

Bruxelles  
13 novembre 2014

**Risques psychosociaux au travail:  
le point sur la réforme de 2014**

**Paul Brasseur**  
*Juriste - Sénat de Belgique*

**AJPDS – VPJSR**

# *Introduction*

## 1. Les sources de droit

- Loi 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
- 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
- A.R. du 11 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail
- Ces normes ont été publiées au Moniteur belge du 28 avril 2014 et sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2014

## 2. Pourquoi une nouvelle réforme ?

- Prévenir le plus en amont possible l'ensemble des risques psychosociaux au travail
- Intégrer la prévention dans le cadre du système dynamique de gestion des risques
- Adapter les concepts et corriger certaines définitions
- Donner la priorité à la prévention collective, avec la participation des travailleurs
- Renforcer les procédures et le suivi des demandes d'intervention
- Clarifier et renforcer le rôle des conseillers en prévention et des personnes de confiance
- Mieux impliquer la ligne hiérarchique, le CPPT, le médecin du travail
- Préciser les limites du secret professionnel et mieux partager certaines informations
- Permettre l'indemnisation forfaitaire en cas de violence/harcèlement
- Limiter l'utilisation abusive des procédures
- Etc.

### 3. En quoi l'employeur est-il responsable de la prévention ?

- L'employeur doit:
  - Mener une politique de prévention relative à la charge psychosociale occasionnée par le travail
  - Dans le cadre du système dynamique de gestion des risques
  - Définir, programmer, mettre en œuvre et évaluer les principes généraux de prévention
  
- L'employeur est le responsable final de la politique du bien-être dans l'entreprise, sur le plan civil et sur le plan pénal



VOUS ÊTES  
STRESSÉ AU  
TRAVAIL  
DEPUIS  
LONGTEMPS?..

DEPUIS  
L'ENTRETIEN  
D'EMBAUCHE!

Néligre

# *Les concepts*

# 1. Les risques psychosociaux au travail

→ Définition des risques psychosociaux au travail (L. du 4 août 1996, art. 32/1):

*« 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.»*

→ Risques psychosociaux = concept générique sous lequel se retrouvent le stress, le *burn-out*, le harcèlement moral, le harcèlement sexuel ou la violence au travail, etc.

## De quels risques psychosociaux parle-t-on ?

→ Exposé des motifs de la loi:

- La probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage suite à l'exposition à des dangers
- Le dommage est l'ensemble des entraves au bon fonctionnement psychique mais aussi éventuellement physique d'un être humain.
- Les dommages psychiques peuvent se manifester par des angoisses, de la dépression, du burn-out, des idées suicidaires, un état de stress post-traumatique...
- Les conséquences physiques pouvant découler d'un dommage psychique peuvent se manifester par des troubles du sommeil, de l'épuisement, de l'hypertension, des palpitations, des troubles gastro-intestinaux,...
- Impact possible au niveau collectif (climat délétère, conflits, accidents de travail, absentéisme, présentéisme ou diminution de la qualité de travail).

# Les éléments constitutifs des risques psychosociaux

➤ Les éléments constitutifs sont, selon l'exposé des motifs:

## 1° L'organisation du travail

- la structure d'organisation (horizontale-verticale),
- la manière dont sont réparties les tâches entre les collaborateurs
- les relations d'autorité pour atteindre les buts de l'entreprise ou de l'institution
- les politiques générales menées dans l'entreprise telles que:
  - la politique en matière de bien-être au travail, en matière d'absentéisme
  - la collaboration entre les services
  - les procédures de travail
  - les outils de gestion
  - le style de direction (style de management)
  - la participation des travailleurs dans les prises de décisions,
  - l'autonomie des travailleurs
  - le degré de justice de l'organisation (justice, reconnaissance)...
- L'organisation du travail a une influence sur les quatre autres composantes

## 2° Le contenu du travail

→ Tout ce qui a trait à la **tâche du travailleur en tant que telle**:

- l'intensité du travail (contraintes de rythme, de quantité, objectifs, polyvalence, nouvelles technologies,...)
- les exigences émotionnelles (relation au public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions,...)
- la charge mentale (liée entre autre à la difficulté de la tâche)
- la charge physique
- la diversité dans le travail (variation de la tâche)
- le manque de précision dans le travail (ambiguïté du rôle)
- le changement dans les tâches (prévisibilité du travail, possibilité d'anticiper)
- l'information sur la tâche, etc.

### 3° Les conditions de travail

→ les **modalités d'exécution** du contrat de travail ou de la relation de travail :

- type de statut, type de contrat, type d'horaire (le travail de nuit, le travail posté, les horaires atypiques)
- tout ce qui lie le travailleur à son entreprise: possibilités de carrière, incertitude quant à l'avenir, le nombre d'heures de travail, les possibilités d'apprentissage (accroissement des compétences par formation)

## 4° Les conditions de vie au travail

- l'environnement physique dans lequel le travail est effectué
- l'aménagement des lieux de travail
- les équipements de travail
- les facteurs d'environnement
- les positions de travail, etc.

## 5° Les relations interpersonnelles au travail

- les rapports sociaux entre travailleurs et les rapports sociaux entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie:
  - relations avec les collègues
  - relation avec le chef direct
  - possibilités de contact
  - isolement social sur le lieu de travail
  - communication...
  
