

## BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

### CHARGE PSYCHO-SOCIALE CAUSÉE PAR LE TRAVAIL

### STRESS, VIOLENCES ET HARCÈLEMENT MORAL OU SEXUEL AU TRAVAIL

#### • DE QUOI S'AGIT-IL ?

A côté de la prise en compte des risques « matériels », le législateur a également souhaité attirer l'attention sur les risques psycho-sociaux. Ceux-ci sont toutefois plus difficiles à évaluer et requièrent souvent des réponses complexes.

Le législateur a également voulu intégrer dans le cadre général de la prévention des cas particuliers comme la violence ou le harcèlement qui, s'ils touchent spécifiquement les personnes qui y sont directement confrontées, peuvent aussi influencer toute la vie de l'institution.

#### • PLAN

##### Définitions

##### Intervenants

- Employeur
- SEPPT et Conseiller en prévention spécialisé
- Personne de confiance
- Organes de concertation

##### Prévention générale

##### Mesures de prévention particulières en matière de violence et harcèlement au travail

##### Procédures en cas de violence ou harcèlement au sein de l'entreprise

- En interne – procédure informelle
- En interne – procédure formelle
- Procédures externes formelles

##### Cas particulier : violence ou harcèlement de la part de tiers

##### • Références légales



##### • Outils, formulaires et documents



Les références exactes des dispositions légales auxquelles il est fait référence dans le corps du texte sont reprises en fin de document.

## • DEFINITIONS

**Charge psycho-sociale occasionnée par le travail** : toute charge, de nature psycho-sociale qui trouve son origine dans l'exécution du travail ou qui survient à l'occasion de l'exécution du travail, qui a des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne. (AR du 17 mai 2007, art.2,3°)

Le champ couvert peut être extrêmement vaste et diversifié (stress, conflits, mal-être, ...). Parmi les charges psycho-sociales, le législateur va définir plus précisément la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail et prendre à cet égard des dispositions particulières. Le stress fait quant à lui l'objet d'une convention collective de travail conclue au Conseil National du Travail (CCT n°72 du 30 mars 1999).

**Violence au travail** : chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne assimilée à un travailleur au sens de la loi sur le Bien-être (*par exemple des stagiaires*), ou un tiers en contact avec les travailleurs pendant l'exécution de leur travail, est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail. (Loi du 4 août 1996, art.32ter,1°)

*A noter : en matière de violence, un seul fait suffit.*

**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 physique ou psychique d'un travailleur, d'une personne assimilée (*par ex. un stagiaire*) ou d'un tiers en contact avec les travailleurs pendant l'exécution de leur travail, 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. Ces conduites peuvent être notamment liées à la religion ou aux convictions, au handicap, à l'âge, à l'orientation sexuelle, au sexe, à la race ou l'origine ethnique. (loi du 4 août 1996, art.32 ter, 2°)

*A noter : les faits doivent ici être multiples, répétitifs, sur une certaine durée.*

**Harcèlement sexuel au travail** : tout comportement non désiré, verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. (Loi du 4 août 1996, art. 32 ter, 3°).

*Ces deux dernières définitions qui viennent d'être modifiées par la loi du 10 janvier 2007, peuvent être lues de manière très large, selon la perception et la subjectivité. Notons en particulier qu'il ne faut pas qu'il y ait intention de la part de celui ou celle qui est incriminé.*

**Stress** : état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou de dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que les travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et aux attentes qui leurs sont posées par leur situation de travail. (CCT n°72, art. 1<sup>er</sup>)

## • INTERVENANTS

Comme pour les autres risques, **l'employeur** est tenu d'effectuer une analyse des risques et de prendre les dispositions nécessaires qui en découlent. Il peut se faire aider dans cette démarche par le service interne/externe de prévention et de protection au travail. Cette dimension doit être intégrée dans le plan quinquennal, le plan annuel ainsi que dans le rapport annuel. (art.32 quater de la loi)

Dans les institutions comptant moins de 50 travailleurs, l'employeur devra toujours faire appel au **service externe de prévention et de protection au travail** pour les missions liées à la charge psycho-sociale. Il en va de même dans tous les cas où l'employeur ne dispose pas en interne des compétences spécialisées requises à cet effet.

