

Prévenir les risques psychosociaux au travail



1. Vécu individuel, enjeux collectifs



En Belgique en 2010

- ▶ **3 travailleurs sur 10 (28 %)** ressentent **la plupart du temps ou toujours du stress** au travail.
Cela touche tous les secteurs d'activité et tous les métiers.
- ▶ Au cours du **dernier mois, 13 %** des travailleurs ont subi des **violences verbales** et 7 % des menaces ou des comportements humiliants.
- ▶ Au cours des **12 derniers mois, 9 %** ont fait l'objet **d'intimidation ou de harcèlement** moral et 3 % de violences physiques.



FRANCE - 7 oct. 2009 - Surveillance de la santé au travail : le risque psycho social prend la première place dans les consultations de pathologies professionnelles

Le RNV3P (Réseau national de vigilance et de prévention des pathologies professionnelles- France) publie ce jour les résultats des consultations de pathologies professionnelles, pour l'année 2007 :

- ▶ **Pour la première fois, les consultations pour risque psycho-social s'inscrivent à la première place des consultations pour pathologies professionnelles en France et représentent 27% des causes de consultation.** Cela confirme une tendance lourde de montée continue de ces préoccupations depuis plusieurs années. De plus, les médecins référents de ces Centres de consultation des pathologies professionnelles trouvent une très forte imputabilité au travail de ces pathologies, atteignant 80 % des cas.
- ▶ Ces pathologies comprennent la dépression et l'anxiété. Le secteur des services est le plus concerné par ces troubles vus dans le cadre de ces consultations, alors que les secteurs industriels le sont peu. Plus précisément, parmi les patients venus consulter pour une psychopathologie en lien avec le travail, les secteurs de la finance, de l'immobilier, du commerce, des transports, des communications, de l'éducation et de la santé sont les plus représentés. Les femmes consultent plus que les hommes pour ces troubles (72% de patientes versus 28% de patients).



Vrai problème, mais qui dérange

- ▶ Sujet qui reste tabou:
 - Le mal-être peut se transformer en état dépressif, en burnout... dont on ne parle pas; **déni** des problèmes
 - Sentiment de **honte** (ne plus arriver à « faire face »)
 - En porte-à-faux avec l'image de force des syndicats
- ▶ Difficultés qu'on attribue à tort à l'individu
 - Mal-être vu comme problème individuel (« maillons faibles »)
 - Déni du lien entre l'organisation du travail et les aspects psychosociaux du travail
 - Difficulté de construire une action collective
- ▶ Problèmes complexes
 - pas de réponse syndicale « toute faite »...



Quelques constats et réflexions de délégué-e-s

Des difficultés diverses vécues individuellement, « mal-être » ou souffrance au travail

Management agressif, « diktat des chiffres »

Pression continue, surcharge, flexibilité

- Sous-effectif chronique, heures sup...

Responsabilisation individuelle, compétition

- pousse à l'égoïsme + pression sur les collègues
- « diviser pour régner »

Brouillage des responsabilités, des rôles

- « Se gérer soi-même », mais contrôle permanent
- Polyvalence



Conséquences pour la travailleuse et le travailleur

signes émotionnels	signes cognitifs
<ul style="list-style-type: none">• sensibilité, nervosité accrues, crises de larmes ou de nerf...• sentiment de souffrance• burnout	<ul style="list-style-type: none">• troubles de la mémoire, troubles de l'attention, de la concentration• difficultés à prendre des initiatives ou des décisions
signes comportementaux	signes physiques
<ul style="list-style-type: none">• comportements agressifs, violents• harcèlement• modifications des conduites alimentaires, consommation de toxiques (alcool, drogues), de calmants (somnifères, anxiolytiques) ou excitants (café, tabac)	<ul style="list-style-type: none">• fatigue, douleurs (musculaires ou articulaires, maux de tête)• troubles du sommeil, de l'appétit, de la digestion• sensations d'oppression• troubles musculo-squelettiques• problèmes cardiovasculaires



Conséquences pour l'entreprise, l'institution et pour la société

- ▶ Détérioration du climat de travail, conflits, démotivation
- ▶ accidents, incidents, baisse de la qualité (des produits, du service aux clients, usagers...)
- ▶ absentéisme, présentéisme (être au travail alors qu'on n'est pas en état de travailler), turnover...
- > *Coûts supplémentaires pour l'entreprise / institution, détérioration de son image de marque*
- > *Coûts pour la société (sécurité sociale en particulier)*



LA SITUATION DE TRAVAIL SOUS TENSION



Organisation du travail : contraintes et ressources



Objectifs et exigences de l'entreprise

- Rentabilité, croissance
- Efficacité, Efficience
- Flexibilité
- Satisfaction des clients, usagers... ; Qualité (?)...



Situation de travail



Attentes du / de la travailleur-se

- Salaire juste
- Travail bien fait
- apprendre
- Être reconnu-e
- Qualité de vie
- Sécurité et santé
- Sécurité d'emploi...



Relations de travail : contraintes et ressources



Organisation du travail

- Contenu du travail (charge, rythme...)
- Conditions de travail (statut, conciliation travail-famille, ...)
- Conditions de vie au travail (environnement physique,...)



Objectifs et exigences de l'entreprise



Situation de travail



Attentes du / de la travailleur-se



Relations de travail

- politique du personnel, individualisation
- Relations avec la hiérarchie ; avec les collègues ; communication
- Concertation sociale

Le travail, espace de tension

- ▶ L'organisation du travail et les relations de travail augmentent souvent les tensions sur le travail...
 - exemples : horaires très flexibles, peu d'autonomie dans le travail, relations autoritaires...
- ▶ ... mais peuvent aussi accroître les ressources individuelles et/ou collectives pour réduire les tensions sur le travail
 - exemples : soutien de la hiérarchie, des collègues; un CE / CPPT qui fonctionnent et proposent des améliorations à l'organisation du travail
- ▶ Les formes actuelles de management font peser les conflits inhérents au travail sur les individus et/ou entre collègues
 - *le conflit qui était collectif a été « intériorisé » > le renvoyer au collectif*



DU RESSENTI INDIVIDUEL À LA DÉMARCHE COLLECTIVE



Les souffrances individuelles ont des racines collectives

- ▶ Dans son travail, chacun-e doit surmonter de multiples aléas, faire plus que ce qui est prescrit pour réaliser ce qui lui est demandé > investissement personnel, conception personnelle du travail bien fait, en interaction avec les autres travailleurs-ses.
- ▶ Conflit entre :
 - la qualité du travail selon le/la travailleur-se (le travail bien fait)
 - la qualité au sens du manager = qualité pour le marché, dans les délais exigés par le marché, selon des critères de rentabilité
- ▶ Sentiment de ne plus pouvoir faire un travail de bonne qualité > sentiment de dévalorisation, de non-reconnaissance
- ▶ La souffrance, c'est « l'amputation du pouvoir d'agir. »



Stratégies de défense

Loyauté

Fuite

« voice »
(prendre
la parole)



Stratégies de défense		Effets
Loyauté	<p>Conformité, fidélité : accepter les exigences, les conditions de travail, s'y adapter dans l'espoir de mettre fin à la difficulté</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dénier la difficulté, le conflit • Endurer la situation sans réagir • Compenser, augmenter sa capacité d'endurer par des activités hors travail) 	<p><i>Isolement, culpabilité, stress chronique (et effets sur la santé), ressentiment, conflits interpersonnels, HM</i></p>
Fuite		
« voice » (prendre la parole)		



Stratégies de défense		Effets
Loyauté	<p>Conformité, fidélité : accepter les exigences, les conditions de travail, s'y adapter dans l'espoir de mettre fin à la difficulté</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dénier la difficulté, le conflit • Endurer la situation sans réagir • Compenser, augmenter sa capacité d'endurer par des activités hors travail) 	<i>Isolement, culpabilité, stress chronique (et effets sur la santé), ressentiment, conflits interpersonnels, HM</i>
Fuite	Éviter la/les relations, obtenir un/des congés de maladie; quitter son poste	<i>Sentiment d'échec, ...</i>
« voice » (prendre la parole)		



Stratégies de défense		Effets
Loyauté	<p>Conformité, fidélité : accepter les exigences, les conditions de travail, s'y adapter dans l'espoir de mettre fin à la difficulté</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dénier la difficulté, le conflit • Endurer la situation sans réagir • Compenser, augmenter sa capacité d'endurer par des activités hors travail) 	<p><i>Isolement, culpabilité, stress chronique (et effets sur la santé), ressentiment, conflits interpersonnels, HM</i></p>
Fuite	<p>Éviter la/les relations, obtenir un/des congés de maladie; quitter son poste</p>	<p><i>Sentiment d'échec, ...</i></p>
« voice » (prendre la parole)	<p>Résistance individuelle, contre-attaque face aux présumés agresseurs ; recours ou non à des tiers</p>	<p><i>Conflits interpersonnels, HM, recours individuels, procédures</i></p>