- On y considère la qualité des relations (coopération, intégration ...), la violence éventuelle des relations, les paradoxes (injonctions contradictoires),...

## 2. Le harcèlement moral

### 1. L'interprétation de Marie-France Hirigoyen

*« Quelle que soit la définition retenue, le harcèlement moral est une violence à petites touches, qui ne se repère pas, mais qui est pourtant très destructrice. Chaque attaque prise séparément n'est pas vraiment grave, c'est l'effet cumulatif des microtraumatismes fréquents et répétés qui constitue l'agression. (...) Plus on monte dans la hiérarchie et dans l'échelle socioculturelle, plus les agressions sont sophistiquées, perverses et difficiles à repérer ».*

Cette approche a été reprise dans l'exposé des motifs du projet de loi, en 2002.

## 2. La nouvelle définition légale

- **un ensemble abusif de** plusieurs conduites similaires ou différentes
- externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution
- qui se produisent pendant un certain temps
- qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne (...)
- lors de l'exécution de son travail
- de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant
- et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux

## 2. La nouvelle définition légale (suite)

- Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'**état civil**, à la **naissance**, à la **fortune**, à la conviction religieuse ou **philosophique**, à la **conviction politique**, à la **conviction syndicale**, à la **langue**, à l'**état de santé actuel ou futur**, à un handicap, à **une caractéristique physique ou génétique**, à l'**origine sociale**, à la **nationalité**, à une **prétendue race**, à la **couleur de peau**, l'**ascendance**, à l'**origine nationale ou ethnique**, au sexe, à l'**orientation sexuelle**, à l'**identité et à l'expression de genre**

# *La prévention*

## Principe de base: mieux vaut prévenir que guérir !

- Priorité à la prévention précoce (a priori) et collective
  - Analyse des risques d'une situation de travail spécifique où un danger est détecté
  - Possibilité pour le CPAP de requalifier une demande d'intervention formelle sous un angle collectif (→ analyse des risques)
  - Avis du C.P.P.T. (à concilier avec la confidentialité des dossiers)
  
- Dans la mesure où l'employeur a un impact sur le danger
  
- Approche systémique (système dynamique de gestion des risques) et évaluation
  
- Pouvoirs accrus pour les conseillers en prévention aspects psychosociaux et meilleure (in)formation des personnes de confiance

- Intégration des risques psychosociaux dans l'analyse des risques générale:  
l'employeur « *tient compte notamment des situations qui peuvent mener au stress ou au burn-out occasionnés 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'analyse est effectuée par l'employeur mais avec la participation des travailleurs.
- En association avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) du service interne de prévention et de protection au travail (S.I.P.P.T.)
- Ou en association avec le service externe (S.E.P.P.T) « *lorsque la complexité de l'analyse le requiert* »

# Les mesures de prévention

## ➤ Mesures matérielles et organisationnelles

## ➤ Mesures primaires, secondaires et tertiaires

- ✓ Mesures primaires (éviter les risques), par exemple:
  - former ou informer les travailleurs
  - définir les obligations de la ligne hiérarchique dans la prévention
  - aménager les lieux de travail
  - définir des procédures adaptées (avec l'accord du C.P.P.T.)

- ✓ Mesures secondaires (éviter les dommages), par exemple:
  - Apprendre aux travailleurs à gérer les tensions
  - Accueillir et écouter les travailleurs
  - Investiguer afin de détecter les comportements abusifs et y remédier
  
- ✓ Mesures tertiaires (limiter les dommages), par exemple:
  - Accompagner la reprise du travail après une incapacité pour dépression
  - Fournir une aide psychologique appropriée
  - Adapter les postes de travail si nécessaire
  
- Rôle du C.P.P.T. (avis + accord sur les procédures) et du conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.I.P.P.T. (ou S.E.P.P.T.)

## Prise en compte au niveau collectif des incidents individuels

- Analyse de risques pour des situations spécifiques
- Registre des faits de tiers
  - ✓ Faits + dates (et l'identité du travailleur s'il est d'accord)
  - ✓ Tenu par la personne de confiance, le CPAP ou, sous certaines conditions, par le CP chargé de la direction du SIPPT
- Demandes d'interventions individuelles, rapport annuel du S.I.P.P.T., pratique du C.P. médecin du travail, etc.
- Rôle du C.P.P.T.

## Nouveautés concernant les CPAP et personnes de confiance

- Incompatibilités (pour les personnes désignées à partir du 1er sept. 2014):
  - ✓ CPAP et PC ne peuvent plus faire partie du personnel de direction
  - ✓ La PC qui fait partie du personnel de l'entreprise dans laquelle elle exerce sa fonction ne peut être ni délégué de l'employeur, ni délégué du personnel dans le conseil d'entreprise ou le C.P.P.T., ni faire partie de la délégation syndicale
- Personnel de direction: les personnes chargées de la gestion journalière de l'entreprise ou de l'institution qui ont pouvoir de représenter et d'engager l'employeur, ainsi que les membres du personnel directement subordonnés à ces personnes, lorsqu'ils remplissent également des missions de gestion journalière.