Ce service externe devra désigner un **conseiller en prévention spécialisé** pour accompagner l'employeur dans cet aspect particulier de la prévention. Ce conseiller spécialisé est différent du conseiller en prévention – médecin du travail ou du conseiller en prévention – « préventeur ». Il sera également chargé d'assister l'employeur pour l'analyse des incidents de nature psycho-sociale qui se répètent. (art.32 sexies de la loi)

Dans le cadre particulier de la prévention de la violence, du harcèlement moral ou sexuel au travail et de l'accompagnement d'une situation, le conseiller en prévention spécialisé sera chargé d'écouter, de tenter de concilier les parties, de recevoir la plainte du travailleur le cas échéant. Le conseiller en prévention spécialisé aidera également l'employeur à prendre toute disposition en matière de prévention, notamment pour, en interne, écouter, conseiller, concilier, recevoir le cas échéant une plainte.

Pour ces questions liées à la violence, au harcèlement moral ou sexuel au travail, l'employeur peut également désigner en interne une ou plusieurs **personne(s) de confiance** qui puisse écouter, conseiller les travailleurs de l'institution. Cette personne devra disposer des compétences nécessaires, être formée, avoir l'autonomie et le temps suffisants pour remplir sa mission. Pour exercer sa mission, elle devra avoir un contact direct avec la personne chargée de la gestion journalière. La personne de confiance si elle existe dépend hiérarchiquement du SIPPT (art. 16 de l'AR du 17 mai 2007)

*Pour les institutions de plus de 20 travailleurs, la personne de confiance doit faire partie du personnel de l'employeur (sauf si le conseiller en prévention spécialisé fait partie du service interne). Pour les autres, il peut s'agir d'une personne extérieure (par exemple un médecin indépendant lié à l'institution) ; cette personne devra toutefois être suffisamment présente et accessible pour pouvoir remplir correctement sa mission.*

Le volet de la charge psycho-sociale fait l'objet comme les autres aspects du bien-être d'une concertation avec les représentants des travailleurs. Cette concertation porte tant sur l'analyse des risques et la prévention que sur la désignation d'une personne de confiance, les procédures lorsque des faits sont signalés, etc. Ladite concertation passe en premier lieu par le **CPPT** (ou à défaut, la délégation syndicale ou les travailleurs directement). Toutefois, là où il existe, le **conseil d'entreprise** peut également être amené à se positionner, puisque certaines mesures préventives peuvent toucher à l'organisation du travail.

## • PREVENTION GENERALE

AR du 17 mai 2007, art. 3 à 8

La prévention de la charge psycho-sociale occasionnée par le travail s'inscrit dans la dynamique générale de la loi de 1996. Elle s'inscrit donc dans un processus dynamique qui débute avec l'analyse des risques.

A l'inverse des risques chimiques biologiques physiques, le risque psycho-social est beaucoup plus complexe à analyser parce qu'il repose à la fois sur les conditions de travail, des modalités d'exercice mais aussi des perceptions de la personne.

La prévention de ce risque vise tout autant la prévention au regard des autres travailleurs que la prévention au regard des tiers. L'analyse de risques tiendra compte de ces deux dimensions.

En pratique, les différentes grilles d'analyse des risques intègrent cette dimension de la charge psycho-sociale. Ainsi la grille Deparis IV – soins de santé – prévoit à cet égard d'aborder 5 points particuliers :

- 14 - *autonomie et responsabilité*
- 15 - *contenu du travail*
- 16 - *contraintes du temps*
- 17 - *relation de travail entre le personnel et avec la ligne hiérarchique*
- 18 - *environnement psycho-social*

Relevons aussi que plusieurs études réalisées ont mise en exergue les nombreux facteurs susceptibles de générer du stress au travail. Parmi ceux-ci :

- *« une charge de travail excessive ou insuffisante,*
- *un temps insuffisant pour achever le travail à son entière satisfaction et à celle des autres,*
- *une absence de description de poste précise ou de chaîne de commandement,*
- *aucune reconnaissance ni récompense pour un travail bien fait,*
- *aucune possibilité d'exprimer des doléances,*
- *nombreuses responsabilités mais peu d'autorité ou de pouvoir décisionnel,*
- *supérieur, collègue ou subordonné peu coopératif ou n'apportant guère de soutien,*
- *aucune maîtrise ni fierté du produit fini de son travail,*
- *insécurité de l'emploi, poste non permanent,*
- *exposition à des préjugés concernant l'âge, le sexe, la race, l'ethnie ou la religion,*
- *conditions de travail physiques dangereuses ou désagréables,*
- *aucune possibilité d'exploiter efficacement ses aptitudes ou ses dons personnels,*
- *présence d'un risque d'erreur qui peut avoir des conséquences graves voire catastrophiques,*
- *toutes conjonctions de ce qui précède. »*

Etude réalisée par la commission européenne – direction générale de l'emploi et des affaires sociales en 1999.