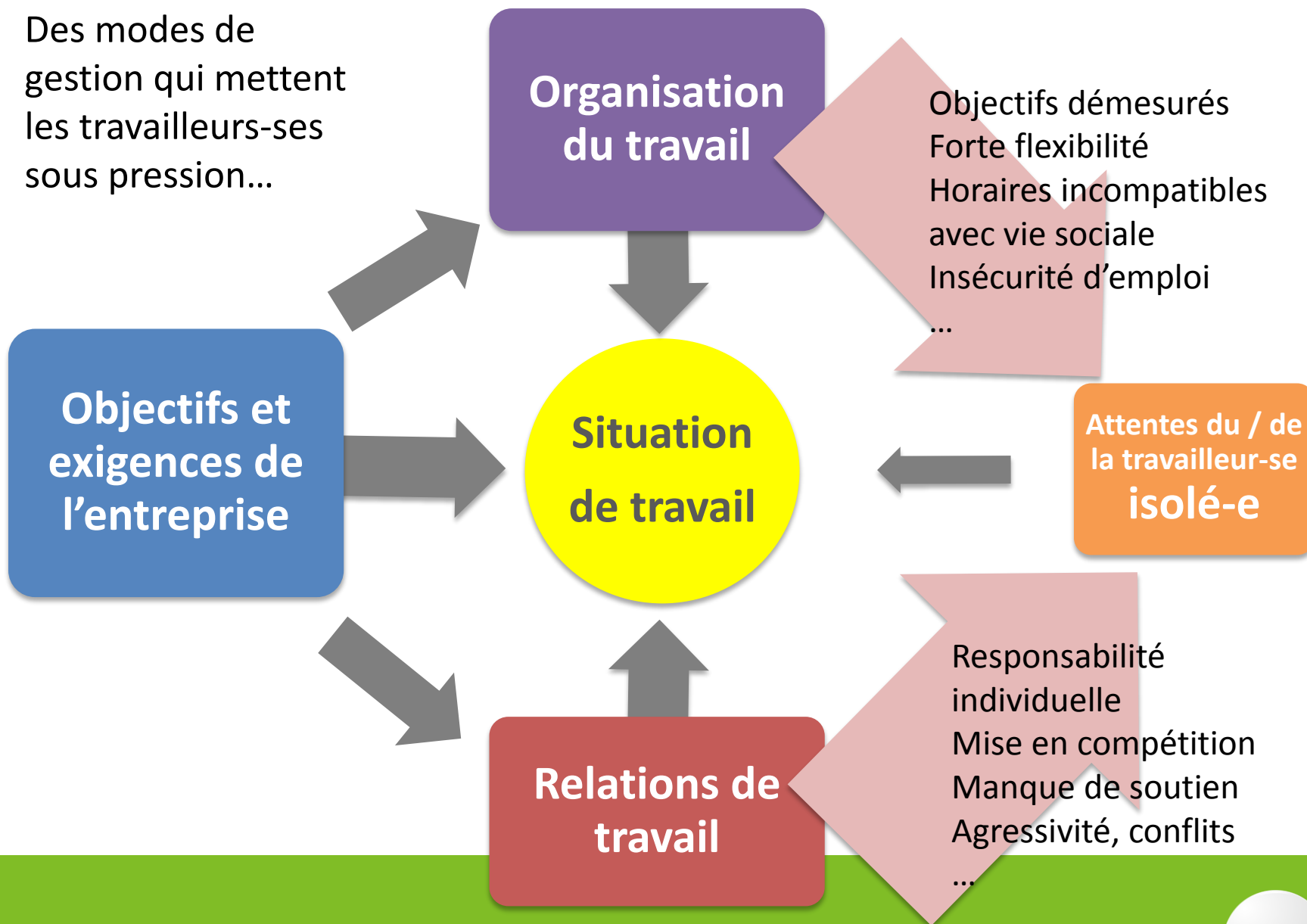
Stratégies de défense		Effets
Loyauté	<p>Conformité, fidélité : accepter les exigences, les conditions de travail, s'y adapter dans l'espoir de mettre fin à la difficulté</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dénier la difficulté, le conflit • Endurer la situation sans réagir • Compenser, augmenter sa capacité d'endurer par des activités hors travail) 	<p><i>Isolement, culpabilité, stress chronique (et effets sur la santé), ressentiment, conflits interpersonnels, HM</i></p>
Fuite	<p>Éviter la/les relations, obtenir un/des congés de maladie; quitter son poste</p>	<p><i>Sentiment d'échec, ...</i></p>
« voice » (prendre la parole)	<p>Résistance individuelle, contre-attaque face aux présumés agresseurs ; recours ou non à des tiers</p>	<p><i>Conflits interpersonnels, HM, recours individuels, procédures</i></p>
	<p>Action collective appuyée sur la dimension collective des difficultés vécues, action sur les causes</p>	<p><i>Débat dans les instances collectives (CPPT...), conflits collectifs si besoin</i></p>



QUELLE ACTION COLLECTIVE ?



Des modes de gestion qui mettent les travailleurs-ses sous pression...

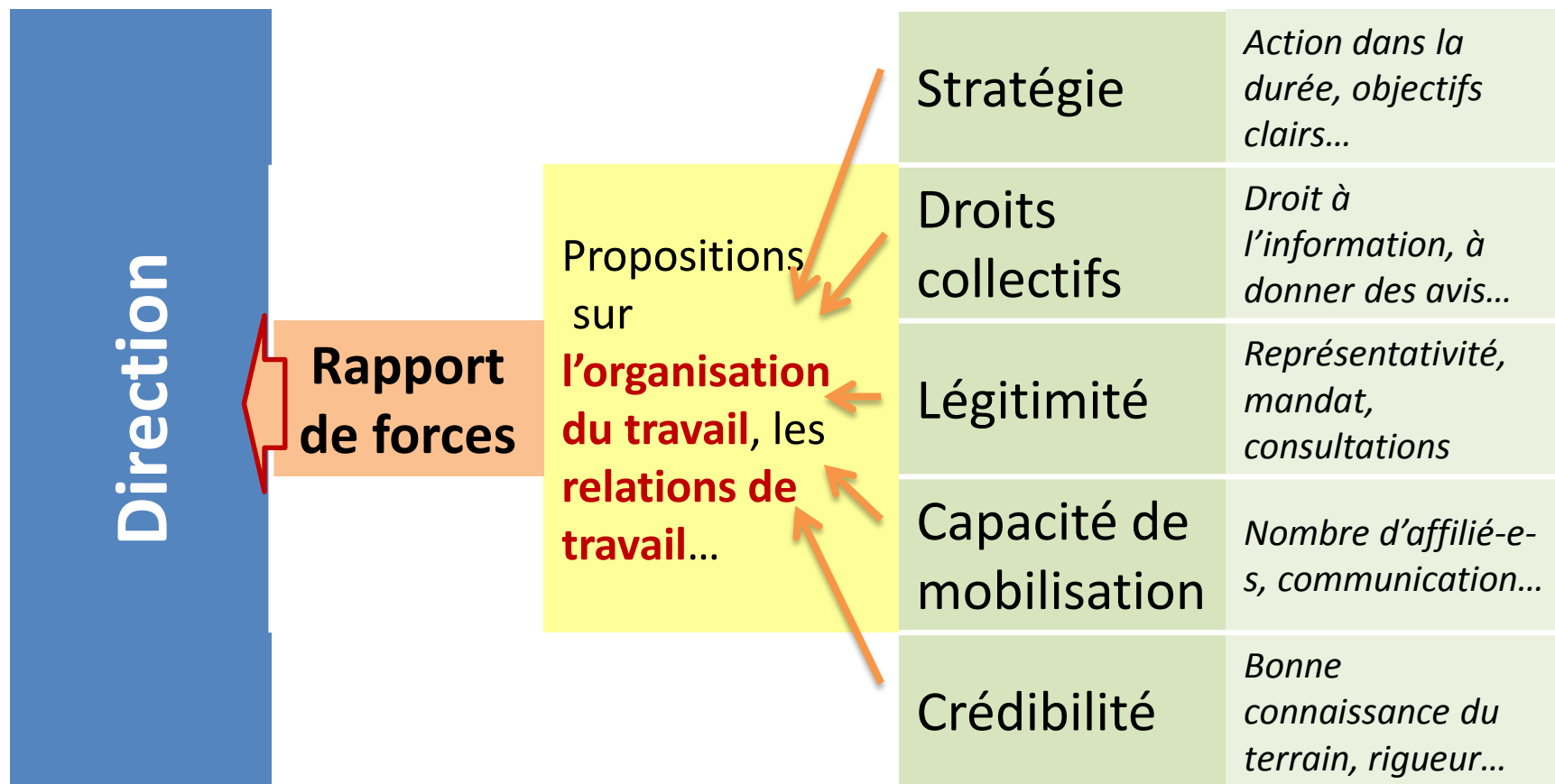


... et qu'il faut
pouvoir contrer par
des démarches
syndicales collectives



*...par exemple,
concertation sur
l'organisation du travail,
moins de flexibilité, plus
de formations...*

Convaincre l'employeur de s'attaquer à la prévention des RPS



Souffrance, stress, harcèlement, violence : en parler, ensemble...

- ▶ Ne pas se limiter à un accompagnement individuel
- ▶ Être à l'**écoute** des travailleurs-ses, **analyser avec** elles et eux leur activité, pour **repérer** les contradictions et contraintes qui les empêchent de se reconnaître dans leur travail, **ce qui leur « fait mal »**
- ▶ **Exprimer** une **parole commune** sur la souffrance au travail, sur les situations vécues, **faire reconnaître** leur existence dans l'entreprise
- ▶ Ramener dans le débat **social** les difficultés, conflits vécus comme personnels = première protection contre le sentiment de dévalorisation et contre le stress



... y travailler en équipe syndicale, avec les travailleurs-ses

- ▶ Montrer le caractère collectif des problèmes, identifier les causes communes
- ▶ Associer les travailleurs-ses à la démarche, ne pas agir en experts
- ▶ « **Faire avec** », pour retrouver la capacité de
 - exprimer une parole commune sur le vécu au travail
 - agir collectivement
- ▶ ...pour pouvoir construire une **action collective**, par des démarches au comité PPT et avec l'équipe syndicale
- ▶ ...avoir des balises pour aborder les spécificités des situations individuelles



Face à la souffrance au travail, une stratégie syndicale

- ▶ Identifier en équipe syndicale
 - les causes (multiples, à hiérarchiser)
 - les enjeux, ce que nous pouvons gagner (ou perdre) par notre action, les résultats que nous voulons atteindre
- ▶ Déterminer une stratégie :
 - associer le personnel (comment ?)
 - choisir les priorités ; par exemple, cibler d'abord un service dans lequel une étude approfondie peut être menée
 - les leviers à utiliser, en particulier au CPPT
 - Identifier les alliés potentiels, les arguments qui portent
- ▶ Se donner un plan d'action, avec un calendrier, des temps d'évaluation ***(voir le volet « RPS et stratégie syndicale »)***

