiance de ses travailleurs, mais, au contraire, en consolidant l'ensemble⁸¹".

Tout comme l'employeur, les managers sont tenus de tout mettre en œuvre pour assurer le bien-être aux travailleurs.

Ils doivent leur garantir de bonnes conditions de travail. Ils doivent être régulièrement à l'écoute de ceux-ci et, par exemple, prévoir des réunions afin de mieux percevoir leurs attentes ou bien même pratiquer le "walking management", méthode qui a vu le jour aux Etats-Unis, régulièrement pratiquée et qui consiste à sortir du bureau pour communiquer avec les employés.

Ce procédé ainsi que les autres pratiques ont, par le biais de plusieurs études, révélé que les risques de mal-être diminuaient.

Le manque de reconnaissance est aussi considéré comme un facteur à risque quant au mal-être des travailleurs. Il est utile de reconnaître et de valoriser les tâches des travailleurs.

Une des tâches du manager peut être comparée à celles de l'employeur en Belgique. Celui-ci a une obligation de repérer les signaux, les situations qui présentent un risque de stress ou autre afin de régler les problèmes au plus vite.

⁷⁹ Docteur d'Etat ès Sciences Economiques et maître de conférences dans des Universités françaises.

⁸⁰ BOURION, C., *Le management sans pouvoir: apprendre à exercer ses responsabilités dans le respect des autres*, Coll. Théorie et Pratique du Management, Eska, février 2001, 287 p.

⁸¹ BOURION, C., PERSSON, S. "Spécificité du management de proximité en petites entreprises", *Revue Internationale de Psychosociologie*, 3, p. 227-251.

Le manager doit comprendre les différents membres de l'équipe, être compatissant en ce qui concerne les situations problématiques.

Rappelons-le, comme la santé et la sécurité, le bien-être des travailleurs est considéré comme un réel facteur d'accroissement de la production. Le management de proximité est considéré comme la source principale du bien-être des travailleurs et travailleuses.

10 Conclusion

Tout travailleur peut, un jour ou l'autre, se retrouver face à un problème de mal-être au travail. La matière du bien-être au travail concerne et touche tant l'employeur que ses travailleurs.

Nous avons la chance d'avoir, en Belgique, un système dans lequel les risques sont pris en compte et où toute personne peut, à un moment ou à un autre dans sa carrière, avoir besoin d'aide.

Les risques psychosociaux dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail ont un réel effet, une véritable conséquence au sein de n'importe quelle entreprise. Ainsi, par exemple, la détérioration de l'ambiance entre collègues, l'augmentation du taux d'absentéisme, l'évolution du turn-over au sein de l'entreprise, sont des éléments à vérifier⁸² pour la prévention de ces risques psychosociaux.

La mise en place de procédures pour aller à l'encontre des problèmes dus à de tels risques sur les lieux de travail est donc bel et bien indispensable.

Le 30 janvier 2014, en séance plénière^{83 84}, Jean-Marc Delizée, membre du Parti Socialiste, Député Fédéral et Bourgmestre à Viroinval, a d'ailleurs évoqué l'importance des deux projets de loi à l'origine des changements de la loi du 4 août 1996. Ceux-ci sont l'achèvement et l'aboutissement d'un volume de travail considérable.

⁸² FERNANDES, Antonio, *Officiel de la médiation* [En ligne], 19 janvier 2012, Les médiateurs professionnels organisent les premiers Symposiums sur les risques psychosociaux. Disponible sur: <http://www.officieldelamediation.fr/2012/01/19/les-mediateurs-professionnels-organisent-les-premiers-symposiums-sur-les-risques-psychosociaux/> (Consulté le 15 mai 2015).

⁸³ Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail (3101/1-4), Doc. parl., Ch. Repr., sess. ord. 2013-2014, séance plénière du 30 janvier 2014. Disponible sur: <https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/53/ip182.pdf>

⁸⁴ Projet de loi modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires (3102/1-3), Doc. Parl., Ch. Repr., sess. ord. 2013-2014, séance plénière du 30 janvier 2014. Disponible sur: <https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/53/ip182.pdf>

Compte tenu de la complexité de la matière, la mise en place d'une procédure pour les problèmes liés aux risques psychosociaux est un dispositif dont les travailleurs pourront se prémunir s'ils rencontrent des problèmes sur leur lieu de travail.

D'après l'avis n° 1.851 du Conseil National du Travail (CNT), c'est un outil qui permettra un vrai dialogue social.

Pour l'employeur, une politique du bien-être correctement appliquée au sein de l'entreprise a de nombreux avantages. Elle permettra de prévenir et donc éviter des accidents, des dommages pour les travailleurs ou des tierces personnes. Une bonne politique du bien-être pourra également permettre un accroissement de la production de l'entreprise, ainsi qu'un bon fonctionnement de celle-ci.

Enfin, il est certain que de nombreuses personnes font appel à la Justice pour mettre fin aux problèmes rencontrés au sein Malheureusement, la procédure judiciaire étant souvent longue et onéreuse, les parties perdent souvent courage. C'est pourquoi il est souvent conseillé de faire appel à un médiateur agréé, personne indépendante et impartiale. Le médiateur a pour but d'établir ou de rétablir le dialogue entre des personnes. Il aura pour mission de rechercher une solution pour les parties.