- **MESURES DE PRÉVENTION PARTICULIÈRES EN MATIÈRE DE VIOLENCE, HARCÈLEMENT MORAL OU SEXUEL AU TRAVAIL**

Loi du 4 août 1996, art.32 quater

En ce qui concerne la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, comme pour tout autre risque au travail, et en particulier les risques liés à la charge psycho-sociale, l'employeur prendra toute mesure nécessaire compte tenu de l'analyse des risques.

Il pourra ainsi prendre des mesures matérielles et organisationnelles pour éviter la violence et le harcèlement.

Il prendra également toute disposition pour que de tels faits puissent être signalés à la personne de confiance, le cas échéant, ou au conseiller en prévention psychologue, et pour que la personne confrontée à une telle situation puisse aisément s'exprimer.

Compte tenu du caractère particulier de ce risque, le législateur a prévu que certaines dispositions arrêtées par l'employeur devront être portées à la connaissance des travailleurs via le règlement de travail. Il s'agit au minimum des coordonnées des personnes de contact (personne de confiance et conseiller en prévention spécialisé) et des procédures en cas de faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel. Il conviendra d'appliquer à cette insertion dans le règlement de travail les règles de publicité requises.

L'employeur doit également prévoir un registre où inscrire les faits de violence ou de harcèlement émanant de tiers (cfr infra).

- **PROCÉDURES EN CAS DE VIOLENCE, HARCÈLEMENT MORAL OU SEXUEL AU TRAVAIL**

**En interne – procédure informelle**

AR du 17 mai 2007, art.21 à 24, art.26

Tout travailleur qui s'estime l'objet de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail peut rencontrer la personne de confiance ou le conseiller en prévention spécialisé, en principe pendant les heures de travail. L'objectif de cette rencontre est de permettre l'expression d'un malaise, de clarifier ce qui est vécu. Il est aussi de chercher des solutions à une situation difficile. Le conseiller en prévention ou la personne de confiance ont un rôle d'écoute, de conseil mais aussi de recherche de conciliation dans l'objectif de mettre fin à la situation difficile.

Avec l'accord du plaignant, l'intervention de la ligne hiérarchique peut être sollicitée. Le travailleur plaignant et la personne mise en cause peuvent aussi être mises en présence par la personne de confiance ou le conseiller en prévention.

Cette procédure ne fait pas l'objet de rapport écrit à l'employeur. Il ne doit pas nécessairement en être informé.

L'objectif particulier de cette procédure informelle, ajoutée lors de la très récente modification de la législation, est de favoriser la conciliation et le dialogue en vue de mettre fin aux situations difficiles sur le plan relationnel, d'éviter les plaintes portées à la légère mais aussi de favoriser l'expression du malaise vécu via une procédure qui reste souple.

### **En interne – procédure formelle**

AR du 17 mai 2007, art.25 à 31

La personne de confiance ou le conseiller en prévention spécialisé peuvent recevoir une plainte motivée, mais uniquement après avoir entendu préalablement la personne plaignante.

La personne de confiance qui reçoit une plainte motivée la transmet au conseiller en prévention spécialisé qui sera amené à intervenir dans ce cadre. Le conseiller en prévention, saisi directement ou via la personne de confiance d'une plainte formelle, informe sans délai l'employeur du dépôt de la plainte. Il faut noter qu'une période de protection contre le licenciement d'une durée de 12 mois à dater du dépôt de la plainte s'ouvre pour le travailleur plaignant mais aussi pour les témoins directs des faits qui seraient entendus par le conseiller en prévention.

Le rôle du conseiller en prévention spécialisé est de chercher la voie de la conciliation. L'objectif de ces procédures internes est de trouver la meilleure solution pour chacun et surtout que la situation incriminée cesse. Il ne s'agit pas de réparation ou de condamnation.

Le conseiller en prévention doit informer et rencontrer le plus rapidement possible la personne mise en cause. Il peut aussi rencontrer les témoins directs. A l'issue de ces contacts, il peut proposer une conciliation.

Que la conciliation réussisse ou non, le conseiller en prévention envoie un rapport d'intervention à l'employeur contenant les éléments suivants :

- le compte-rendu des faits ;
- le cas échéant, le résultat de la conciliation ;
- pour autant que les données relevés le permettent : un avis motivé sur la question de savoir si les faits peuvent être considérés comme violence, harcèlement moral ou sexuel, ou comme des faits d'autre nature qui créent une charge psychosociale ;
- l'analyse des causes primaires, secondaires et tertiaires de faits ;
- les mesures individuelles pour mettre fin aux faits de violence ou harcèlement ;
- les autres mesures de prévention.

Ce rapport doit être rendu dans un délai de trois mois à dater de la plainte motivée ; des possibilités de prolongation sont toutefois prévues.