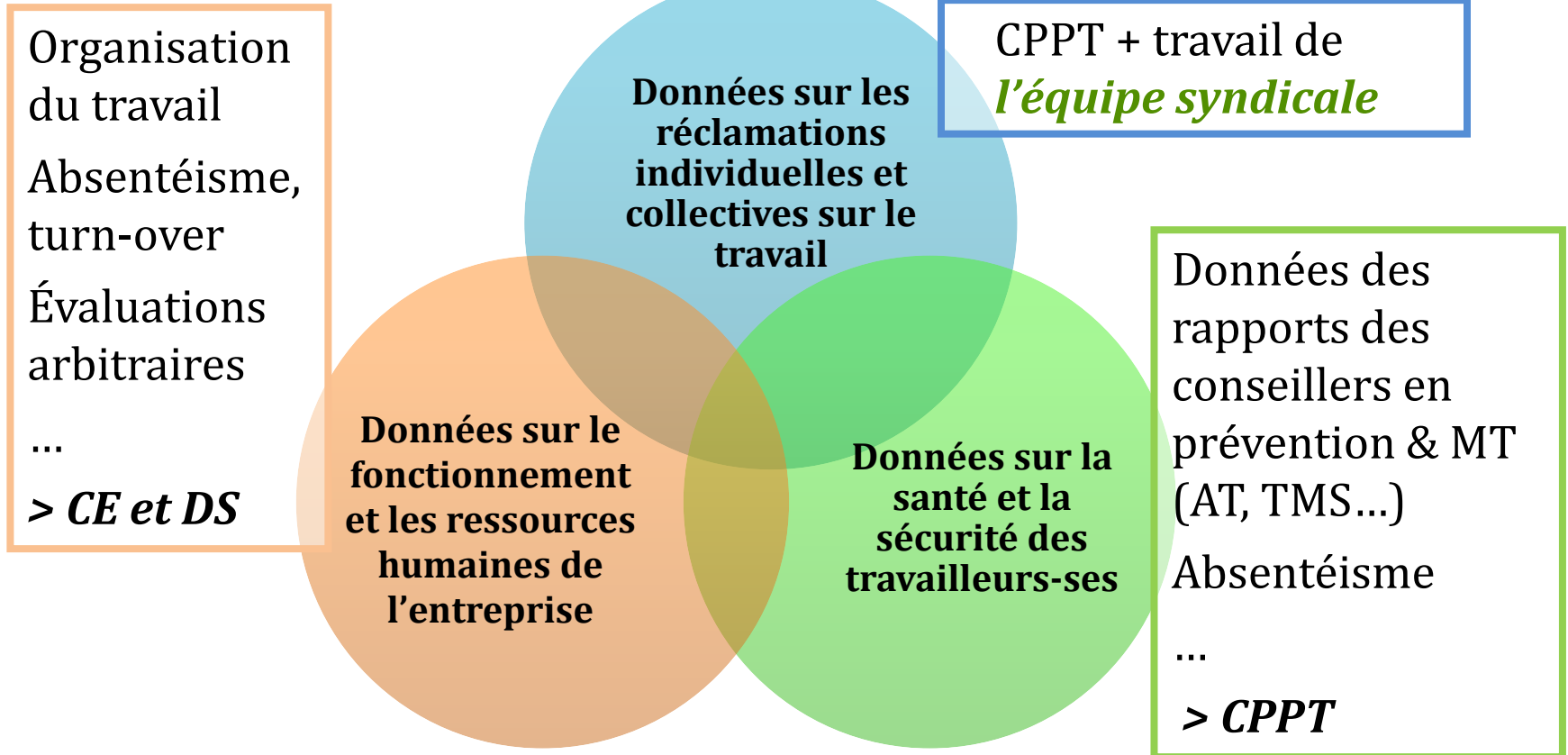


À quel moment ? Indicateurs d'alerte pour les délégué-e-s...

- ▶ Plaintes collectives et individuelles de travailleurs-ses (surcharge de travail, discriminations...)
- ▶ Annonce ou mise en œuvre d'une restructuration
- ▶ Volume élevé d'heures supplémentaires
- ▶ Indicateurs organisationnels : absentéisme élevé, forte rotation du personnel...
- ▶ Accidents du travail en hausse (voir rapport SIPPT)
- ▶ Nombre élevé d'incidents liés à la charge psychosociale (voir rapport SIPPT)
- ▶ Problèmes de santé liés au stress
- ▶ Baisse de la productivité, de la qualité...
- ▶ Beaucoup de conflits interpersonnels, etc.



De quels indicateurs pouvons-nous disposer dans l'entreprise / institution ?

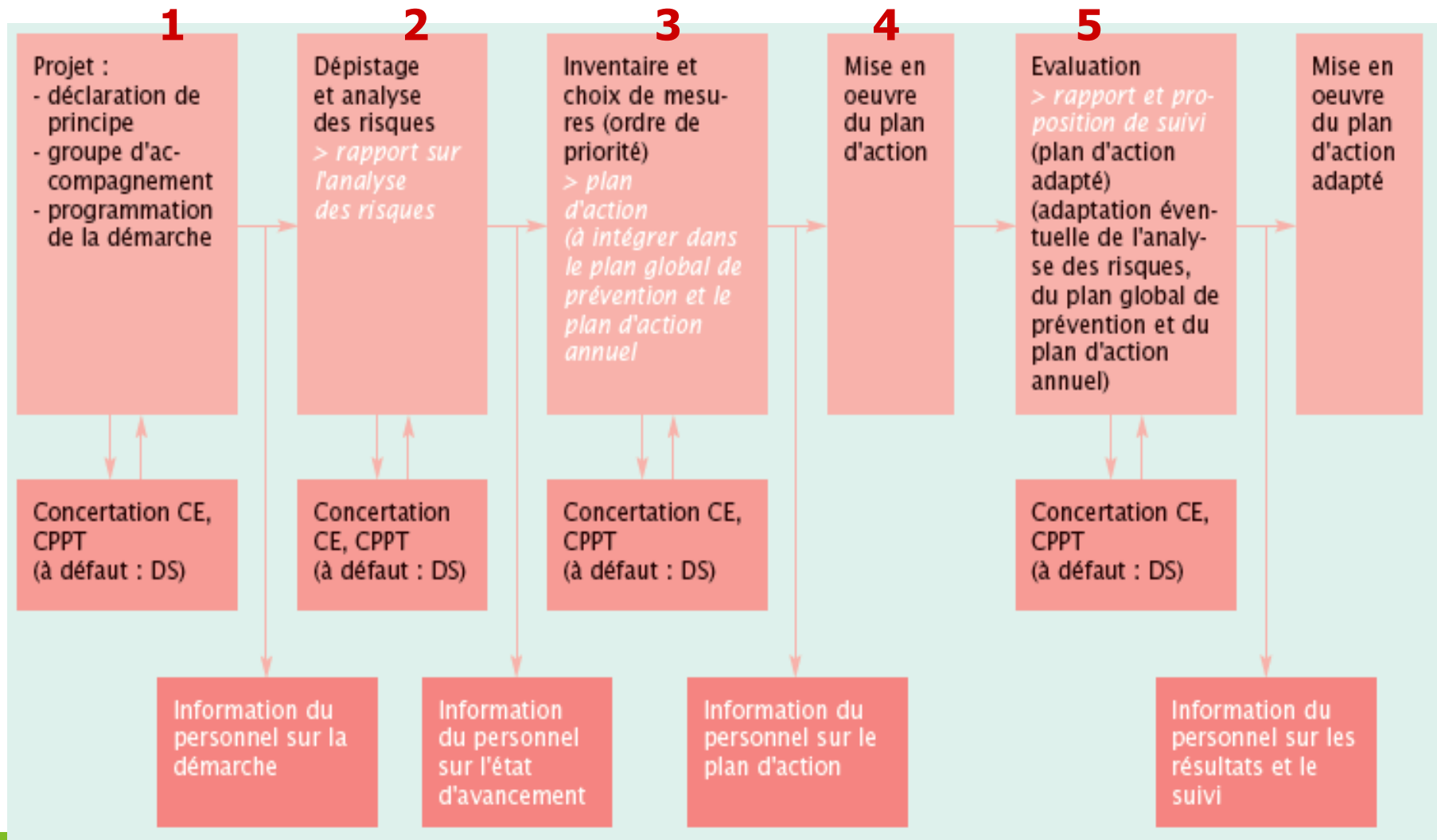


Comment aborder la question au comité PPT ?

- ▶ **Convaincre l'employeur** : argument des coûts du stress, se mettre d'accord sur des indicateurs d'alerte...)
- ▶ Engager le comité PPT dans une **démarche systématique**
 - analyse des risques, selon la réglementation (voir plus loin)
 - politique de prévention à traduire dans le PGP (Plan Global de Prévention) et PAA (Plan Annuel d'Action)
- ▶ Avis et collaboration des **conseillers en prévention spécialisés**
- ▶ **Rôle actif** des délégué-e-s CPPT + **associer** le personnel
- ▶ Approche multidisciplinaire : santé, sécurité, psychosocial, gestion du personnel, économique (coût du stress)...
- ▶ Via l'équipe syndicale lien avec CE et DS



Un atout : un groupe de pilotage



Des points d'appui aussi... au CE

- ▶ Infos pour anticiper l'évolution de l'activité, de l'emploi...

+ Demander d'évaluer le coût du stress !?

« Dans les 15 premiers États membres de l'UE, le coût annuel du stress au travail et des problèmes de santé mentale qui y sont associés est estimé à 265 milliards d'euros, soit entre 3 et 4 % du produit national brut. Des études montrent qu'à lui seul, le stress lié au travail coûte aux entreprises et aux gouvernements de ces pays environ 20 milliards d'euros en raison de l'absentéisme et des dépenses qu'il occasionne. » Agence européenne SST, 2009.

- ▶ Règlement de travail, horaires et régimes de travail
- ▶ Organisation du travail : répartition des tâches, méthodes...
- ▶ Politique du personnel, formation
- ▶ Politique en matière d'égalité, lutte contre les discriminations



Le rôle de la DS et de l'équipe syndicale

- ▶ S'appuyer sur les compétences de la DS
 - Application des CCT, évaluations, formation, statuts, règlement des litiges...
- ▶ Saisir des opportunités
 - Exemple : si l'employeur veut discuter « absentéisme », le lier à la discussion sur les risques psychosociaux
- ▶ Rôle de l'équipe syndicale pour donner une dimension collective aux difficultés vécues comme individuelles
 - Par exemple, par des réunions du personnel
- ▶ Envisager des démarches au niveau sectoriel ?
 - Ex.: modèles d'analyse de risques, mesures de prévention types, formations...



Quelques spécificités du stress, du burnout et du harcèlement moral au travail

1. HARCÈLEMENT MORAL



Origine et évolution du harcèlement moral

*Contexte
problématique*

Événement déclencheur

Événement mal géré,
premiers actes pas
repérables

**Situation
de travail
donnée**

Harcèlement

- Multiplication de comportements violents
- Victime sur la défensive, erreurs dans le travail

- Direction : souvent réaction tardive
- Écartement progressif de la victime

**Déni des droits de la victime
par la direction du personnel**

Exclusion du marché du travail

« Mise au placard »,
démission, licenciement...

Harcèlement : le conflit de travail reporté sur l'individu

- ▶ Harcèlement = une manifestation particulière de l'effet des risques psychosociaux
- ▶ Pour comprendre, remonter aux causes premières :
 - Ne pas focaliser sur les comportements, sur les acteurs...
 - Identifier les enjeux du conflit sous-jacent au harcèlement qui sont liés au travail : conflits sur la conception du travail bien fait, sur la reconnaissance du travail réalisé, sur les moyens nécessaires pour réaliser le travail, etc.
- ▶ Les phénomènes de harcèlement (présumé ou réel) = signes de conflits dans le travail, en particulier sur l'organisation du travail > ***nécessité d'une analyse d'ensemble des risques psychosociaux***



Une question collective

- ▶ D'abord, délégué-e à l'écoute:
 - Écouter, ne pas minimiser...
 - Garantir la confidentialité
 - Informer sur les procédures
 - Identifier (avec la personne) les aspects collectifs, etc.
- ▶ Avant des démarches de type « individuel », explorer les possibilités d'une **approche collective**
 - respect des droits, application CCT, égalité de traitement, interdiction des discriminations...
- ▶ Si nécessité d'un dossier individuel de plainte (informelle ou formelle), rechercher **aussi les facteurs collectifs**



Quelques spécificités du stress, du burnout et du harcèlement moral au travail

2. STRESS AU TRAVAIL



Qu'est-ce que le stress au travail ?

- ▶ La loi sur le bien-être au travail ne définit pas la notion de stress.
- ▶ Définition de la Convention collective de travail n° 72 du Conseil national du Travail : « *Le stress au travail est un état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail* »



*Soutien
social au
travail*

Exigences du travail

(charge de travail, pénibilité, contraintes de temps, exigences intellectuelles...)

-

+

Degré de maîtrise du travail

(autonomie pour organiser son travail; ; tâches variées; utiliser, développer ses compétences; créativité; possibilité de s'exprimer sur son travail ...)