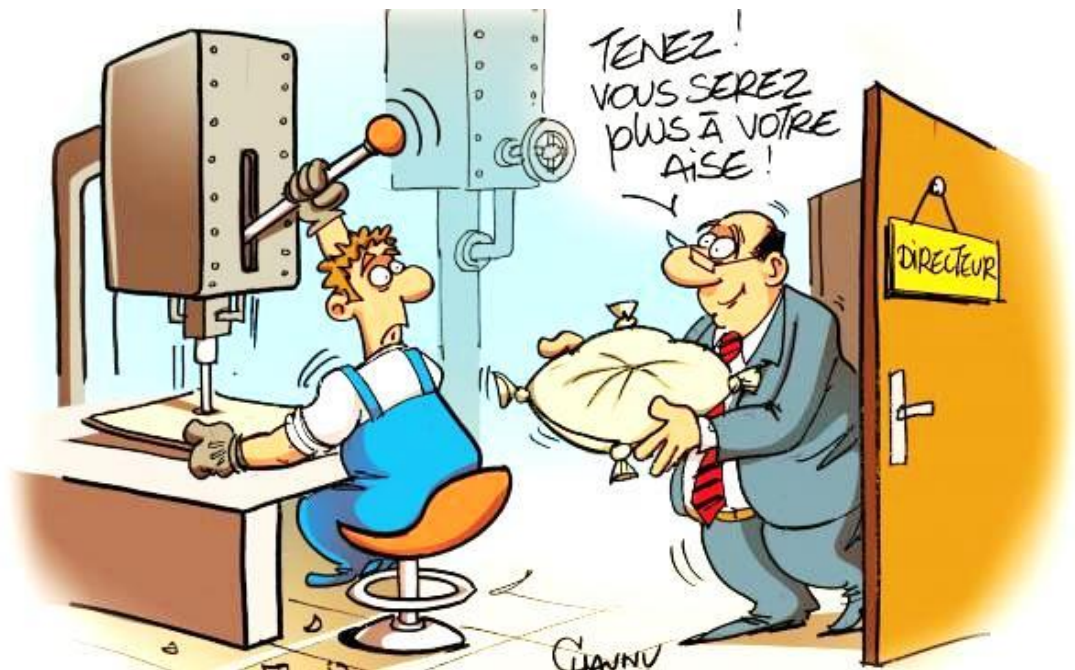
Faire appel à un médiateur agréé pour des troubles au sein des entreprises est de plus en plus fréquent. Certains médiateurs sont par ailleurs spécialisés dans les problèmes de leur entreprise liés aux risques psychosociaux au sein d'entreprises uniquement.

Quand un travailleur a montré des signes de mal-être au travail, il peut en arriver à penser au suicide. Tout cela entraîne un mal-être au niveau tant de la direction que du reste du personnel. Nous avons d'ailleurs connu plusieurs cas par le passé. Rappelons, par exemple, celui d'un employé de la société Altran qui s'est suicidé sur son lieu de travail en mai 2014.

Nous pouvons essayer, grâce aux dispositifs mis en place, d'anticiper de tels drames.

Grâce aux modifications apportées dans l'année 2014, le chapitre *Vbis* de la loi du 4 août 1996 sur le bien-être au travail nous offre un éventail de dispositifs en prévention

de risques psychosociaux. Tout cela dans le but d'améliorer les conditions de travail ainsi que la sérénité et la productivité au sein de l'entreprise.



11 Bibliographie

11.1 Législation

A.R. du 27 mars 1998 relatif au Service interne pour la prévention et la protection au travail, *M.B.*, 31 mars 1998, p. 9807.

A.R. du 27 mars 1998 relatif au Service externe pour la prévention et la protection au travail, *M.B.*, 31 mars 1998, p. 9833.

A.R. du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail, *M.B.*, 28 avril 2014, p. 35022.

A.R. du 3 mai 1999 relatif aux missions et au fonctionnement des comités pour la prévention et la protection au travail, *M.B.*, 10 juillet 1999, p. 26537.

L. du 28 février 2014 complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 28 avril 2014, p. 35011.

L. du 28 mars 2014 modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires, *M.B.*, 28 avril 2014, p. 35020.

L. du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.

Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail (3101/1-4), Doc. parl., Ch. Repr., sess. ord. 2013-2014, séance plénière du 30 janvier 2014. Disponible sur: <https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/53/ip182.pdf>

Projet de loi modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires (3102/1-3), Doc. Parl., Ch. Repr., sess. ord. 2013-2014, séance plénière du 30 janvier 2014. Disponible sur: <https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/53/ip182.pdf>

Projet de loi complet (353 pages).

Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, Doc. Parl., Ch. Repr., sess. ord. 2013-2014, n° 3101/001 du 31 octobre 2013. Disponible sur: <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/3101/53K3101001.pdf>

Projet de loi modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires, Doc. Parl., Ch. Repr., sess. ord. 2013-2014, n° 3102/001 du 31 octobre 2013. Disponible sur: <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/3101/53K3101001.pdf>

11.2 Jurisprudence

C. Trav. Bruxelles, 6 janvier 2014, R.G. n° 2012/AB/420.

C. Trav. Liège, 12 mars 2009, R.G. 034757. Disponible sur: http://jure.juridat.just.fgov.be/pdfapp/download_blob?idpdf=F-20090312-4

11.3 Doctrine

BÉCARD, A-C., "Récits de médiations", in RONGEAT-LOUDIN, F., ROULET, V. (sous la direction de), *L'essor de la médiation en entreprise*, Montigny-le-Bretonneux, Médias et Médiation, mars 2014.

BOONEN, N., "Le bore-out au travail ou "bâiller" aux corneilles", *Les carnets du préventeur*, 2008, p. 16-17.

BOURION, C., *Le management sans pouvoir: apprendre à exercer ses responsabilités dans le respect des autres*, Coll. Théorie et Pratique du Management, Eska, février 2001, 287 p.

BOURION, C., PERSSON, S. "Spécificité du management de proximité en petites entreprises", *Revue Internationale de Psychosociologie*, n° 3, p. 227-251.

CLESSE, C-H., HENRY, C., JOURDAN, M., KIRSCH, A., MAZUY, E., NAYER, A., REMOUCHAMPS, S., SCIEUR, P., STRAUSS, P., ZORBAS, G., ZORBAS, A., *Du risque professionnel au bien-être. Approches juridique et psychosociologique*, Collection du Jeune barreau de Charleroi, Anthemis, 2012, 192 p.

DALLEMAGNE, M., *La protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail*, Etudes pratiques de droit social, Bruxelles, Ed. Kluwer, 2002, n° 9, 96 p.

DE KEYSER, V., HANSEZ, I., "Vers une perspective transactionnelle du stress au travail: Pistes d'évaluations méthodologiques", *Cahiers de Médecine du Travail*, 1996, p. 133-144.