## Nouveautés concernant les CPAP et personnes de confiance

- Pour le CPAP:
  - ✓ possibilité de proposer des mesures conservatoires à l'employeur
  - ✓ obligation, dans certains cas, de saisir d'Inspection Contrôle du bien-être au travail:
    - Lorsque l'employeur ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires
    - lorsqu'il constate, après avoir remis son avis, que l'employeur n'a pas pris de mesures ou n'a pas pris de mesures appropriées et que :
      - a) soit il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur;
      - b) soit la personne mise en cause est l'employeur ou personnel de direction
  - ✓ obligation de refuser les demandes d'intervention abusives (→ quid en pratique ?)
  - ✓ possibilité de traiter sous un angle collectif une demande d'intervention psychosociale formelle

## Nouveautés concernant les CPAP et personnes de confiance

- Pour les personnes de confiance:
  - ✓ Renforcement des exigences de formation et recyclages (échanges d'expérience)
  - ✓ Les personnes de confiance ne peuvent plus recevoir les demandes d'intervention psychosociales formelles
  - ✓ Obligation pour l'employeur d'activer la procédure de désignation d'une personne de confiance, à la demande unanime des représentants des travailleurs au C.P.P.T.
  - ✓ Avec l'accord du travailleur, information de la personne de confiance sur l'avis rendu par le CPAP dans la procédure formelle lorsqu'elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d'une demande d'intervention informelle
  - ✓ En l'absence de personne de confiance et si le CPAP est externe, le conseiller en prévention ordinaire (sécurité) peut, sous certaines conditions, exercer les missions d'information de la personne de confiance

## Nouveautés concernant les CP médecins du travail

- Au moins une fois par an, le CP médecin du travail transmet à l'employeur et au CPAP les éléments utiles à l'évaluation des mesures de prévention « résultant de l'ensemble des examens médicaux de surveillance de la santé des travailleurs et des visites des lieux de travail, sous forme de données collectives et anonymes »
  
- Le CP médecin du travail qui, « à l'occasion de tout examen médical de surveillance de la santé des travailleurs, constate que l'état de santé d'un travailleur est altéré et que cela pourrait découler de l'exposition à des risques psychosociaux au travail »:
  - ✓ informe le travailleur sur la possibilité de s'adresser au conseiller en prévention aspects psychosociaux ou à la personne de confiance
  - ✓ peut lui-même informer le conseiller en prévention aspects psychosociaux s'il estime que le travailleur n'est pas en mesure de s'adresser lui-même au conseiller et sous réserve de son accord

## Nouveautés concernant les CP médecins du travail

- Le CP médecin du travail se concerta, avec l'accord du travailleur, avec le CPAP « sur les possibilités de nouvelle affectation et les mesures d'aménagement des postes de travail » lorsque, à l'occasion de tout examen médical de surveillance de la santé, le CP médecin du travail « constate que l'état de santé du travailleur est altéré et que cela pourrait découler de l'exposition à des risques psychosociaux au travail ».
- Lorsque le travailleur examiné par le CP médecin du travail a introduit préalablement aux examens médicaux de surveillance de la santé une demande d'intervention psychosociale formelle, le CPAP transmet au CP médecin du travail l'avis visé à l'article 26 avec l'accord du travailleur

# *Les procédures*

# Les demandes d'interventions psychosociales

## ➤ **Priorité aux procédures internes à l'entreprise**

### ✓ Informelles

- Pour le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail
- Procédure souple et confidentielle, le travailleur marque son accord sur les étapes de la procédure

### ✓ Formelles

- Demande d'intervention psychosociale formelle déposée dans les mains du conseiller en prévention psychosocial (la possibilité d'introduire la demande auprès de la personne de confiance disparaît dans la loi du 28 février 2014)
- Procédure encadrée strictement, information partielle de l'employeur et conséquences juridiques

## Principe

- Le travailleur qui estime subir un dommage psychique qui peut également s'accompagner de dommages physiques à la possibilité de s'adresser directement
  - ✓ À l'employeur
  - ✓ Aux membres de la ligne hiérarchique
  - ✓ À un membre du CPPT
  - ✓ À un délégué syndical
  
- Il a également la possibilité de faire appel à la procédure interne en demandant l'intervention
  - ✓ De la personne de confiance
  - ✓ Du CPAP
  
- L'employeur prend dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention appropriées pour mettre fin au dommage en appliquant les principes généraux de prévention

# Les types de demande d'intervention psychosociale

- L'intervention psychosociale informelle
- L'intervention psychosociale formelle
  - ✓ À caractère collectif
  - ✓ À caractère individuel
- L'intervention psychosociale formelle pour faits de violence et de harcèlement au travail

## La phase préalable à la demande d'intervention psychosociale

- Premier contact du travailleur avec la personne de confiance ou le CPAP (pour fixation de rendez-vous)
- Deuxième contact dans les 10 jours calendriers après le premier contact : audition du travailleur
  - Soit lors d'un entretien physique personnel
  - Soit en dehors d'un entretien physique
- Information du travailleur sur les différentes formes d'intervention psychosociale
- Le travailleur choisit le type d'intervention qu'il souhaite
- Si entretien physique personnel: remise au travailleur à sa demande d'un document qui atteste de cet entretien (pas d'obligation)