+

Ambiance de
travail
détendue

Activité
intense

-

Passivité,
ennui

**Travail sous
(forte)
tension**

x

-

Approche préconisée par le CNT

- ▶ Stratégie d'ensemble :
 - sur tous les risques psychosociaux, selon une approche interdisciplinaire
 - dans un climat de respect et de dialogue
 - aux différents niveaux (organisation, équipes, individu)
- ▶ Stratégie participative
 - consulter les travailleurs-ses, identifier les problèmes collectifs, proposer les mesures appropriées, avec rôle central du CPPT et du CE
- ▶ Stratégie pragmatique
 - procéder par étapes : s'attaquer d'abord à des objectifs atteignables et sur lesquels il y a un consensus



Quelques spécificités du stress, du burnout et du harcèlement moral au travail

3. BURNOUT OU ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL



Qu'est-ce que le burnout (ou épuisement professionnel)?

- ▶ « *Le burnout est un **état d'esprit négatif persistant lié au travail**, chez des individus "normaux", qui est caractérisé par de **l'épuisement**, un **sentiment d'inefficacité**, une **démotivation** et des comportements **dysfonctionnels** au travail. Cet état d'esprit n'est souvent pas remarqué par le travailleur pendant un long moment. Il résulte d'une différence entre les intentions et la réalité du travail. Souvent, les travailleurs entretiennent cet état d'esprit par des **stratégies d'adaptation qui sont inefficaces** ».*



Facteurs de risque et prévention

- ▶ Contraintes les plus souvent évoquées en lien avec le burnout :
 - **charge de travail** (58% des cas)
 - **pression temporelle** (41%),
 - **changements organisationnels** (38%),
 - **conflits au travail** (37%)
 - **difficultés de conciliation** entre vie privée et vie professionnelle (30%).
- ▶ Elles se retrouvent dans les facteurs de risques psychosociaux > à avoir à l'esprit dans l'analyse des risques
- ▶ peu de recommandations spécifiques pour prévenir et prendre en charge le burnout
- ▶ les différentes pistes proposées n'ont de sens qu'en lien les unes avec les autres.



Pistes de prévention

- ▶ **Sensibilisation** : mettre en lumière les problèmes existants en termes de burnout, réfléchir aux moyens de sensibiliser la ligne hiérarchique ; sensibiliser les travailleurs lors des examens par le médecin du travail ; informer clairement les travailleurs sur les signes avant-coureurs du burnout.
- ▶ **Prévention primaire (prioritaire)** : identifier, via un questionnaire et/ou à des entretiens, les facteurs psychosociaux problématiques dans l'entreprise
- ▶ **Prévention secondaire** : cellule sociale pour le suivi des personnes en burnout ; développer le support social (par exemple : groupe de soutien composés de collègues)
- ▶ **Prévention tertiaire** : Préparer la reprise du travail avec les différents interlocuteurs concernés, adapter es conditions de travail.



Prévenir les risques psychosociaux au travail



La réglementation



Sommaire

- ▶ Le cadre réglementaire et les définitions
- ▶ Analyse des risques *a priori* et prévention primaire des RPS
- ▶ Analyse des risques *a posteriori*
- ▶ Évaluer une fois par an (*au moins*) les mesures de prévention
- ▶ Les demandes d'intervention psychosociale
- ▶ Demande d'intervention formelle pour violence / harcèlement
 - La protection contre les représailles
- ▶ Les acteurs de la prévention des RPS



LE CADRE RÉGLEMENTAIRE ET LES DÉFINITIONS



La réglementation sur la prévention des risques psychosociaux au travail

- ▶ Cadre général (valable pour tous les risques pour la santé-sécurité au travail) :
 - *Loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996*
 - *AR du 27 mars 1998 sur la politique du bien-être au travail*
- ▶ Dispositions **spécifiques pour les risques psychosociaux** :
 - *Loi sur le bien-être au travail, Chap. Vbis « concernant la prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail » (modifié par lois du 28 février et du 28 mars 2014)*
 - *AR du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail (remplace AR du 17 mai 2007)*



2014 : « grand angle » pour la prévention

- ▶ La loi élargit le champ de la prévention :
 - plus seulement la violence et le harcèlement moral ou sexuel
 - mais l'ensemble des risques psychosociaux
- ▶ pour mieux prendre en compte les dommages à la santé causés par l'ensemble des risques psychosociaux
- ▶ quitte l'angle restrictif des comportements abusifs = approche individuelle
- ▶ pour chercher des voies de solution dans le travail lui-même et son organisation, dans une **approche d'abord collective**



La notion « risques psychosociaux » (RPS)

- ▶ probabilité qu'un ou plusieurs travailleurs subissent un **dommage psychique**
 - peut s'accompagner d'un dommage physique
- ▶ 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
- ▶ qui comportent **objectivement un danger**





Facteurs de risques psychosociaux

Organisation du travail

Contenu du travail

Conditions de travail

Conditions de vie au
travail

Relations de travail





Organisation du travail

Contenu du travail

Conditions de travail

Conditions de vie au
travail

Relations de travail



- *pris en compte : les facteurs de risque*
- *sur lesquels l'employeur a un impact*
- *qui comportent objectivement un danger*



Organisation du travail

Contenu du travail

Conditions de travail

Conditions de vie au
travail

Relations de travail



EXPOSITION aux risques psychosociaux



Dommages psychiques

(+ éventuellement
physiques)

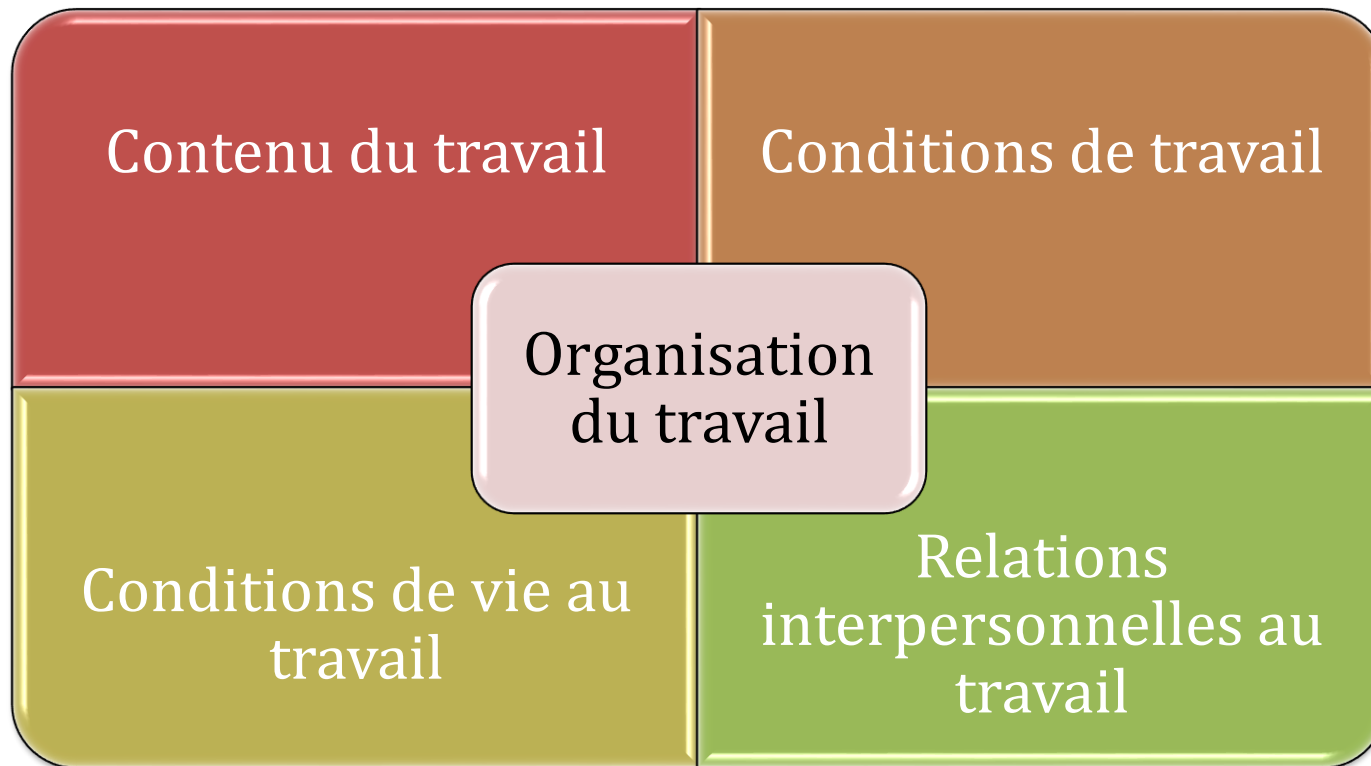
- *pris en compte : les facteurs de risque*
- *sur lesquels l'employeur a un impact*
- *qui comportent objectivement un danger*

Exposition à des risques psychosociaux: les dommages possibles

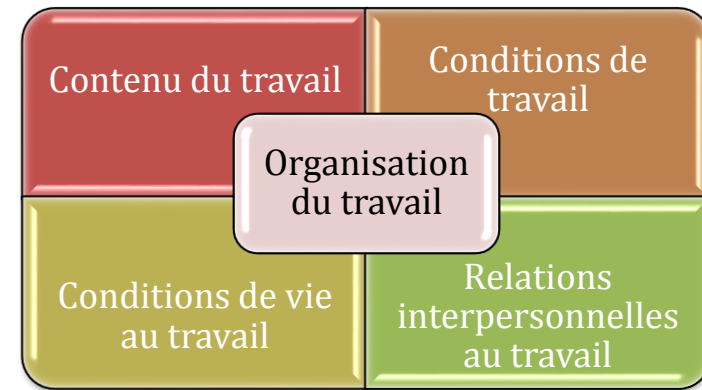
signes émotionnels	signes cognitifs
<ul style="list-style-type: none">• sensibilité, nervosité accrues, crises de larmes ou de nerf...• sentiment de souffrance• burnout	<ul style="list-style-type: none">• troubles de la mémoire, troubles de l'attention, de la concentration• difficultés à prendre des initiatives ou des décisions
signes comportementaux	signes physiques
<ul style="list-style-type: none">• comportements agressifs, violents• harcèlement• modifications des conduites alimentaires, consommation de toxiques (alcool, drogues), de calmants (somnifères, anxiolytiques) ou excitants (café, tabac)	<ul style="list-style-type: none">• fatigue, douleurs (musculaires ou articulaires, maux de tête)• troubles du sommeil, de l'appétit, de la digestion• sensations d'oppression• troubles musculo-squelettiques• problèmes cardiovasculaires