HANSEZ, I., FAULX, D., MAHY, A., "L'approche belge pour mieux prévenir les risques psychosociaux en général et le harcèlement psychologique en particulier". *La Santé au Travail de la Revue Santé, Société et Solidarité*, Numéro spécial, p. 149-155.

MAIRY, C., "Prévention des risques psychosociaux au travail: quelles sont les principales modifications entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2014?", *Orientations – Wolters Kluwer*, 2015, 28 p.

RONGEAT-LOUDIN, F., ROULET, V., *L'essor de la médiation en entreprise*, Montigny-le-Bretonneux, Médias et Médiation, mars 2014.

XHROUET, A., "Les nouveautés en matière de harcèlement moral et de risques psychosociaux au travail", *Le Mois Social*, 2014/2015, 29 juillet 2014.

ZORBAS, G., "Regards sur l'évolution juridique en matière de harcèlement" in CLESSE, C-H., NAYER, A., *Du risque professionnel au bien-être. Approches juridique et psychosociologique*, Collection du Jeune barreau de Charleroi, Anthemis, 2012, 192 p.

11.4 Autres documents

Actualités du droit belge SPRL, "Jurisprudence en droit belge, bien-être au travail: Cour du travail de Liège, arrêt du 10 septembre 2010", *Actualités de droit belge* [En ligne].

Disponible sur: <http://www.actualitesdroitbelge.be/droit-du-travail/droit-du-travail-jurisprudence/jurisprudence-en-droit-belge-8211-bien-etre-au-travail---cour-du-travail-de-liege-arret-du-10-septembre-2010/les-faits-pertinents#> (Consulté le 13 mars 2015).

AIPALS ASBL - Service de Santé au Travail, *AIPALS – Service de santé au travail* [En ligne], Montpellier, Risques psychosociaux. Disponible sur: <http://www.aipals.com/risques-professionnels/risques-psychosociaux/> (Consulté le 10 mai 2015).

BONNIOL, Vincent, Bien-être des salariés au travail : chiffres clés et statistiques, 13 janvier 2014, *Travailler Santé*, 2011 [En ligne]. Disponible sur: <https://www.travailleursante.fr/Travail-et-environnement/Les-thematiques/bien-etre-des-salaries-chiffres-cles.html> (Consulté le 25 février 2015).

DAGENAIS-DESMARET, Valérie, PRIVÉ, Catherine, "Comment améliorer le bien-être psychologique au travail?" [En ligne], *Gestion*, 2010/3 (Vol. 35), Montréal. Disponible sur: <http://www.revuegestion.ca/catalog/functions-2/comment-ameliorer-le-bien-etre-psychologique-au-travail.html> (Consulté le 15 mai 2015).

DISPA, Marie-Françoise. Burn-out : ne restez pas sur la corde raide, *Le Vif/Express*, 15 avril 2014 [En ligne]. Disponible sur: <http://www.levif.be/actualite/sante/burn-out-ne-restez-pas-sur-la-corde-raide/article-normal-24349.html> (Consulté le 3 décembre 2014).

DRAIS, Eric. Des systèmes de management de la santé-sécurité: une question de gestion de projet, *Hygiène et sécurité au travail*, Note documentaire, 03/2005. Disponible sur: <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ND%202225> (Consulté le 3 décembre 2014).

FERNANDES, Antonio, *Officiel de la médiation* [En ligne], 19 janvier 2012, Les médiateurs professionnels organisent les premiers Symposiums sur les risques psychosociaux. Disponible sur: <http://www.officieldelamediation.fr/2012/01/19/les-mediateurs->

professionnels-organisent-les-premiers-symposiums-sur-les-risques-psychosociaux/
(Consulté le 15 mai 2015).

Gava, Marie-José, *Etre bien au travail: toutes les clés pour s'épanouir au travail* [En ligne], Comundi experts, 2012. Quand le management favorise le bien-être au travail. Disponible sur: <http://www.etre-bien-au-travail.fr/specialistes-sante-au-travail/articles/quand-le-management-favorise-le-bien-etre-au-travail> (Consulté le 3 mai 2015).

GROUP S 2014, Lutte contre le burn-out et autres risques psychosociaux au travail : obligations de l'employeur, *Group S*, 14 août 2014 [En ligne]. Disponible sur : http://www.groups.be/1_68341.htm (Consulté le 28 janvier 2015).

Service externe de prévention SPMT ASBL, *Service de prévention de médecine du travail des Communautés française et germanophone de Belgique* [En ligne]. La surveillance de la santé. Disponible sur: http://www.spmpt.be/default.aspx?page=contenu_ss (Consulté le 17 mai 2015).

MEDIATION.BE SPRL, *Centre de médiation et de conciliation, De la confrontation des idées peut naître la solution* [En ligne]. Qu'est-ce que la Médiation?, Liège. Disponible sur: <http://www.mediation.be/mediation.php> (Consulté le 13 février 2015).

Société du Figaro, *Le Figaro.fr: l'observatoire entreprise et santé* [En ligne] Les managers de proximité, premiers acteurs du bien-être au travail, 22 janvier 2015. Disponible sur: <http://observatoireentreprise.lefigaro.fr/article/les-managers-de-proximite-acteurs-ndeg1-du-bienetre-au-travail-16> (Consulté le 15 avril 2015).

SPMT-ARISTA ASBL, *SPMT Arista: Bien-être, surveillance de la santé et prévention* [En ligne]. Bruxelles. Adaptation de la législation sur les risques psychosociaux, 29 avril 2014. Disponible sur: <http://www.arista.be/NewsItemPage.aspx?lang=FR&newsId=2069> (Consulté le 13 mars 2015).

VALPOLIS SARL, *Petite-entreprise.net* [En ligne], Turn over - définition et causes, 14 mai 2013. Disponible sur: <http://www.petite-entreprise.net/P-2188-81-G1-turn-over-definition-et-causes.html> (Consulté le 13 avril 2015).