## La demande d'intervention psychosociale informelle

- Le demandeur (le travailleur) peut demander à la personne de confiance ou au CPAP une demande d'intervention psychosociale informelle
- L'objet
  - Recherche d'une solution informelle par le demandeur grâce à l'intervention de la personne de confiance ou le CPAP
- Les moyens
  - Entretiens (accueil, écoute active, conseil)
  - Intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise (notamment un membre de la ligne hiérarchique)
  - Conciliation entre les personnes impliquées moyennant leur accord
- Preuve
  - Le choix de la demande d'intervention informelle est noté dans un document daté et signé par l'intervenant et par le demandeur
  - Copie de ce document remis au demandeur

# La demande d'intervention psychosociale formelle

## Définition légale

Demande d'un travailleur à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées :

- Suite à l'analyse de la situation du travail spécifique
- Et aux propositions faites par le CPAP
- Et reprise dans un avis (dont le contenu est fixé à l'article 26 de l'A.R. du 10 avril 2014)

## Introduction de la demande

➤ Si le travailleur ne désire pas faire usage de l'intervention psychosociale informelle

ou

➤ Si l'intervention psychosociale informelle n'aboutit pas

➡ le travailleur peut exprimer sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle au CPAP

➤ Premier contact : expression de la volonté du travailleur d'introduire sa demande d'intervention psychosociale formelle

➤ Deuxième contact :

- Entretien personnel préalable et obligatoire avec le CPAP avant l'introduction de la demande
- Dans les 10 jours calendriers suivant le jour où le travailleur a exprimé sa volonté d'introduire sa demande
- Le travailleur et le CPAP veillent à ce que ce délai soit respecté
- Le CPAP atteste dans un document que l'entretien personnel obligatoire a eu lieu
- Le CPAP remet une copie de ce document au travailleur

- La demande doit être actée dans un document daté et signé par le demandeur
- Le document contient:
  - La description de la situation de travail problématique
  - La demande fait à l'employeur de prendre les mesures appropriées
- Le document est transmis au CPAP ou au SEPP pour lequel le CPAP accomplit ses missions
  - Il signe une copie du document et le transmet au demandeur
  - Le document mentionne que l'entretien personnel a eu lieu
  - La copie du document 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.

### Nouveauté: le refus de l'introduction de la demande

- Le CPAP DOIT refuser l'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail (→ en pratique, ce sera très difficile)
- L'acceptation ou le refus de la demande doit avoir lieu au plus tard 10 jours calendrier après la réception de la demande par le CPAP
- À défaut de notification dans ce délai, la demande est réputée acceptée à son expiration

# Demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif

## Principes

Le CPAP informe dans les meilleurs délais et par écrit l'employeur et le demandeur :

### ➤ **L'employeur**

- Qu'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif a été introduite
- Que cette demande est traitée conformément aux articles 19 à 23
- De la situation à risque décrite par le demandeur
- De la date à laquelle l'employeur doit rendre sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande
- Le CPAP ne transmet pas l'identité du demandeur

### ➤ **Le demandeur**

- Que sa demande a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif
- Que cette demande est traitée conformément aux articles 19 à 23
- De la date à laquelle l'employeur doit rendre sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande

## Information des représentants des travailleurs

Dans les entreprises où il existe un CPPT ou une délégation syndicale, l'employeur, avant de prendre sa décision :

- Communique au CPPT ou à la DS le document transmis par le CPAP
- Demande leur avis sur les modalités de traitement de la demande
- Transmet le cas échéant les résultats de l'analyse des risques (données anonymes)
- Demande leur avis sur les suites à donner à la demande

## Procédure

- L'employeur dispose d'un délai de 3 mois maximum à partir de l'acceptation de la demande
  - ✓ Pour prendre sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande
  - ✓ Il doit la communiquer par écrit :
    - Au CPAP qui en informe le demandeur
    - Au CP chargé de la direction du SIPP lorsque le CPAP fait partie du SEPP
    - Au CPPT ou à défaut à la délégation syndicale
- Si l'employeur a réalisé l'analyse des risques en application de l'article 6 (situation de travail spécifique), ce délai peut être prolongé de 3 mois maximum
- L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre

## Mesures conservatoires

- En cas de nécessité, le CPAP communique par écrit directement à l'employeur avant l'expiration du délai de 3 mois des propositions de mesures de prévention (conservatoires ou définitives) pour éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.
- L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qui ont été proposées par le CPAP ou celles qui offrent un niveau de protection équivalent

### En cas de carence de l'employeur

- Si l'employeur n'a pas réalisé une analyse des risques (AR) en application de l'art. 6 (analyse d'une situation spécifique)

OU si l'analyse des risques n'a pas été réalisée en association avec le CPAP

➡ La demande est traitée par le CPAP comme s'il s'agissait d'une demande d'intervention formelle à caractère individuel pour autant que le demandeur donne son accord par écrit et dans les hypothèses suivantes:

- L'employeur ne communique pas sa décision dans le délai (de 3 mois ou 6 mois en cas d'analyse de risques)
  - L'employeur décide de ne pas prendre de mesures de prévention
  - Le demandeur considère que les mesures de prévention ne sont pas appropriées à sa situation individuelle
- Le CPAP en avertit l'employeur par écrit dans les meilleurs délais
  - Le CPAP communique à l'employeur l'identité du demandeur