Les facteurs de risques psychosociaux : cinq domaines



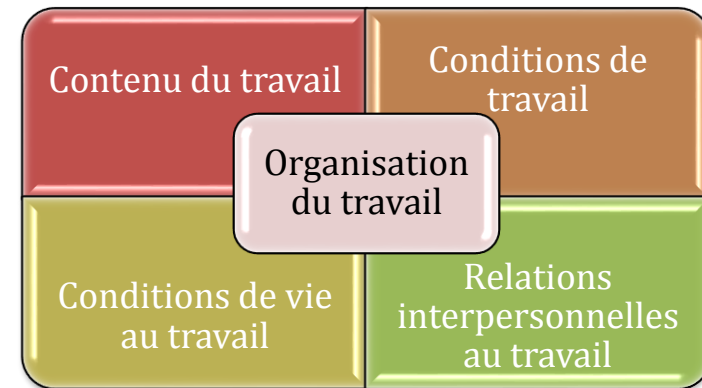
Facteurs de risques psychosociaux (1)



► *organisation du travail*

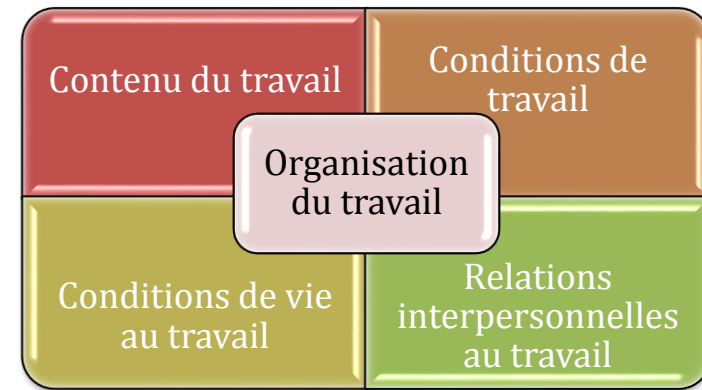
- structure d'organisation (horizontale-verticale), outils de gestion, style de direction...
- répartition des tâches, relations d'autorité, collaboration entre les services, procédures de travail, autonomie des travailleurs...
- politique de bien-être au travail, d'absentéisme...
- participation des travailleurs...
 - *L'organisation du travail a une influence sur les quatre autres composantes*

Facteurs de risques psychosociaux (2)



- ▶ *contenu du travail (ou tâches)* :
 - intensité (rythme, quantité, objectifs, polyvalence...),
 - exigences émotionnelles (relation au public...),
 - charge physique, charge mentale (difficulté de la tâche...)
 - diversité du travail, clarté / ambiguïté du rôle, prévisibilité du travail...
- ▶ *conditions de travail (ou d'exécution du contrat de travail)*
 - type de statut, de contrat, possibilités de carrière,
 - durée du travail, type d'horaire...
 - incertitude quant à l'avenir,
 - possibilités d'apprentissage, de formation ...

Facteurs de risques psychosociaux (3)



- ▶ *conditions de vie au travail (ou environnement physique)*
 - environnement physique, substances utilisées...
 - aménagement des lieux de travail, équipements de travail, de protection
 - positions de travail ...
- ▶ *relations interpersonnelles au travail (ou rapports sociaux)*
 - relations avec les collègues, avec le chef direct...
 - possibilités de contact ou isolement, communication...
 - qualité des relations (coopération, intégration ...), violence éventuelle...

Autres définitions : violence au travail, harcèlement sexuel

- ▶ Violence au travail : toute situation de fait où un travailleur ou une autre personne présente sur le lieu de travail (client, usager, fournisseur...) est **menacé ou agressé psychologiquement ou physiquement** lors de l'exécution du travail (aussi violence verbale : injures, menaces, etc.
- ▶ Harcèlement sexuel : comportement **non désiré, verbal, non verbal ou corporel** à connotation sexuelle, qui a **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
 - (un seul comportement abusif peut constituer un harcèlement sexuel)



Le harcèlement moral au travail

- ▶ **ensemble abusif de plusieurs conduites** similaires ou différentes, à l'intérieur ou à l'extérieur de 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 ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne présente sur le lieu de travail (client, usager, fournisseur...), 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 notamment être liées à de la discrimination (selon l'âge, l'état civil, les convictions, l'origine, etc.)*



Les démarches individuelles et collectives pour aborder les risques psychosociaux au travail

COLLECTIF	Analyse générale des risques, volet psychosocial
	Analyse des risques d'une situation de travail spécifique
INDIVIDUEL	Demande d'intervention psychosociale informelle
	Demande d'intervention psychosociale formelle – caractère collectif
	Demande d'intervention psychosociale formelle – caractère individuel
	Demande d'intervention psychosociale formelle – violence / harcèlement



ANALYSE DES RISQUES *A PRIORI* ET PRÉVENTION (PRIMAIRE) DES RPS



Obligation de l'employeur : analyser les risques psychosociaux

► Analyse a priori

- Intégration **explicite** des risques psychosociaux dans l'analyse générale des risques
- Pour déterminer des mesures de prévention

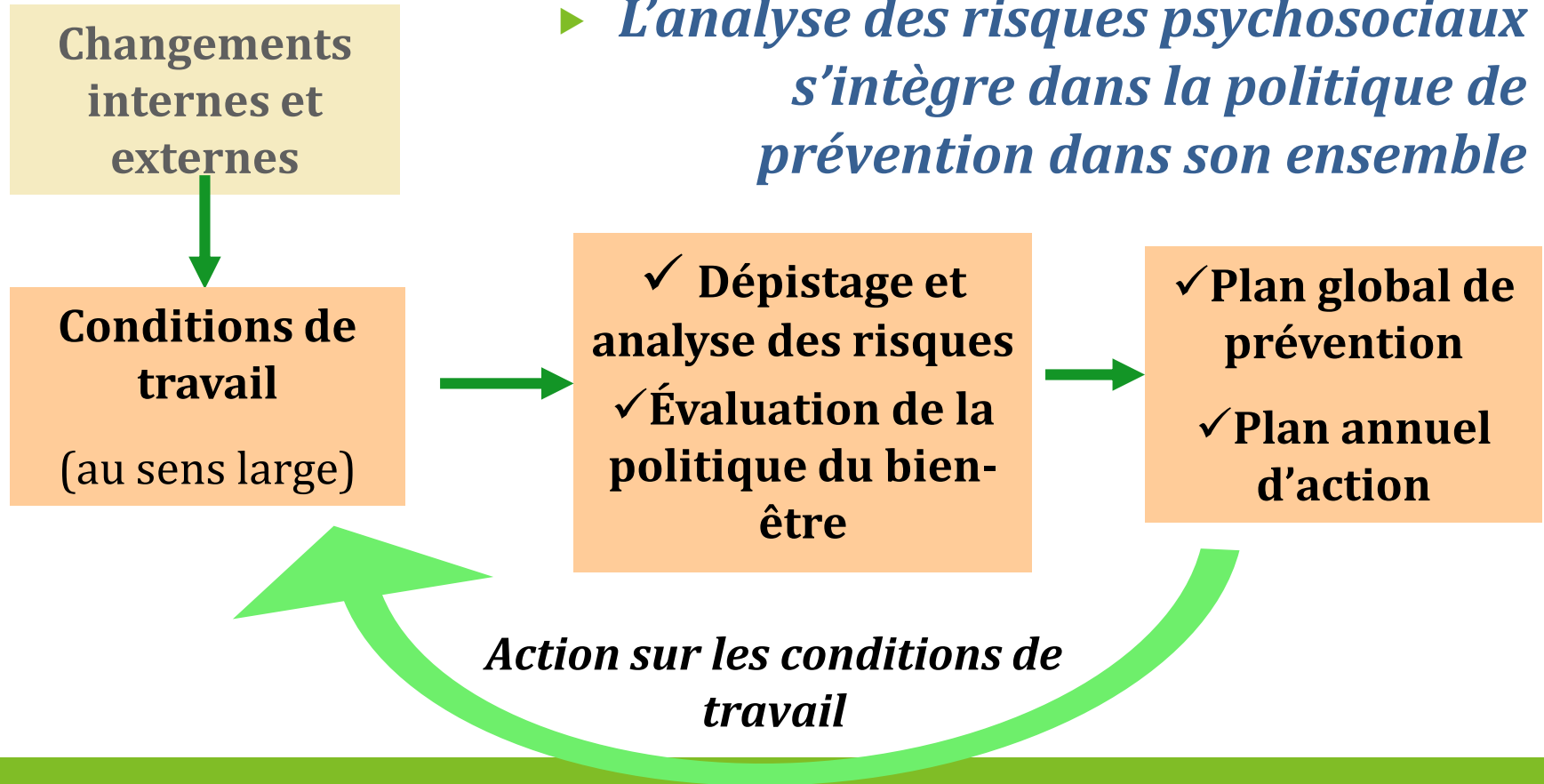
► Analyse a posteriori (après un incident, un dommage...)

- Analyse des RPS d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté
 - à la demande (ligne hiérarchique, 1/3 des représentants des travailleurs au CPPT)
 - dans le cadre de l'examen d'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif



Le système dynamique de gestion des risques

- ▶ *L'analyse des risques psychosociaux s'intègre dans la politique de prévention dans son ensemble*



Analyse générale des RPS : obligation de l'employeur

- ▶ Identifier les **situations qui peuvent conduire à des risques psychosociaux** au travail
- ▶ notamment les situations qui peuvent conduire au *stress*, au *burnout* occasionnés par le travail ou à un *dommage à la santé découlant de conflits* liés au travail ou de *violence* et de *harcèlement* moral ou sexuel au travail
- ▶ Déterminer les risques et les évaluer en tenant compte des dangers liés aux 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



Modalités de l'analyse des RPS

- ▶ réalisée par l'employeur **avec la participation des travailleurs**
- ▶ en association avec
 - le conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) lorsqu'il fait partie du SIPPT
 - à défaut, le CPAP du SEPPT **lorsque la complexité de l'analyse le requiert**
- ▶ Le CPPT émet un **avis** (entre autres)
 - sur les 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
 - qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail



Comment se présentent les résultats d'une analyse des risques psychosociaux ?