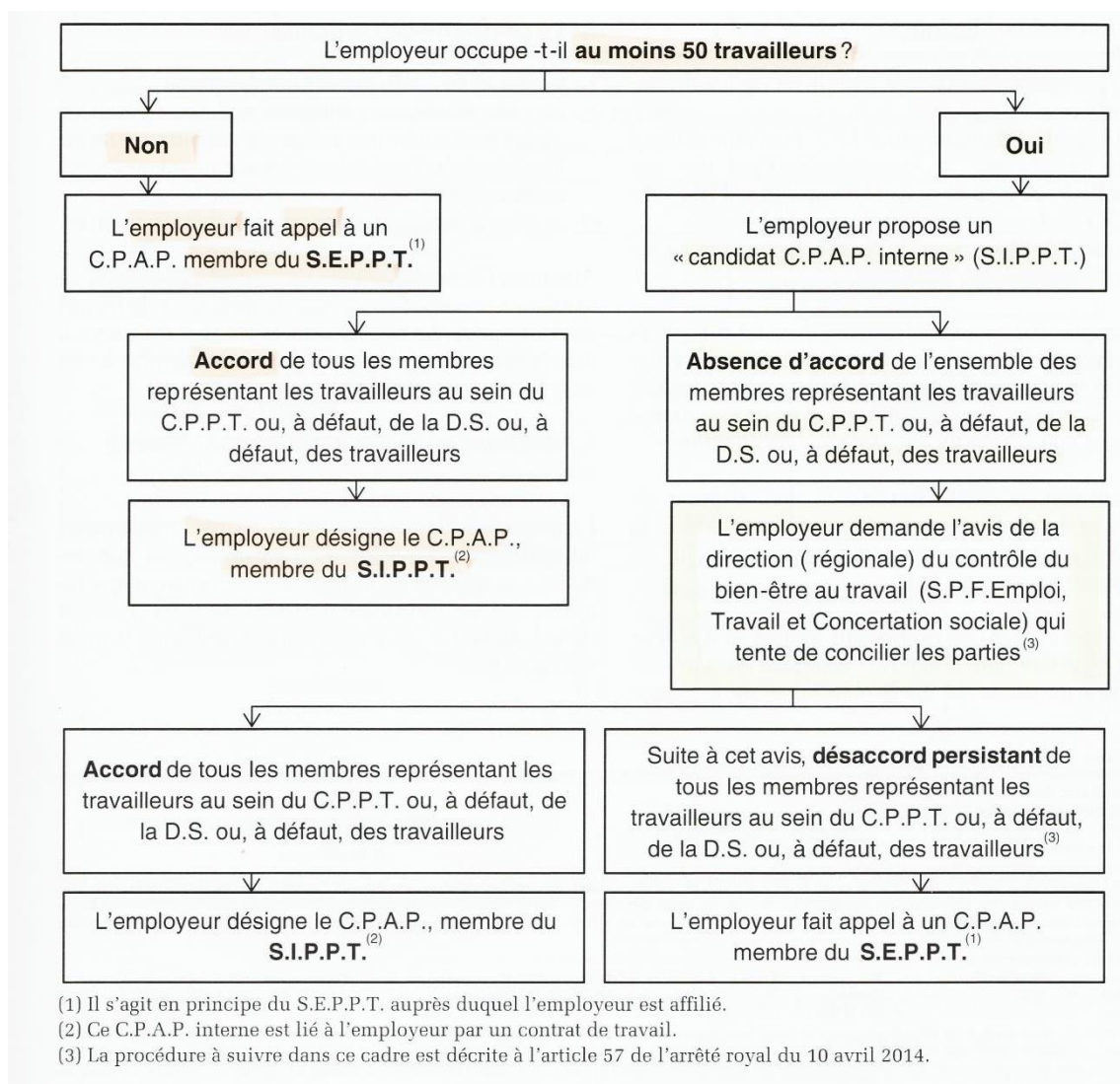
12 Table des matières

1	Introduction.....	5
2	Origine de la loi sur le bien-être au travail	6
3	Évolution du chapitre <i>Vbis</i> de la loi sur le bien-être au travail depuis sa promulgation le 4 août 1996.....	7
4	Orientations générales de la loi du 4 août 1996 et définitions	8
4.1	Harmonisation européenne en matière de bien-être au travail.....	9
4.2	Importante législation concernant le bien-être au travail en Belgique	10
4.3	Quelques définitions des notions présentes dans la loi du 4 août 1996.....	10
4.4	Modifications et évolution des notions présentes dans la loi du 4 août 1996	12
4.5	Introduction de nouvelles notions dans la loi sur le bien-être.....	13
5	Les acteurs et organes veillant au bien-être des travailleurs.....	16
5.1	Le service de prévention et de protection au travail: les conseillers en prévention	16
5.1.1	Modifications survenues en février 2014.....	18
5.2	Le Comité pour la prévention et la protection au travail – CPPT	19
5.2.1	Modifications survenues en février 2014.....	20
5.3	L'employeur.....	20
5.3.1	Modifications survenues en février 2014.....	21
5.4	La ligne hiérarchique	23
5.4.1	Modifications survenues en 2014	23
5.5	La personne de confiance.....	23
5.5.1	Modifications en février 2014	25
5.6	Le conseiller en prévention – médecin du travail	27
5.6.1	Modifications survenues en 2014	27
5.7	Le médiateur organisationnel	27
5.8	Le travailleur ou la travailleuse	31
5.8.1	Modifications en 2014.....	31
6	Procédures mises en place pour les travailleurs	32
6.1	Précédemment.....	32

6.2	Modifications survenues en février 2014.....	32
7	Nouveauté: Demande de dommages et intérêts.....	37
8	Jurisprudence	39
9	Comparaison avec la France	41
10	Conclusion	49
11	Bibliographie.....	52
11.1	Législation.....	52
11.2	Jurisprudence	53
11.3	Doctrine	53
11.4	Autres documents	55
12	Table des matières	57
13	Annexes	59
13.1	Annexe I: Procédure de désignation du CPAP.....	59
13.2	Annexe II: Exemple d'annexe au règlement de travail d'une SA.....	60
13.3	Annexe III: Procédure de désignation d'une (de) personne(s) de confiance	70
13.4	Annexe IV: Demande d'intervention psychosociale formelle et informelle	71

13 Annexes

13.1 Annexe I: Procédure de désignation du CPAP



13.2 Annexe II: Exemple d'annexe au règlement de travail d'une SA

Annexe n° 1 au règlement de travail

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Champ d'application

La modification décrite ci-dessous s'applique aux travailleurs occupés au sein de la SA

1. Définitions

Avant d'examiner les principes et procédures en matière de risques psychosociaux, une série de termes considérés comme essentiels à ce sujet sont d'abord commentés.