## Délai pour rendre l'avis

- Le CPAP dispose d'un délai de 3 mois pour rendre son avis à partir de la date de l'écrit dans lequel le demandeur exprime son accord
  
- Le CPAP remet son avis
  - À l'employeur
  - À la personne de confiance lorsqu'elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale informelle (moyennant l'accord de demandeur)
  
- Ce délai peut être prolongé de 3 mois maximum pour autant que le CPAP justifie cette prolongation en transmettant par écrit les motifs
  - À l'employeur
  - Au demandeur
  - À l'autre personne directement impliquée

# Demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel

## Principes

- Traitement de la demande conformément aux articles 24 à 32 de l'A.R. du 10 avril 2014
- Le CPAP informe par écrit l'employeur:
  - Qu'une demande d'intervention psychosociale formelle a été introduite
  - Qu'elle présente un caractère principalement individuel
  - Il communique l'identité du demandeur

## Procédure

- Le CPAP examine en toute impartialité la situation de travail en tenant compte des informations transmises par les personnes qu'il juge utile d'entendre
- Ces informations peuvent être reprises dans les déclarations datées et signées qui mentionnent le cas échéant le consentement des personnes entendues de manière à ce que les informations soient transmises au ministère public en cas de demande
- Une copie des déclarations est remise aux personnes entendues

## Avis du CPAP

- Le CPAP rédige un avis contenant :
  - La description de la demande et de son contexte
  - L'identification des dangers pour le demandeur et l'ensemble des travailleurs
  - Les éléments qui ont une influence positive et négative sur la situation à risque notamment au niveau de l'organisation, du contenu, des conditions de travail, des conditions de vie ou des relations interpersonnelles au travail
  - Le cas échéant, les démarches entreprises antérieurement pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages
  - Les propositions de mesures de prévention collectives et individuelles nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages et les justifications de ces propositions
  - Les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situation de travail et les justifications de ces propositions
- Le CPAP rend son avis à l'employeur même si le demandeur ne fait plus partie de l'entreprise ou de l'institution en cours d'intervention

## Délai pour rendre l'avis

- Le CPAP dispose d'un délai de 3 mois à partir de l'acceptation de la demande pour remettre son avis
  - À l'employeur
  - À la personne de confiance lorsqu'elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale informelle (moyennant l'accord de demandeur)
  
- Ce délai peut être prolongé de 3 mois maximum pour autant que le CPAP justifie cette prolongation en transmettant par écrit les motifs
  - À l'employeur
  - Au demandeur
  - À l'autre personne directement impliquée

## Informations complémentaires

- Le CPAP informe:
  - Le demandeur
  - L'autre personne directement impliquée
  - Par écrit dans les meilleurs délais
  - De la date de remise de son avis à l'employeur
  - Des propositions de mesures de prévention et de leurs justifications dans la mesure où ces justifications facilitent la compréhension de la situation et l'acceptation de l'issue de la procédure
  
- Si le CPAP fait partie d'un SEPP, il communique simultanément au CP chargé de la direction du SIPP les propositions de mesures de prévention et leurs justifications dans la mesure où ces justifications permettent au CP du SIPP d'exercer ses missions de coordination

## Mesures individuelles

- 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 du CPAP
- Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur transmet au travailleur une copie de l'avis
- Il entend ensuite ce travailleur qui peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien

## Décision de l'employeur

- L'employeur dispose d'un délai de 2 mois après avoir reçu l'avis du CPAP pour communiquer par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande
- Sa décision doit être communiquée
  - Au CPAP
  - Au demandeur
  - À l'autre personne directement impliquée
  - au CP chargé de la direction du SIPP lorsque le CPAP fait partie d'un SEPP
- L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre

## Demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail



## Principes

- Lorsque la demande d'intervention psychosociale formelle porte selon le travailleur, sur des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, cette demande porte la dénomination « *demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement au travail* »
- Cette demande est traitée selon le même principe que ceux appliqués pour la demande d'intervention psychosociale formelle à l'exception des dispositions propres à la demande d'intervention psychosociale à caractère principalement collectif et sous réserve des modalités particulières prévues à la sous-section 5 de l'A.R. du 10 avril 2014.

## Procédure

- Le document daté et signé visé à l'article 17 de l'A.R. du 10 avril 2014 par lequel est introduite la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail comprend :
  - La description précise des faits constitutifs selon le travailleur de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail (≠ autres demandes d'intervention formelles)
  - Le moment et l'endroit où chacun des faits se sont déroulés
  - L'identité de la personne mise en cause
  - La demande à l'employeur de prendre des mesures appropriées pour mettre fin aux faits
  
- Qui, quand, quoi, où, comment ?

## Procédure

- Entretien personnel obligatoire
- Dans les 10 jours calendriers qui suivent le premier entretien personnel avec le CPAP
  - ✓ Soit nouvel entretien personnel physique
    - La demande d'intervention est remise en mains propres
      - du CPAP
      - ou
      - du SEPP
    - Réception de la demande, signature de la copie pour réception et remise de la copie signée au demandeur
  - ✓ Soit envoi de la demande par lettre recommandée à la poste. Elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition.