Pas de modèle, mais ils devraient au moins contenir :

- ▶ une synthèse des **constats** de situations à risques relevés par les travailleurs ou auprès d'eux, par la direction et la hiérarchie et par les conseillers en prévention internes et externes
- ▶ le relevé des **facteurs de risques** selon les cinq groupes (*organisation du travail, contenu, conditions, conditions de vie, relations interpersonnelles*), leur importance relative et le ou les groupes de travailleurs-ses plus ou moins exposé-e-s
- ▶ le relevé des **mesures** de prévention des RPS **déjà en application** et une évaluation de **leur impact**



L'employeur prend les mesures de prévention nécessaires (1)

- ▶ Dans la mesure où il a un impact sur le danger
- ▶ pour **prévenir** les situations et les actes qui peuvent être à l'origine de RPS
- ▶ applique les principes généraux de prévention
 - Éviter les risques, évaluer les risques qui ne peuvent être évités, combattre les risques à la source, mesures de protection collective par priorité... (Loi bien-être, art. 5)
 - **Ordre de priorité = d'abord éviter les risques**, ensuite éviter les dommages, enfin limiter les dommages + énumération des types de mesures (AR politique du bien-être, art. 9)



L'employeur prend les mesures de prévention nécessaires (2)

- ▶ Mesures pour prévenir les risques identifiés dans l'analyse
- ▶ Au minimum : mesures spécifiques pour la prévention de la violence et du harcèlement (*voir ci-après*)
- ▶ **et** des procédures pour demander une intervention psychosociale informelle ou formelle lorsque le travailleur estime subir un dommage dû aux risques psychosociaux
 - Procédures fixées après accord au comité PPT
- ▶ Ajout de mesures pour prévenir ou limiter le stress post-traumatique dans le plan d'urgence interne
- ▶ Avis du Comité sur les mesures



Mesures de prévention spécifique de la violence et du harcèlement

Mesures

- *Mesures **matérielles***
- *Mesures **organisationnelles** (définition des rôles, politique du personnel...)*
- *Obligations de la hiérarchie dans la prévention*
- *Information et formation*
- *Information du comité*

- *mesures spécifiques de **protection des travailleurs en contact avec des extérieurs***
- *soutien psychologique*

- ***Procédures** qui s'appliquent lorsque des faits de violence ou de harcèlement sont signalés (accueil, conseil, intervention, etc.)*

Rôle du comité

- ***avis** sur les mesures de prévention*
- *(NB : mesures à faire inscrire dans le plan global de prévention)*

- ***avis** sur ces mesures de prévention.*

- ***accord** sur ces procédures*
- *À faire inscrire dans le règlement de travail*



Quelques exemples de mesures de prévention

Organisation du travail	<ul style="list-style-type: none">▪ Répartir équitablement le volume de travail au sein de chaque équipe/service
Contenu du travail	<ul style="list-style-type: none">▪ Permettre de varier le travail, d'alterner des tâches plus simples et plus complexes▪ Adapter les tâches en fonction de l'âge...
Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none">▪ Stabiliser les emplois, limiter le recours aux contrats temporaires▪ Favoriser les mesures qui permettent de concilier travail et vie familiale et sociale
Conditions de vie au travail	<ul style="list-style-type: none">▪ Procéder à un examen systématique des postes de travail exigeant des postures difficiles ou douloureuses et les adapter▪ Assurer des formations sur la santé et la sécurité au travail
Relations de travail	<ul style="list-style-type: none">▪ Associer le personnel à l'amélioration des postes de travail, à la politique de prévention▪ Informer rapidement et régulièrement sur les décisions de la direction qui ont un impact sur les conditions de vie au travail

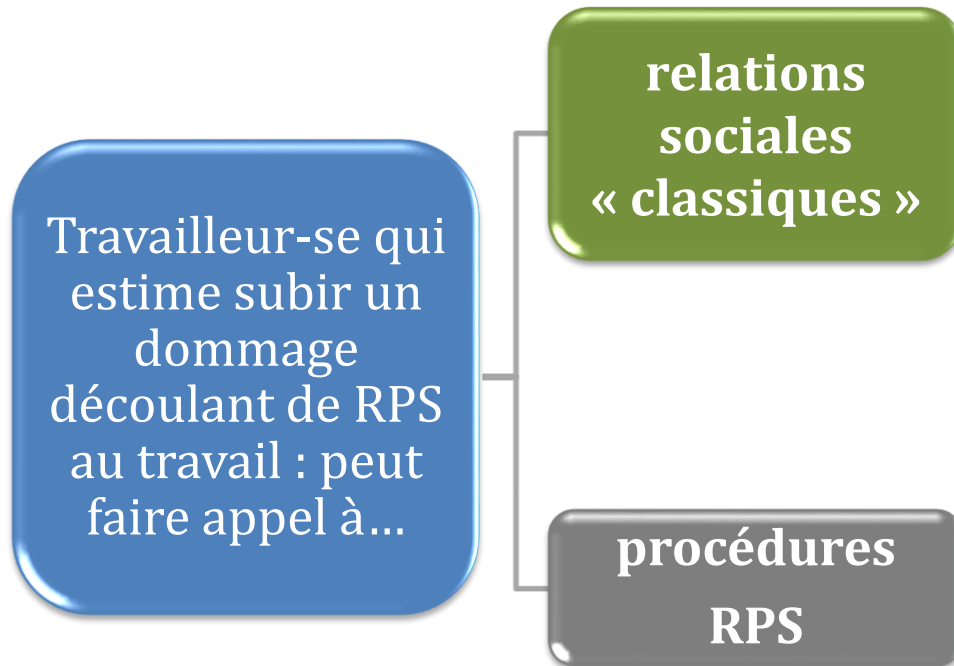


Les procédures individuelles accessibles aux travailleurs-ses

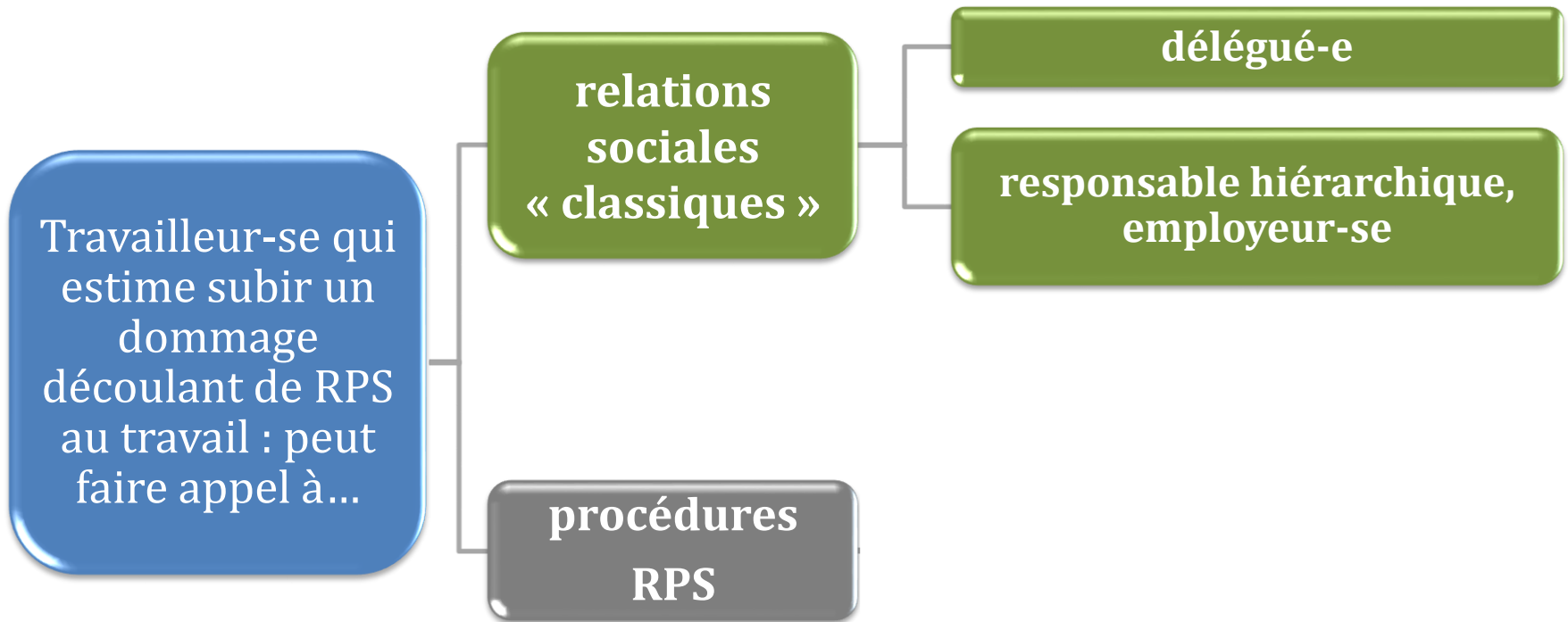
LES DEMANDES D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE



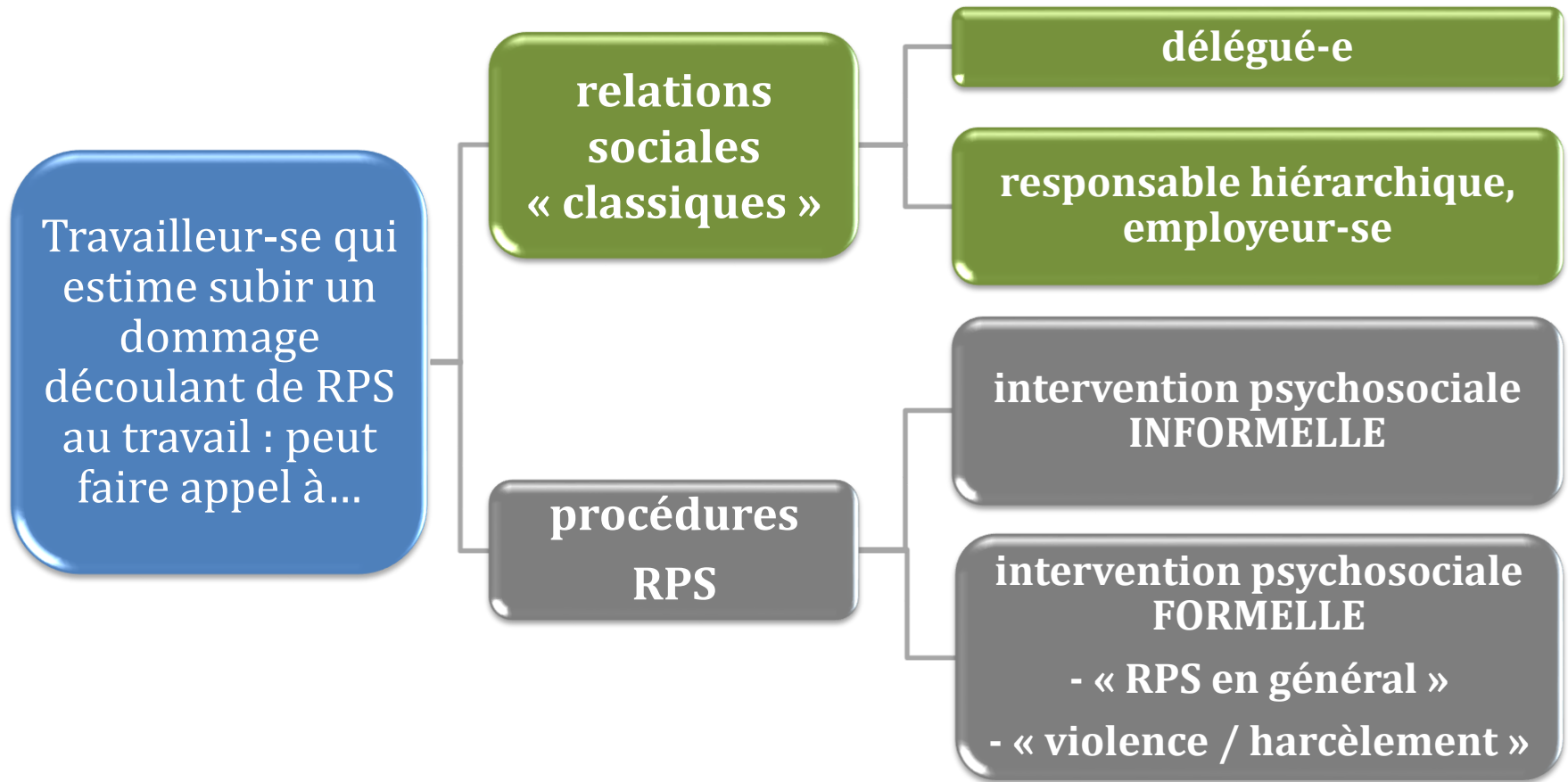
Procédures individuelles



Procédures individuelles



Procédures individuelles



Parmi les mesures de prévention des RPS, l'employeur met en place des procédures...

directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage du fait de RPS, pour demander :

- ▶ une intervention psychosociale **informelle**
 - à la personne de confiance **ou** au conseiller en prévention AP
 - **recherche d'une solution de manière informelle** via entretiens, intervention auprès d'un tiers ou conciliation
- ▶ une intervention psychosociale **formelle**
 - au conseiller en prévention
 - **demande à l'employeur de prendre des mesures** collectives et individuelles suite à l'analyse des risques de la situation de travail spécifique et aux propositions faites par ce conseiller en prévention



Comment demander une intervention psychosociale : les procédures

- ▶ **Accord** du comité PPT sur ces procédures
- ▶ Possibilité de les fixer par convention collective de travail rendue obligatoire par arrêté royal
- ▶ « *Ces procédures ne portent pas préjudice à la possibilité pour les travailleurs de s'adresser directement*
 - à l'employeur,
 - à un membre de la ligne hiérarchique,
 - à un membre du Comité ou à la délégation syndicale
 - en vue d'obtenir une intervention de ces personnes »
- ▶ Volonté de privilégier le « dialogue social » dans l'entreprise



Information des travailleurs-se et organisation pratique

- ▶ Informations dans le règlement de travail
 - les coordonnées du CPAP ou SEPPT + personne(s) de confiance
 - les différentes procédures
 - RT devait être adapté pour le 1^{er} mars 2015
- ▶ Consultation du CPAP ou de la personne de confiance
 - pendant les heures de travail
 - en dehors quand l'organisation du travail ne le permet pas pendant les heures de travail, **si** une CCT ou le règlement de travail le prévoit
 - dans les deux cas, consultation = temps de travail
- ▶ Frais de déplacement : à charge de **l'employeur quel que soit le moment** de la consultation



Avant toute demande d'intervention psychosociale

- ▶ **Premier contact** du demandeur avec la personne de confiance ou le CPAP
- ▶ Au plus tard dix jours calendriers après, la personne de confiance ou le CPAP entend le travailleur et **l'informe sur les possibilités d'interventions** (informelle, formelle)
- ▶ 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 type d'intervention qu'il souhaite utiliser (*ou de ne pas demander d'intervention*)



Demande d'intervention psychosociale informelle

- ▶ à la personne de confiance ou au CPAP
- ▶ recherche d'une solution de manière informelle notamment via :
 - entretiens (accueil, écoute active, conseil)
 - intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise (membre de la ligne hiérarchique...)
 - conciliation entre les personnes impliquées moyennant leur accord
- ▶ Le demandeur choisit le(s) type(s) d'intervention psychosociale informelle
- ▶ Ce choix est acté dans un document daté et signé par l'intervenant (le demandeur qui en reçoit une copie)



Demande d'intervention psychosociale formelle

Si échec de
l'intervention
informelle



Ou si le demandeur
veut directement
une intervention
formelle **après**
information par la
personne de
confiance ou le CPAP



Demande
d'intervention
psychosociale
formelle
obligatoirement
auprès du CPAP

Demande d'intervention psychosociale formelle

Si échec de
l'intervention
informelle



Ou si le demandeur
veut directement
une intervention
formelle **après**
information par la
personne de
confiance ou le CPAP

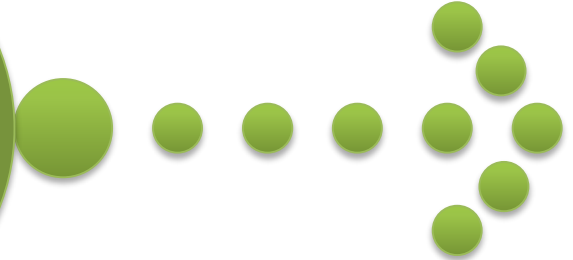


Demande
d'intervention
psychosociale
formelle
obligatoirement
auprès du CPAP

SOIT en raison de
dommages
psychiques
(+ physiques) dus
aux RPS



SOIT pour des faits
de violence ou de
harcèlement moral
ou sexuel



Intervention psychosociale formelle (hors violence et harcèlement)

1. Introduction et qualification de la demande

Premier contact du travailleur avec la personne de confiance ou le CPAP

*Max, 10 j.
calendrier
plus tard :*

- Ecoute du travailleur
- Information sur les possibilités d'intervention

Le travailleur exprime sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle

*Max, 10 j.
calendrier
plus tard :*

Entretien personnel obligatoire avec le CPAP

Transmission du document de demande au CPAP ou au SEPPT
▪ (si par recommandé : réputé reçu trois jours après l'envoi)

*Max, 10 j.
calendrier
plus tard :*

Après sa 1^{ère} analyse, le CPAP notifie qu'il accepte ou refuse la demande d'intervention (selon que la demande a ou non un lien avec les RPS)





Deuxième analyse du CPAP:

La situation décrite dans la demande **a principalement trait** à des:

risques collectifs

risques individuels

Le CPAP informe par écrit l'employeur

- de l'introduction de la demande (**pas** de l'identité du travailleur)
- de son caractère collectif
- des risques collectifs

Le CPAP informe par écrit l'employeur

- *de l'introduction de la demande,*
- *de son caractère individuel,*
- *de l'identité du demandeur*

Le CPAP informe par écrit le travailleur

- du caractère collectif de sa demande
- des risques collectifs
- de la procédure de traitement

- *Le CPAP examine la demande de manière impartiale, rédige son avis et le remet à l'employeur*
- ***Attention : pas de protection contre le licenciement et autres représailles***



Demande à caractère principalement **collectif** : comment doit procéder l'employeur ?

- ▶ Il décide des suites qu'il donne à la demande
- ▶ S'il réalise une analyse des risques en vue de prendre cette décision, il suit la procédure de l'analyse des RPS d'une situation spécifique
- ▶ Procédure de décision dans les entreprises avec CPPT ou DS :
 1. L'employeur **communique au comité** ou à la DS le document (description de la situation à risque par le demandeur)
 2. il demande leur **avis sur les modalités du traitement** de la demande
 3. le cas échéant, il leur transmet les **résultats de l'analyse** des risques de la situation de travail spécifique (données anonymes)
 4. il demande leur **avis sur les suites** à donner à la demande



DEMANDE À CARACTÈRE COLLECTIF

E = employeur
T = travailleur-se

Si nécessaire,
CPAP > mesures
pour éviter
atteinte grave à la
santé du T

**Si CPPT ou
DS,
concertation
obligatoire**

E > analyse des
risques en
association
avec
travailleurs et
CPAP

E décide de ne **pas**
prendre **de**
mesure

E ne prend **pas de**
décision (3 mois)

Mesures **pas**
appropriées
selon T

*Mesures
appropriées
selon T*

Recours
possible au
CBE

FIN

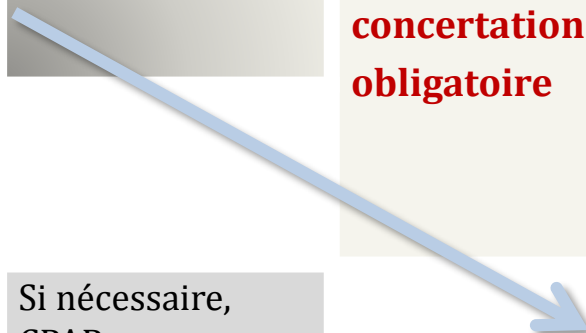
DEMANDE À CARACTÈRE COLLECTIF

E = employeur
T = travailleur-se



Si nécessaire,
CPAP > mesures
pour éviter
atteinte grave à la
santé du T

**Si CPPT ou
DS,
concertation
obligatoire**



E > **PAS**
d'analyse des
risques en
association
avec
travailleurs et
CPAP

**Mesures
appropriées
selon T**

E décide de ne **pas**
prendre **de**
mesure

E ne prend **pas de**
décision (3 mois)

Mesures **pas**
appropriées
selon T

FIN

Traitement
comme
demande à
caractère
individuel



DEMANDE À CARACTÈRE COLLECTIF

E = employeur
T = travailleur-se

Si nécessaire,
CPAP > mesures
pour éviter
atteinte grave à la
santé du T

**Si CPPT ou
DS,
concertation
obligatoire**

E > analyse des
risques en
association
avec
travailleurs et
CPAP

E > **PAS**
d'analyse des
risques en
association
avec
travailleurs et
CPAP

E décide de ne **pas**
prendre **de**
mesure

E ne prend **pas de**
décision (3 mois)

Mesures **pas**
appropriées
selon T

*Mesures
appropriées
selon T*

E décide de ne **pas**
prendre **de**
mesure

E ne prend **pas de**
décision (3 mois)

Mesures **pas**
appropriées
selon T

Recours
possible au
CBE

FIN

Traitement
comme
demande à
caractère
individuel

Demande à caractère principalement **individuel** : examen par le CPAP

- ▶ Le CPAP informe par écrit l'employeur
 - demande à caractère individuel, identité du demandeur
- ▶ Il examine en toute impartialité la situation de travail
- ▶ Il rédige un avis qui contient :
 1. la description de la demande + contexte
 2. l'identification des dangers pour le demandeur et autres travailleurs
 3. les éléments qui ont une influence + et - sur la situation à risque
 4. les démarches antérieures pour éliminer le danger / limiter dommages
 5. les propositions de mesures collectives et individuelles nécessaires (dans la situation spécifique) pour éliminer le danger et limiter les dommages + justifier ces propositions
 6. les propositions de mesures collectives pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail + justifier ces propositions



Le CPAP remet son avis dans les 3 mois de l'acceptation de la demande

- ▶ **COMPLET**
 - à l'employeur (même si le travailleur n'est plus dans l'entreprise)
 - à la personne de confiance intervenue en informel avec accord du travailleur
- ▶ **PARTIEL (= propositions de mesures de prévention pour la situation spécifique + justifications si nécessaire + date de remise de l'avis à l'employeur)**
 - au demandeur
 - à l'autre personne directement impliquée
- ▶ **PARTIEL (= propositions de mesures pour la situation spécifique + propositions de mesures collectives pour prévenir toute répétition + justifications si nécessaire à la coordination)**
 - au CP chargé de la direction du SIPP si CPAP externe