➤ **Risques psychosociaux sur le lieu de travail**

Par risques psychosociaux au travail, il faut entendre : 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.

➤ **Violence au travail**

Par violence au travail, il faut entendre : toute situation de fait où un travailleur ou une autre personne est menacé(e) ou agressé(e) psychiquement ou physiquement lors de l'exécution de son travail.

➤ **Harcèlement moral au travail**

Par harcèlement moral au travail, il faut entendre : un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise, 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 d'une personne lors de l'exercice 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, l'état civil, la naissance, la fortune, les convictions religieuses, philosophiques, politiques ou syndicales, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale, la nationalité, une prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique, le sexe, l'orientation sexuelle, l'expression de genre et l'identité de genre.

➤ **Harcèlement sexuel au travail**

Par harcèlement sexuel au travail, il faut entendre : 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.

Annexe II: Suite.

➤ **Comité**

Par Comité, il faut entendre : le Comité pour la prévention et la protection au travail ou, à défaut, la délégation syndicale ou, à défaut, les travailleurs eux-mêmes.

➤ **Conseiller en prévention aspects psychosociaux**

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est désigné par l'employeur, après l'accord préalable de l'ensemble des représentants des membres du personnel au sein du comité. Il est attaché soit au service interne, soit au service externe de prévention et de protection au travail. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est compétent en ce qui concerne les aspects psychosociaux du travail, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

Les coordonnées du conseiller en prévention aspects psychosociaux sont les suivants : Mme [REDACTED], Provikmo (Tél. [REDACTED]).

➤ **Personne de confiance**

La personne de confiance est désignée par l'employeur, après l'accord préalable de tous les représentants des membres du personnel au sein du comité. La personne de confiance est compétente pour tous les risques psychosociaux sur le lieu de travail qui lui sont signalés de manière informelle par les travailleurs. Il exerce sa fonction de manière tout à fait autonome et ne peut pas subir d'inconvénients suite à ses activités en tant que personne de confiance.

Les coordonnées de la personne de confiance sont les suivants : Madame Cindy [REDACTED] (Tél. [REDACTED]) et M. Jean-François [REDACTED] (Tél. [REDACTED]).

➤ **Demandeur**

Tout travailleur qui estime subir un dommage psychique pouvant, le cas échéant, s'accompagner d'un dommage physique suite aux risques psychosociaux sur le lieu de travail, dont notamment la violence, le harcèlement moral ou sexuel sur le lieu de travail.

Outre la possibilité de s'adresser directement à l'employeur, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du comité ou à un délégué syndical, ce travailleur peut faire appel (notamment pendant ses heures de travail) à la procédure interne auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux, comme détaillé ci-dessous.

Annexe II: Suite.

Toutes les dénominations de fonction utilisées dans la présente annexe au règlement de travail, comme celles de conseiller en prévention ou de personne de confiance, concernent tant les femmes que les hommes.

2. Déclaration de principe

- Tout travailleur – homme ou femme – a le droit d’être traité avec dignité
- L’employeur et les travailleurs, les personnes qui y sont assimilées ainsi que les personnes entrant en contact avec les travailleurs lors de l’exécution de leur travail doivent **s’abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.**

La ligne hiérarchique est tenue d’éviter que des faits de violence et de harcèlement moral ou sexuel se produisent.

Tout **travailleur a l’obligation de s’abstenir** de tout acte de violence et de harcèlement moral ou sexuel sur le lieu de travail et de toute utilisation abusive des procédures. En cas d’utilisation abusive consciente des procédures, des mesures devront être prises.

- L’employeur **identifie les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail.** Il détermine et évalue les risques y afférents. Il tient compte notamment des situations qui peuvent mener au stress ou au burn-out occasionné par le travail ou à un dommage à la santé découlant de conflits liés au travail ou de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.
- L’employeur prend, **dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention appropriées** pour prévenir les situations et actes pouvant mener à des risques psychosociaux au travail en appliquant les principes généraux de prévention, et ce, afin d’éviter ou de limiter tout dommage. Tout travailleur doit **participer positivement** à la politique de prévention mise en œuvre dans le cadre de la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.
- Dans le cadre des mesures confidentielles susmentionnées, **l’employeur détermine des procédures internes** directement accessibles **aux travailleurs qui estiment subir un dommage** découlant de risques psychosociaux au travail. Ces procédures internes permettent au travailleur de **demander à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux** soit une intervention psychosociale informelle, soit une intervention psychosociale formelle. Les conditions et modalités de ces procédures internes sont fixées ci-après.

Outre ces procédures internes, le travailleur **peut toujours s’adresser directement à l’employeur, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du comité ou à un délégué syndical.**

- **La personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux** doivent intervenir **rapidement et de manière impartiale.** Chaque travailleur faisant appel à la personne de confiance ou au conseiller en prévention a le droit de connaître les suites qui ont été données à l’affaire qu’il a soumise.

3. Procédures internes

Tout **travailleur qui estime subir un dommage psychique**, accompagné ou non d'un dommage physique suite à des risques psychosociaux sur le lieu de travail, notamment la violence ou le harcèlement moral ou sexuel au travail, peut faire appel aux procédures internes visées dans cette section. Ces procédures internes permettent au **travailleur d'introduire auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux** l'une des demandes suivantes conformément aux règles définies dans la présente section :

- a) Soit une intervention psychosociale informelle,
- b) Soit une intervention psychosociale formelle.