## Refus de l'introduction de la demande

- Le CPAP DOIT refuser l'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail (→ en pratique, ce sera très difficile)
- La notification du refus ou de l'acceptation de la demande a lieu au plus tard dix jours calendrier après la réception de la demande
- A défaut de notification dans ce délai, la demande est réputée acceptée à son expiration

## Information de l'employeur

- Dès que la demande est acceptée, le CPAP informe l'employeur que le demandeur a introduit une demande psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail
- Le CPAP informe également l'employeur que le demandeur bénéficie de la protection visée par l'article 32*tredecies* de la loi du 4 août 1996 à partir de la date de réception de la demande

## Examen de la demande

Dans le cadre de l'examen de la demande, le CPAP :

- Communique à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés dans les plus brefs délais
- Entend les personnes, témoins ou autres qu'il juge utile et examine la demande en toute impartialité
- Avise immédiatement l'employeur du fait que le travailleur qui a déposé un témoignage au sens de l'article 32*tredecies* § 1<sup>er</sup>, 1, 5<sup>o</sup> de la loi du 4 août 1996 bénéficie de la protection
- Transmet également l'identité du témoin

## Mesures conservatoires

- Si la gravité des faits le requiert, le CPAP 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 CPAP sa décision motivée quant aux suites qu'il va donner aux propositions de mesures conservatoires

*Secret professionnel et échanges  
d'informations*

# Principe du secret professionnel

## Généralités

Évocation de la question du secret professionnel du CPAP et des personnes de confiance

- ✓ Dans l'avis du CNT (1366) du 17 juillet 2001
- ✓ Dans le rapport d'évaluation de la loi de 2002 (juillet 2004)

L'article 458 du Code pénal dispose que :

*« Les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes et toutes les autres personnes dépositaires, par état ou par profession de secrets qu'on leur confie, qui, hors le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice (..) et celui où la loi les oblige à faire connaître ces secrets, les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement de huit jours à six mois et d'une mande de 100 à 500 euros »*

## **Le secret professionnel du CPAP et des personnes de confiance**

Intégration du concept de secret professionnel par la loi du 10 janvier 2007 : article 32quinquiesdecies (article 24 de la loi du 28 février 2014)

« le conseiller en prévention et les personnes de confiance sont tenues au secret professionnel visé par l'article 458 du Code pénal »

Objectif: favoriser la procédure interne qui exige un rapport de confiance avec les travailleurs

Modifications apportées par la loi du 28 février 2014

Adaptation pour tenir compte des différentes possibilités de demandes d'interventions psychosociales

# Comment concilier le principe du secret professionnel avec la mission de CPAP et des personnes de confiance ?

## Principes:

- le conseiller en prévention et la personne de confiance ne peuvent révéler ce qui est porté à leur connaissance dans le cadre de l'exercice de leur fonction
- le secret professionnel ne peut être un obstacle à l'exercice de leur mission

## **Les exceptions au secret professionnel dans le cadre de la loi du 4 août 1996 (article 32quinquiesdecies)**

Les exceptions au secret professionnel sont situées à plusieurs niveaux distincts :

- Dans le cadre de l'intervention psychosociale informelle
- Dans le cadre de l'examen de la demande d'intervention psychosociale formelle du travailleur
- Dans le cadre de l'examen de la demande d'intervention psychosociale formelle du travailleur pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail
- Mise à disposition du dossier individuel
- Échanges d'informations

### Dans le cadre de l'intervention psychosociale informelle

- Le conseiller et la personne de confiance communiquent les informations qu'ils estiment pertinentes pour le bon déroulement de l'intervention aux personnes qui y participent
- Ouverte à l'ensemble des situations présentant des risques psychosociaux
- La notion d'information pertinente n'est toujours pas définie
- Un conseil : s'assurer de la pertinence de l'information en obtenant l'accord du plaignant ou des personnes qui ont donné l'information

Dans le cadre de l'examen de la demande d'intervention psychosociale formelle du travailleur  
(5 situations)

1. Le CPAP communique l'identité du demandeur à l'employeur dès lors que la demande est acceptée sauf dans le cadre d'une demande d'intervention à caractère collectif
2. Le CPAP informe par écrit l'employeur des risques qui présentent un caractère collectif découlant de la demande et il transmet le cas échéant par écrit à l'employeur des mesures individuelles
3. Le CPAP transmet un avis écrit portant sur les résultats de l'examen impartial de la demande à l'employeur et à la personne de confiance lorsqu'elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d'une intervention psychosociale informelle

*Dans le cadre de l'examen de la demande d'intervention psychosociale formelle du travailleur  
(5 situations)*

4. Le CPAP transmet par écrit au demandeur et à l'autre personne directement impliquée les propositions de mesures de prévention portant sur la situation de travail spécifique contenues dans l'avis du CPAP et leurs justifications devant permettre de faciliter la compréhension de la situation et l'acceptation de l'issue de la procédure
5. Le CPAP qui fait partie du SEPP transmet par écrit au CP du SIPP les propositions de mesures de prévention portant sur la situation de travail spécifique et les propositions visant à prévenir toute répétition des faits dans d'autres situations de travail, contenue dans l'avis du CPAP et leurs justifications devant lui permettre d'exercer ses missions de coordination