Demande à caractère individuel : suites à donner par l'employeur

- ▶ Au plus tard 2 mois après réception de l'avis, l'employeur communique sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande :
 - au CPAP
 - au demandeur et à l'autre personne directement impliquée;
 - au conseiller en prévention du SIPPT lorsque le CPAP fait partie d'un SEPPT
- ▶ L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures décidées
- ▶ S'il envisage des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, il l'avertit au préalable au plus tard un mois après avoir reçu l'avis du CPAP
- ▶ Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, il lui transmet une copie de l'avis du CPAP et entend ce travailleur qui peut se faire assister



DEMANDE D'INTERVENTION FORMELLE POUR VIOLENCE / HARCÈLEMENT



Demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement

- ▶ Le CPAP **refuse l'introduction de la demande** lorsque la situation ne contient manifestement pas de violence ou de harcèlement
 - refus / acceptation notifié-e au plus tard 10 j. calendriers après réception de la demande ; à défaut, demande = réputée acceptée
- ▶ dès que la demande est acceptée, le CPAP informe l'employeur du fait que le demandeur bénéficie de la **protection** à partir de la date de réception de la demande
- ▶ Si la gravité des faits le requiert, le CPAP propose à l'employeur des **mesures conservatoires** avant la remise de son avis
 - L'employeur informe dès que possible le CPAP de sa décision



Intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement

Premier contact du travailleur avec la personne de confiance ou le CPAP

*Max, 10 j.
calendrier
plus tard :*

- Ecoute du travailleur
- Information sur les possibilités d'intervention

Le travailleur exprime sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle pour violence / harcèlement

*Max, 10 j.
calendrier
plus tard :*

Entretien personnel obligatoire avec le CPAP

Transmission du document de demande au CPAP ou au SEPPT

Réception du document par le CPAP

*Max, 10 j.
calendrier
plus tard :*

Après sa 1^{ère} analyse, le CPAP notifie qu'il accepte ou refuse la demande d'intervention (selon que la demande contient ou non **manifestement** de la violence ou du harcèlement)
(recours possible au CBE)





Le CPAP informe l'employeur :

- de l'introduction de la demande
- de l'identité du demandeur
- de la **protection** du demandeur

Le CPAP informe la personne mise en cause des faits reprochés

Examen impartial de la demande par le CPAP

Le CPAP informe l'Employeur de la protection des témoins directs

Si la gravité des faits le requiert:

- CPAP propose des mesures conservatoires à l'employeur
- Employeur communique sa décision au CPAP
- CPAP saisit CBE si mesures nécessaires pas prises

*Max. 3 mois
après
acceptation
(prolong, 1x)*

Remise de l'avis par le CPAP

Obligation du CPAP de saisir le CBE

- ▶ lorsque l'employeur ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires
- ▶ lorsqu'il (CPAP) 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 :
 - soit il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur
 - soit la personne mise en cause est l'employeur ou fait partie du personnel de direction



Demande de dommages et intérêts

- ▶ Possibilité de demander des dommages et intérêts devant le tribunal du travail, en réparation du préjudice matériel et moral causé par la violence ou le harcèlement
- ▶ Au choix de la victime, l'auteur des faits est redevable de dommages et intérêts correspondant
 - soit au dommage réellement subi par elle, à charge pour elle de prouver l'étendue de ce dommage
 - soit à un montant forfaitaire (3 mois de la rémunération brute) ; ce montant est porté à 6 mois dans les cas suivants :
 - les conduites sont liées à un critère légal de discrimination
 - l'auteur se trouve dans une relation d'autorité vis-à-vis de la victime
 - en raison de la gravité des faits



Violence, harcèlement et accident du travail

- ▶ La plupart des actes de violence au travail et certaines actes commis dans un processus de harcèlement peuvent être reconnus comme AT
- ▶ Condition : répondre à la définition de l'AT (événement soudain qui cause une lésion et qui survient pendant l'exécution du contrat de travail et par le fait de l'exécution du contrat)
 - Lésion peut être dommage psychologique , p, ex, état de choc
- ▶ Pour le HM : si une des conduites prise isolément constitue un événement soudain qui provoque une lésion.
- ▶ Recommandation : déclarer comme AT ces actes de violence et de harcèlement
 - Permet l'indemnisation par l'assurance
 - Peut contribuer à la prévention à condition de l'analyser comme AT au comité



En cas de demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement

PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES



Protection pour les travailleurs-ses qui : (1)

- ▶ ont introduit une **demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement**
ou
- ▶ ont déposé une plainte au CBE pour une des raisons suivantes:
 - pas de CPAP désigné
 - pas de procédure interne légale pour demander une intervention psychosociale formelle pour violence ou harcèlement
 - la demande n'a pas abouti à mettre fin aux faits de violence ou harcèlement, selon le travailleur
 - la procédure de demande d'intervention formelle pour violence ou harcèlement n'a pas été appliquée légalement, selon le travailleur

• >>



Protection pour les travailleurs-ses qui :

(2)

- ▶ ont déposé une plainte à la police, auprès du Ministère public ou du juge d'instruction,
 - pour des raisons identiques
 - + la procédure interne n'est pas appropriée vu la gravité des faits dont le travailleur a été l'objet (ex.: viol, traitement inhumain, violence sévère...)
- ▶ ont intenté une action en justice pour faire valoir leur droit en matière de protection contre la violence ou le harcèlement
- ▶ ont été témoins directs dans le traitement d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement ou témoin en justice



Protection contre quoi ? L'employeur ne peut pas prendre les mesures suivantes :

- ▶ Licenciement
- ▶ Mesures préjudiciables **après** la cessation des relations de travail dont le motif est lié à la demande, la plainte, l'action en justice ou le témoignage
 - ex.: refus de fournir des références
- ▶ Mesures préjudiciables (modification des conditions de travail ou autres) **pendant** la relation de travail, liées à la demande, à la plainte, à l'action en justice ou au témoignage
 - ex.: refus d'accorder une formation en représailles à la démarche du / de la travailleur-se



Point de départ de la protection = réception de la demande

- ▶ Demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement :
 - le CPAP informe l'employeur, dès que la demande est acceptée
 - le travailleur qui a déposé la demande bénéficie de la protection à **partir du moment où la demande est réceptionnée**
- ▶ Action en justice pour faire respecter les dispositions en matière de violence et de harcèlement :
 - Le / la travailleur-se bénéficie de la protection à partir de la signification de la citation ou du dépôt de la requête au greffe
 - Il appartient au travailleur de prévenir son employeur du fait qu'il bénéficie de la protection.



LES ACTEURS DE LA PRÉVENTION DES RPS ET LEURS MISSIONS



Actrices et acteurs de la prévention des RPS et leurs principales missions

- ▶ Employeur : responsable de la politique de prévention (voir plus haut)
- ▶ Ligne hiérarchique : détecter les problématiques d'ordre psychosocial liées au travail et veiller à leur traitement précoce
- ▶ Travailleurs-ses : participer positivement à la politique de prévention
- ▶ Autres : >>>



Conseiller en prévention aspects psychosociaux

- ▶ Désignation : si attaché au SIPPT, **accord préalable** l'accord de tous les membres représentant les travailleurs au comité + ne peut pas faire partie du personnel de direction
- ▶ Si attaché à un SEPPT : **pas d'accord préalable** du comité, mais peut être remplacé à la demande de l'ensemble des représentant-e-s des travailleurs au comité
- ▶ Missions :
 - Participer à l'analyse des risques de charge psychosociale et donner des avis sur les mesures de prévention
 - Accueillir et conseiller, recevoir et examiner les demandes d'intervention psychosociales formelles



Tâches du conseiller en prévention aspects psychosociaux

- ▶ si attaché au SIPPT : est toujours associé à l'analyse des RPS et à l'évaluation annuelle des mesures de prévention
- ▶ s'il relève d'un service externe PPT : idem **uniquement si nécessaire en raison de la complexité** de l'analyse et de l'évaluation
- ▶ il tire des conclusions des incidents de nature psychosociale répétés et qui ont fait l'objet d'une intervention psychosociale informelle et les transfère au moins une fois par an à l'employeur sous forme collective et anonyme
- ▶ il donne son avis sur le choix des services auxquels l'employeur fait appel pour le soutien psychologique aux travailleurs qui ont été l'objet d'un acte de violence commis par des personnes extérieures
- ▶ il fournit au SIPPT les données nécessaires pour la rédaction du rapport annuel (données relatives aux RPS)



Personnes de confiance : désignation et écartement

- ▶ Désignation obligatoire sur demande de tous les représentants des travailleurs au CPPT
- ▶ Ecartement : nécessite un accord de l'employeur et de tous les représentants des travailleurs-ses au comité
- ▶ Incompatibilités : La personne de confiance ne peut pas :
 - exercer la fonction de CP-médecin du travail
 - être délégué de l'employeur ou du personnel au CE ou au CPPT
 - faire partie de la délégation syndicale
 - faire partie du personnel de direction
 - être candidate aux élections sociales
 - NB : pas applicable aux personnes désignées avant le 1.09.2014
- ▶ Exigences renforcée en matière de formation + supervision annuelle



Personnes de confiance : tâches

- ▶ elle peut **participer à l'élaboration des procédures** relatives aux demandes d'intervention psychosociale
- ▶ elle accueille et conseille, reçoit et examine les demandes d'intervention psychosociale **informelles** pour tous les RPS
- ▶ elle fournit au conseiller en prévention du service interne les données pertinentes pour la rédaction de son rapport annuel
- ▶ elle **participe à la réunion du comité**, avec voix consultative, chaque fois que l'ordre du jour contient un **point relatif à la prévention des RPS**



Conseiller en prévention Médecin du travail

- ▶ Il communique chaque année à l'employeur et au CPAP les **informations** à sa disposition **qui peuvent être utiles à la prévention des RPS** (sous forme anonyme et collective)
- ▶ Lorsqu'il constate une détérioration de la santé d'un travailleur exposé à des RPS, il l'informe de la possibilité de s'adresser au CPAP ou à la personne de confiance
- ▶ Lorsqu'il constate une détérioration de santé du travailleur qui pourrait résulter de l'exposition à des RPS, il peut, avec l'accord du travailleur, se concerter avec le CPAP dans le cadre de la procédure de recherche d'une nouvelle affectation ou de mesures d'aménagement des postes de travail
- ▶ NB : le CP médecin du travail ne peut pas être CPAP ni personne de confiance



Conseiller en prévention du SIPPT

- ▶ Quelques missions du SIPPT liées à la prévention des RPS : :
 - participer à l'analyse des causes des RPS
 - contribuer et collaborer à l'étude de la charge physique et mentale de travail ;
 - donner un avis sur les facteurs de risque psychosociaux
- ▶ Lorsque aucune personne de confiance n'est désignée et que le CPAP fait partie d'un SEPPT, le conseiller en prévention du SIPPT exerce les **missions d'informations** de la personne de confiance (information sur les possibilités d'intervention psychosociale).
 - pas besoin de l'accord préalable des représentants des travailleurs au comité
- ▶ Cette disposition n'est pas d'application
 - moins de 20 trav. et l'employeur est le conseiller en prévention
 - ou désaccord de l'intéressé ou du comité.