Ces procédures sont décrites ci-après. Elles doivent garantir une résolution rapide, effective et efficace du problème.

3.1. Phase précédant toute demande d'intervention psychosociale

Au plus tard dix jours calendriers après **le premier contact**, la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux **informe le travailleur sur les 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 cas échéant, le type d'intervention qu'il souhaite utiliser.

3.2. Demande d'intervention psychosociale informelle auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

L'intervention psychosociale informelle consiste en **la recherche d'une solution de manière informelle** par le demandeur et la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux par le biais, notamment :

- a) **d'entretiens** comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil ;
- b) d'une **intervention** auprès d'une autre personne de l'entreprise, notamment auprès d'un membre de la ligne hiérarchique ;
- c) d'une **conciliation** entre les **personnes impliquées moyennant leur accord**

Le type d'intervention psychosociale informelle choisi par le demandeur est acté dans un **document** daté et signé par l'intervenant et le demandeur qui en reçoit une copie.

3.3. Demande d'intervention psychosociale formelle auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Si le travailleur ne désire pas faire usage de l'intervention psychosociale informelle ou si celle-ci n'aboutit pas à une solution, le travailleur peut exprimer au conseiller en prévention aspects psychosociaux sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle. La procédure se déroule selon les étapes décrites ci-dessous.

- Le travailleur a un **entretien personnel obligatoire** avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux avant d'introduire sa demande. Cet entretien a lieu dans un délai de dix jours calendriers suivant le jour où le travailleur a exprimé sa volonté d'introduire sa demande. Le travailleur et le conseiller en prévention aspects psychosociaux veillent à ce que ce délai soit respecté. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux atteste dans un document que l'entretien personnel obligatoire a eu lieu et en remet copie au travailleur.
- La **demande** d'intervention psychosociale formelle est actée dans un document daté et signé par le demandeur. 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 celui-ci et la transmet au demandeur. 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 suivant la date de son expédition.

Lorsque la situation décrite par le demandeur a principalement trait à des risques qui représentent un caractère collectif, il convient de suivre la **procédure « la demande à caractère principalement collectif »** (voir point 3.3.1).

Lorsque la situation décrite par le demandeur a principalement trait à des risques qui présentent un caractère individuel, il convient de suivre la **procédure « la demande à caractère principalement individuel »** (voir point 3.3.2).

Lorsque la demande d'intervention psychosociale formelle a, selon le travailleur, trait à des faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel sur le lieu de travail, la demande est appelée « **demande d'intervention psychosociale formelle pour des faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel sur le lieu de travail** » (voir point 3.3.3)

3.3.1. *Demande à caractère principalement collectif*

- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux **informe** dans les meilleurs délais **l'employeur et le demandeur** du fait que la demande est traitée et de la date à laquelle l'employeur doit prendre sa décision.

Le cas échéant, le conseiller en prévention aspects psychosociaux communique, immédiatement et en tout cas avant écoulement du délai dans lequel l'employeur doit rendre sa décision, par écrit à l'employeur des **propositions de mesures de prévention de nature conservatoire** afin d'éviter que la santé du demandeur ne soit affectée. L'employeur exécute les mesures proposées par le conseiller en prévention aspects sociaux ou qui offrent un niveau de protection similaire dans les plus brefs délais.

- Dans les entreprises où il existe un comité ou une délégation syndicale, l'employeur demande leur **avis** sur les modalités du traitement de la demande et sur les suites qui seront données à la demande. Le cas échéant, il leur transmet les résultats de l'**analyse des risques** qu'il mènera éventuellement en vue de prendre la décision.
- Dans un délai de trois mois maximum à compter de la notification susmentionnée du conseiller en prévention aspects sociaux à l'employeur, ce dernier notifie par écrit sa **décision** motivée concernant les suites qu'il donne à la demande au conseiller en

prévention aspects sociaux, le conseiller en prévention du service interne de prévention et de protection au travail et le comité ou la délégation syndicale. Si l'employeur effectue une analyse de risque, ce délai peut être prolongé de trois mois maximum.

- **Le travailleur effectue les mesures qu'il a décidé de prendre dans les plus brefs délais.**
- Lorsque l'employeur ne communique pas sa décision motivée dans le délai imparti, s'il décide de ne pas prendre de mesure préventives ou si le demandeur estime que lesdites mesures ne sont pas adaptées à sa situation individuelle, le **conseiller en prévention aspects psychosociaux traite la demande** lui-même (selon la procédure « demande à caractère principalement individuel ») pour autant que le demandeur ait donné son accord écrit et que l'employeur n'ait pas effectué d'analyse de risques ou lorsque cette analyse n'a pas été réalisée en concertation avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe l'employeur dans les plus brefs délais par écrit. Ce dernier communique l'identité du demandeur. Le délai dans lequel le conseiller en prévention doit donner son avis débute à la date du document dans lequel le demandeur marque son accord.

3.3.2. *Demande à caractère principalement individuel*

- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux **informe par écrit l'employeur** du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle a été introduite et qu'elle présente un caractère principalement individuel. Il lui communique l'identité du demandeur.
- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux **examine** en toute impartialité la situation de travail spécifique en tenant compte des informations transmises par les personnes qu'il juge utiles d'entendre.
- Sur la base de son examen, le conseiller en prévention aspects psychosociaux **rédige un avis** dans un délai de trois mois maximum à compter de l'acceptation de la demande. Ce délai peut être prolongé d'un délai de trois mois maximum pour autant que le conseiller en prévention aspects sociaux puisse justifier cette prolongation et qu'il en communique les raisons par écrit à l'employeur, au demandeur et à l'autre personne directement concernée.
- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux **remet l'avis à l'employeur** et, moyennant l'accord du demandeur, 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 demandeur et l'autre personne directement impliquée dans les meilleurs délais de la date de remise de son avis à l'employeur ainsi que des propositions de mesures de prévention et éventuellement de leurs justifications. Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, il communique par écrit au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail les propositions de mesures de prévention et éventuellement de leur justification.
- Si l'employeur envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, il en avertit par écrit préalablement ce travailleur **au plus tard un mois après avoir reçu l'avis**. Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur transmet à ce dernier une copie de l'avis et entend ce travailleur. Ce dernier peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien.