## **Procédures externes (formelles)**

Loi du 4 août 1996, art. 32nonies et 32decies

Directement ou parce que les procédures internes n'ont pas abouti aux résultats souhaités, le travailleur qui s'estime victime de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail peut déposer plainte auprès du contrôle du bien-être (SPF Emploi, travail, concertation sociale). Il peut aussi introduire une action auprès du tribunal du travail (procédure civile) ou du tribunal correctionnel (procédure pénale).

Sans entrer ici dans le détail de cette procédure, relevons que la plainte déposée dans ce cadre entraîne également une protection de 12 mois contre le licenciement, comme dans la procédure formelle interne. Notons aussi un renversement de la charge de la preuve dans le cadre de la procédure judiciaire : si la personne établit devant la juridiction compétente des faits qui permettent de présumer l'existence de violences ou de harcèlement, ce sera à la partie adverse de prouver qu'il n'y en a pas eu.

*Cette procédure externe a certes tout son sens en termes de protection de la victime. Toutefois, si l'objectif est de faire cesser la situation qui engendre la violence ou le harcèlement, la procédure interne et informelle peut être primordiale. Il importe de rechercher au plus tôt et de la manière la plus directe des solutions. Une fois dépassé un certain point, il est plus difficile de renouer la confiance et la capacité de travailler ensemble, de trouver des solutions qui conduisent à mettre fin à la situation incriminée.*

A noter que tout dépôt de plainte manifestement abusif constitue un motif de licenciement pour faute grave.

### **• CAS PARTICULIER : VIOLENCE OU HARCÈLEMENT DE LA PART DE TIERS**

Loi du 4 août 1996, art.32 quinquies  
AR du 17 mai 2007, art.12

Dans des institutions qui accueillent des tiers, les faits de violence ou de harcèlement ne sont pas nécessairement le fait des travailleurs entre eux.

Les tiers peuvent aussi en être responsables. Par tiers, il faut entendre ici toute personne non membre du personnel ou du P.O. de l'institution, tels les travailleurs d'entreprises prestataires de services, des indépendants (*par exemple les médecins indépendants dans les services de promotion de la santé à l'école*), des usagers (*élèves, étudiants, parents, éducateurs, enseignants, .....* ), etc.

L'employeur doit mettre à disposition des travailleurs un registre où ils pourront consigner les faits commis par ces personnes et pouvant constituer de la violence, du harcèlement selon les définitions de la loi.

Les faits consignés dans ce registre permettront à l'employeur de prendre de nouvelles mesures de prévention pour y faire face, avec l'aide de conseiller en prévention interne, de la personne de confiance, des conseillers en prévention externes, en particulier le conseiller en prévention spécialisé en matière de charge psychosociale. Ces mesures

particulières, comme toute mesure de prévention, feront l'objet de la concertation voulue.

Lorsqu'un travailleur est victime de violences de la part de tiers, l'employeur doit en outre lui assurer à ses frais un soutien psychologique par un service spécialisé.

*Remarque : violences ou harcèlement à l'égard de tiers*

*Lorsqu'un tiers s'estime victime de violences ou harcèlement moral ou sexuel de la part d'un travailleur, il pourra utiliser la procédure externe en justice décrite ci-dessus. La procédure interne ne lui sera ouverte que dans une hypothèse bien précise : celle d'un travailleur d'une entreprise extérieure qui exécute de façon permanente des activités dans l'établissement de l'employeur.*

## • RÉFÉRENCES LÉGALES

	<b>M.B.</b>	<b>Dernière modification</b>
Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (en particulier le chapitre Vbis)	18/09/1996	Loi du 3/06/2007 (M.B., 23/07/2007)
Arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence, le harcèlement moral et sexuel au travail	6/06/2007	/
Convention collective n° 72 du 30 mars 1999 concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail	Voir le site	<a href="http://www.cnt-nar.be">www.cnt-nar.be</a> pour une version coordonnée

## • OUTILS, FORMULAIRES ET DOCUMENTS

### Brochures du SPF Emploi :

- Clefs pour... la prévention de la charge psycho-sociale au travail : stress, violences, harcèlement moral et sexuel (brochure épuisée – téléchargeable sur le site [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be))
- Violences, harcèlement moral ou sexuel au travail : facteurs de risque organisationnels
- En bref ... prévention du stress, de la violence, du harcèlement moral et du harcèlement sexuel sur les lieux de travail (feuillet d'information destiné prioritairement aux travailleurs)

### Brochure du Conseil National du Travail :

- La prévention du stress (à télécharger sur le site [www.cnt-nar.be](http://www.cnt-nar.be))