- Correction par rapport à l'ancienne loi
- Une exception : l'identité du demandeur n'est pas communiquée en présence d'une demande d'intervention formelle à caractère collectif
- Justification : le travailleur n'est pas protégé
- Si mesure individuelle proposée par le CPAP : obligation de transmettre l'identité des travailleurs à l'employeur pour qu'il puisse prendre des mesures à son égard

*Dans le cadre de l'examen de la demande d'intervention psychosociale formelle du travailleur pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail*

Le CPAP fournit, outre les informations visées ci-dessus, les informations suivantes :

- Il communique à l'employeur l'identité des témoins
- Il communique à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés
- Il transmet des propositions de mesures conservatoires à l'employeur avant la remise de son avis si la gravité des faits le requiert
- Il fournit à celui qui peut démontrer un intérêt une copie du document qui avertit l'employeur qu'une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement au travail a été introduite de même que la copie de la demande d'information du fonctionnaire chargé de la surveillance du bien être au travail
- Il communique son avis au Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et à l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes lorsque ces institutions en font la demande par écrit et pour autant que le travailleur ait donné son accord par écrit sur cette demande (sans que cet avis puisse être transmis au travailleur)

## Mise à disposition du dossier individuel

Le CPAP tient à la disposition :

- Du fonctionnaire chargé de la surveillance du bien-être au travail le dossier individuel de demande y compris les documents qui contiennent les déclarations des personnes qui ont été entendues par le CPAP dans le cadre de la demande d'intervention formelle
- Du ministère public le dossier individuel de demande y compris les documents qui contiennent les déclarations des personnes qui ont été entendues par le CPAP dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale formelle, pour autant que ces personnes aient donné leur consentement à cette transmission dans leur déclaration

## Échanges d'informations

- Le CPAP, la personne de confiance et le CP médecin du travail peuvent échanger les informations qu'ils jugent nécessaires pour que des mesures appropriées puissent être prise vis-à-vis d'un travailleur qui estime subir un dommage découlant des risques psychosociaux à condition que le travailleur ait donné son consentement par écrit à cet échange
- Volonté du législateur: encourager les échanges entre les intervenants dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux

# *Les recours externes*

## Typologie des recours (pour mémoire)

### ➤ Recours non judiciaires:

- Inspection (DG) Contrôle du bien-être: depuis 2007, elle exerce un contrôle de deuxième ligne, par exemple:
  - contraindre l'employeur à faire le choix d'un service interne ou d'un service externe de prévention et de protection
  - ordonner à l'employeur qu'il prenne des mesures organisationnelles en cas d'inexistence de service de prévention lorsque la santé ou la sécurité des travailleurs est en danger
- Police
- Auditorat du travail

### ➤ Recours judiciaires:

- Juge d'instruction
- Tribunal du travail

## Les recours judiciaires

Toute personne qui justifie d'un intérêt peut tenter une procédure devant la juridiction compétente pour faire respecter la loi et notamment demander l'octroi de dommages et intérêts

→ *“Saisie d'une action fondée sur le harcèlement moral au travail, la juridiction du travail entre de plain-pied dans le champ des relations interpersonnelles. Il est difficile - mais par les arrêts précités la cour a démontré que cela était possible - de conserver une approche juridique rigoureuse dans ce type de dossiers”* (Cédric Visart de Bocarmé, mercuriale de rentrée judiciaire 2009)

➤ **Préalable (loi du 4 août 1996, art. 32*decies*)**

- Le tribunal du travail peut contraindre le travailleur à utiliser la procédure mise en place par l'employeur en cas de traitement d'une plainte motivée si le travailleur s'est directement adressé au tribunal
- Suspension de la procédure judiciaire dans l'attente de la clôture de la procédure interne
- À l'inverse, l'auditeur du travail ne peut qu'informer le travailleur sur les avantages de la procédure interne et lui recommander l'application de cette procédure (exposé des motifs, projet de loi 53-3101).

➤ **L'action en cessation sociale ou le pouvoir d'injonction judiciaire**

Le juge peut intimer l'ordre de mettre fin aux actes de violence ou de harcèlement au travail à celui qui s'en rend coupable (employeur, travailleur ou tiers) même si les faits sont pénalement réprimés.

## ➤ **L'action en dommages et intérêts**

- L'auteur des faits est redevable de dommages et intérêts correspondant, au choix de la victime :
  - 1° Soit au dommage réellement subi par elle, à charge pour elle de prouver l'étendue de ce dommage ;
  - 2° Soit à un montant forfaitaire correspondant à 3 mois de la rémunération brute.
- Le montant s'élève à 6 mois de rémunération brute dans l'une des trois hypothèses suivantes :
  - a) les conduites sont liées à un critère de discrimination visé dans les lois tendant à lutter contre les discriminations ;
  - b) l'auteur se trouve dans une relation d'autorité vis-à-vis de la victime ;
  - c) en raison de la gravité des faits.