- **Au plus tard deux mois après avoir reçu 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 demandeur 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.**

3.3.3. Demande d'intervention psychosociale formelle pour des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel sur le lieu de travail

Cette procédure est identique à celle détaillée aux points 3.3 et 3.3.2, mais moyennant l'application de quelques règles particulières.

- Le **demande** d'intervention psychosociale formelle pour des faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel est introduite par le biais d'un document daté et signé par le demandeur et contient les données suivantes :
 1. La description précise des faits qui constituent, selon le travailleur, la violence, le harcèlement moral ou le harcèlement sexuel sur le lieu de travail ;
 2. Le moment et le lieu où se sont déroulés chacun des faits ;
 3. L'identité de l'accusé ;
 4. La demande à l'employeur de prendre des mesures adaptées afin de mettre un terme aux faits.
- Suite à **l'entretien personnel obligatoire**, le conseiller en prévention aspects psychosociaux ou le service externe pour la prévention et la protection au travail pour lequel le conseiller en prévention accomplit ses missions **réceptionne** la demande remise en mains propres, signe une **copie de cette demande** et la remet au demandeur. 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 suivant la date de son expédition.
- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux **informe l'employeur par écrit** du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle a été introduite et qu'elle a principalement un caractère individuel. Il lui communique l'identité du demandeur.

Outre la communication du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle a été introduite pour des faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel sur le lieu de travail, le conseiller en prévention aspects psychosociaux **informe l'employeur** du fait que le demandeur ayant introduit cette demande jouit de la **protection** visée à l'article 32tredecies de la loi sur le bien-être du 4 août 1996 à compter de la date à laquelle la demande a été réceptionnée. La protection implique que l'employeur ne peut mettre un terme ni à la relation de travail du demandeur ou du témoin, ni prendre une mesure pouvant nuire à ces mêmes travailleurs après résiliation des relations, de travail, sauf pour des raisons étrangères à la demande d'intervention psychosociale formelle pour des faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel sur le lieu de travail, la plainte, l'action juridique ou la déclaration en tant que témoin. En outre, pendant l'existence, de la relation de travail, l'employeur ne peut pas prendre de mesure nuisible vis-à-vis des mêmes travailleurs concernant la demande susmentionnée, la plainte, l'instauration d'une action juridique ou la déposition d'une déclaration en tant que témoin. Une mesure conservatoire qui est prise et qui a un caractère proportionnel et raisonnable n'est pas considérée comme une mesure nuisible.

- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux **examine** en toute impartialité la demande. Dans le cadre de cet examen, le conseiller en prévention aspects psychosociaux communiquera dans les plus brefs délais à l'accusé les faits qui lui sont imputés. Les personnes, témoins ou autres qu'il estime utiles sont entendues. En outre, le conseiller en prévention aspects sociaux informe immédiatement l'employeur du fait que le travailleur qui a fait une déclaration en tant que témoin jouit de la protection susmentionnée. Il lui communique également l'identité du témoin.
- L'accusé et les témoins reçoivent une **copie** de leurs déclarations datées et signées.
- Si la gravité des faits le requiert, le conseiller en prévention fait à l'employeur des propositions de **mesures conservatoires** avant la remise de son avis. L'employeur communique aussi vite que possible et par écrit au conseiller en prévention aspects psychosociaux sa décision motivée quant aux suites qu'il va donner aux propositions de mesures conservatoires.
- Sur la base de son examen, le conseiller en prévention aspects psychosociaux rédige un **avis** dans un délai de trois mois maximum à compter de l'acceptation de la demande. Ce délai peut être prolongé d'un délai de trois mois maximum, pour autant que le conseiller en prévention aspects sociaux puisse justifier cette prolongation et qu'il en communique les raisons par écrit à l'employeur, au demandeur et à l'autre personne directement concernée.
- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux **remet l'avis à l'employeur** et, moyennant l'accord du demandeur, 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 **informé par écrit** le demandeur et l'autre personne directement impliquée dans les meilleurs délais de la date de remise de son avis à l'employeur ainsi que des propositions de mesures de prévention et éventuellement de leur justification. Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, il communique par écrit au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail les propositions de mesures de prévention et éventuellement leur justification.

- Si l'employeur envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, il en avertit par écrit préalablement ce travailleur **au plus tard un mois après avoir reçu l'avis**. Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur transmet à ce dernier une copie de l'avis et entend ce travailleur. Ce dernier peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien.
- **Au plus tard deux mois après avoir reçu 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 demandeur 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**. Il prend également les mesures nécessaires pour le **réemploi** du travailleur qui déclare avoir fait l'objet de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel sur le lieu de travail ainsi que pour l'accompagnement de ces personnes suite à leur réemploi.

- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux **saisit le fonctionnaire chargé de la surveillance** lorsque l'employeur ne prend pas les mesures conservatrices nécessaires ou lorsqu'il constate que l'employeur n'a pas pris de mesures ou de mesures adaptées après son avis tandis qu'il y a soit un risque sérieux et immédiat pour le travailleur, soit lorsque le travailleur accusé est un membre du personnel de direction ou en fait partie.

3.4. Procédure d'application à des tiers ne faisant pas partie de l'entreprise et qui effectuent en permanence des travaux au sein de l'entreprise concernée

Lorsqu'un **travailleur d'une entreprise** estime faire l'objet de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel de la part de tiers de l'entreprise où il effectue en permanence des travaux, ce travailleur peut faire appel aux procédures internes prévues au présent règlement de travail (point 3.2).

Lorsque des **mesures de prévention individuelles** doivent être prises vis-à-vis d'un travailleur d'une entreprise externe, l'employeur de l'entreprise où les travaux sont effectués en permanence établit les contacts utiles avec l'employeur de l'entreprise externe afin de pouvoir réellement mettre en œuvre lesdites mesures.

3.5. Procédure pour des faits imputés à des tiers externes à l'entreprise

Lorsqu'un travailleur qui estime subir des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail de la part de tiers externes à l'entreprise, il peut **faire une déclaration dans un registre consacré aux faits de tiers**. La déclaration est anonyme (sauf si le travailleur accepte de noter son identité) et reprend une description des faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel sur le lieu de travail ainsi que les dates auxquelles les faits se sont déroulés.

(Art. 5 AR) Le registre est conservé par la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Il est conservé par le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne de prévention et de protection au travail si ce dernier fait partie d'un service externe et qu'aucune personne de confiance n'a été désignée.

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 de prévention et de protection au travail ont accès au registre.

L'employeur veille à ce que les travailleurs ayant fait l'objet d'un acte de violence par des tiers se trouvant sur le lieu de travail bénéficient d'un soutien psychologique approprié de la part de services ou d'institutions spécialisé(e)s dans le cadre de l'exécution de leur travail.

4. Sanctions

L'employeur peut infliger des sanctions pour l'utilisation illégitime des procédures décrites ainsi que pour des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel sur le lieu de travail selon la gravité des faits mis à charge. Lorsque la gravité des faits rend immédiatement et définitivement impossible toute collaboration professionnelle, l'employeur peut procéder au licenciement pour faute grave, sans délai de préavis ou d'indemnité de licenciement.

La sanction dépendra de la gravité des actes incriminés. La personne coupable de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail pourra encourir, en fonction de la gravité de son comportement ou d'une éventuelle répétition des actes :

- l'avertissement écrit ;
- le blâme ;
- la mise à pied pendant un ou plusieurs jours sans rémunération ou indemnité ;
- l'arrêt des augmentations pendant deux années ;
- la rétrogradation ;
- le licenciement moyennant paiement d'indemnité ;
- le licenciement pour motif grave sans préavis ni indemnité.

Andrimont, le 10 février 2015

Au nom de l'employeur,

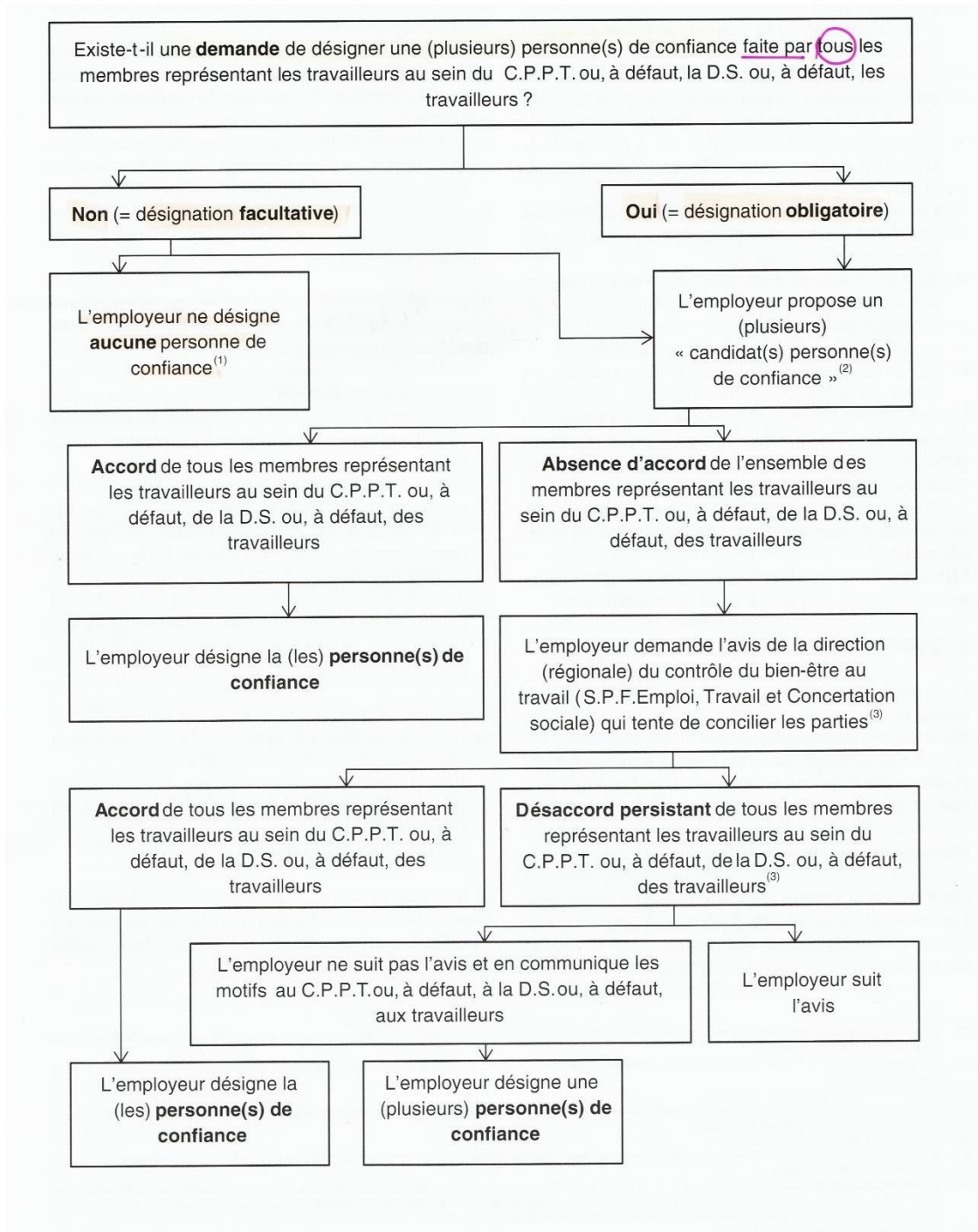


Au nom des travailleurs,
Les membres du conseil d'entreprise





13.3 Annexe III: Procédure de désignation d'une (de) personne(s) de confiance



13.4 Annexe IV: Demande d'intervention psychosociale formelle et informelle