## ➤ L'action en dommages et intérêts

→ Selon l'exposé des motifs:

- Sont « graves les faits qui potentiellement peuvent entraîner de graves conséquences (même si ces conséquences ne se sont pas manifestées en l'espèce).
- « La gravité s'appréciera *in concreto*: le juge prendra notamment en compte la fréquence, la durée des faits, le caractère intentionnel ou non des comportements »,
- Six mois = volonté de dissuasion

→ Remarques:

- La victime peut être le travailleur, mais aussi l'employeur ou un indépendant (calcul de l'indemnité sur la rémunération annuelle mensualisée)
- La rémunération est plafonnée (// loi accidents du travail) pour éviter les écarts d'indemnités.

*La protection des plaignants  
et des témoins*

# La protection du plaignant et des témoins à partir de 2014 (article 32*tredecies* nouveau)

## ➤ Les personnes protégées

- Le travailleur qui a déposé une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement:
  - au niveau de l'entreprise ou de l'institution selon les procédures en vigueur
  - auprès de l'inspection Contrôle du bien-être, sous certaines conditions
  - auprès de la police, d'un membre du ministère public ou entre les mains d'un juge d'instruction, sous certaines conditions
- Le travailleur qui intente une action en justice ou pour lequel une action en justice est intentée par une des organisations compétentes, pour faits de violence ou de harcèlement
- Le témoin qui intervient dans une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement au travail.

➤ **Le début et la fin de la protection (art. 32tredecies § 6 nouveau)**

- La protection commence à partir du moment où la demande répondant au prescrit légal est réceptionnée (à la condition qu'elle ait été acceptée) ou à partir du moment où le témoignage est déposé.
- La protection ne prend donc pas cours à partir du moment où l'employeur est avisé du dépôt de la demande d'intervention: caractère rétroactif de la protection (la loi a donc défini le point de départ exact de la protection)
- La protection prend fin:
  - Soit 12 mois après le dépôt de la demande d'intervention, le dépôt d'une plainte ou la déposition d'un témoignage
  - Soit 3 mois après que le jugement est coulé en force de chose jugée

- En résumé:
  - Protection uniquement pour les demandes d'intervention psychosociale formelles pour faits de violence ou de harcèlement (et témoignages ou, sous conditions, plaintes en justice, police, etc.)
  - Pas de protection si la procédure interne (si elle existe et est applicable) n'a pas été suivie
  - Pour la procédure interne, la protection ne s'applique qu'à partir du moment où la demande est réceptionnée, à la condition qu'elle ait été acceptée, ou à partir du moment où le témoignage est déposé

## ➤ La portée de la protection

- ❖ Sous peine de devoir payer une indemnité de six mois de rémunération, l'employeur ne peut pas :
  - mettre fin à la relation de travail (utilisation d'un terme très large)
  - ni prendre une mesure préjudiciable envers le travailleur (même après la cessation des relations de travail !) dans les 12 mois qui suivent :
    - le dépôt d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour violence ou harcèlement
    - l'intentement d'une action en justice
    - la déposition d'un témoignage
  
- ❖ Ne constitue pas une mesure préjudiciable la mesure prise dans le cadre de l'obligation pour l'employeur de prendre les mesures appropriées (article 32septies) qui présente un caractère proportionnel et raisonnable. Exemple: l'adaptation des horaires de travail pour éviter les contacts entre le travailleur et la personne mise en cause.

- ❖ Exemples de motifs étrangers acceptés par la jurisprudence: l'impossibilité de collaborer, les fautes caractérisées, le refus de la visite du médecin-contrôle, les difficultés économiques...
- ❖ >< Dans un arrêt du 20 janvier 2012, la cour du travail de Liège juge que l'employeur ne rapporterait pas la preuve des motifs étrangers « *puisque la décision de rupture du contrat de travail semble avoir été décidée en relation directe avec les faits faisant l'objet de la plainte, à savoir les obligations respectives de l'employeur vis-à-vis de la travailleuse, et vice versa dans un contexte économique défavorable obligeant l'employeur à solliciter des efforts accrus pour l'ensemble des travailleurs de l'entreprise.* »
- ❖ Dans un arrêt du 21 février 2014, la cour du travail de Mons constate l'existence préalable au dépôt de la plainte de « *divergences relatives à la définition des postes, des niveaux, des barèmes et des 35 heures* », lesquelles « *sont à l'origine de la décision de licenciement litigieuse* », et ce, « *sans qu'elle ait à se prononcer sur le bien-fondé des positions respectives.*»

# *Conclusion*

## Conclusion

- La réforme de 2014 paraît complexe et procédurale mais elle ouvre la voie à une prévention globale et précoce de l'ensemble des risques psychosociaux au travail, en responsabilisant les acteurs internes à l'entreprise
- Les risques psychosociaux, malgré leur subtilité, sont définis dans la loi
- La réforme donne la priorité aux mesures de prévention et à l'efficacité du suivi (>< diagnostic « harcèlement »)
- Le nouveau dispositif contient des failles importantes dans les modalités de la prévention collective et dans l'impossibilité pratique pour le CPAP de refuser les demandes abusives
- Une réforme ne peut pas réussir sans le concours de tous, à commencer par l'employeur, responsable ultime du bien-être dans l'entreprise
- Malgré ses faiblesses, la loi conforte la Belgique dans son rôle pionnier dans la lutte contre les risques psychosociaux au travail

**Merci pour votre attention !**

Paul Brasseur  
brasseur.paul@skynet.be  
0496/54.21.54