

La loi prévoit des procédures, informelles ou formelles, de prise en compte des dommages psychosociaux.

## Fiche 6.2. Demande d'intervention psychosociale

Même si l'employeur a pris toutes les mesures de prévention primaire et secondaire sur la base de l'analyse des risques psychosociaux, « (...) en tenant compte des composantes sur lesquelles il a un impact et qui comportent effectivement un danger » (cf. fiche 6), des dommages peuvent survenir.

Les modifications récentes de la loi invitent à réguler les problèmes au plus tôt, au sein de l'organisation, à un niveau collectif et/ou individuel. Le fait que les procédures existantes soient dorénavant étendues à l'ensemble des RPS, évite que des travailleurs invoquent directement un problème de harcèlement moral et individuel (ils n'avaient pas d'autre choix auparavant) alors qu'il est plus souvent de nature collective. « On ne parle plus de plainte mais de demande d'intervention psychosociale. Alors que la notion de plainte renvoie à un auteur et à une victime (qui doit dès lors encore être qualifiée comme telle), la notion d'intervention renvoie à la demande de recherche d'une solution à un problème<sup>1</sup> ».



### La demande d'intervention psychosociale

Outre la possibilité de s'adresser directement à l'employeur, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du CPPT ou à un délégué syndical, le travailleur qui estime subir un dommage psychique (pouvant s'accompagner d'un dommage physique) découlant de risques psychosociaux au travail, peut faire une demande d'intervention interne selon les procédures définies par l'arrêté royal du 10 avril 2014<sup>2</sup> (s'y référer pour toute précision). Cette fiche en présente une synthèse suivant le schéma global du SPF Emploi et Concertation sociale.

#### 1. Le premier contact

Il a pour but d'écouter la personne et de lui fournir les informations sur les possibilités d'intervention, auprès de l'un des intervenants suivants :

- la **personne de confiance** (PC) de l'organisation (s'il y en a une), qu'elle soit interne ou externe à l'organisation (cf. fiche 6.2.3);
- le **conseiller en prévention** (CP) interne (hormis lorsque ce rôle est rempli par l'employeur dans les organisations de moins de 20 travailleurs), qui accepte de remplir les missions d'écoute et d'information du premier contact;
- le **conseiller en prévention aspects psychosociaux** (CPAP) qui, la plupart du temps, est celui du SEPP (différent du médecin du travail).

Si cette consultation a lieu lors d'un entretien personnel (non seulement par téléphone), l'intervenant remet au travailleur, à sa demande, un document qui atteste cet entretien. Le travailleur choisit, le cas échéant, le type d'intervention qu'il souhaite suivre par la suite : voie formelle ou informelle. Certaines questions pourront déjà être résolues lors de ce premier contact.

#### 2. Choix de la voie informelle

Dans le cas où la résolution d'un quelconque problème psychosocial (y compris violence ou harcèlement) est recherchée par la voie informelle, la PC, le CP interne (lorsqu'il a aussi été désigné comme PC<sup>4</sup>) ou le CPAP vont rechercher une solution avec le demandeur, notamment par le biais<sup>5</sup> :

- d'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil ;
- d'une intervention auprès d'une autre personne de l'organisation (ex. : un membre de la ligne hiérarchique) ;
- d'une conciliation entre les personnes impliquées (moyennant leur accord).

L'intervention psychosociale informelle, choisie par le demandeur, est actée dans un document daté et signé par l'intervenant et le demandeur (qui en reçoit une copie). Une série de problèmes devraient pouvoir être réglés à ce stade.

<sup>1</sup> Chambre des représentants, rapport de la commission des Affaires sociales, 16 janvier 2014.

<sup>2</sup> A.R. du 10 avril 2014 - M.B. du 28 avril 2014. [www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=41477](http://www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=41477)

<sup>3</sup> [www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=41481](http://www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=41481)

<sup>4</sup> Le CP interne peut également exercer la fonction de PC. S'il n'exerce que les missions d'information du premier contact, il n'est pas obligé de suivre la formation de PC.

<sup>5</sup> Toute PC doit avoir suivi une formation (30 heures en 2 ans,) qu'elle doit ensuite poursuivre via des recyclages (cf. fiche 6.2.3).

### 3. Choix de la voie formelle

Si le travailleur opte directement pour cette voie, ou si la procédure informelle a échoué, il s'adresse alors exclusivement au CPAP. Ce dernier peut refuser l'introduction de la demande formelle lorsque la situation de travail décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de RPS. Le CPAP atteste alors dans un document que l'entretien personnel obligatoire a eu lieu, et en remet une copie au travailleur.

La voie formelle consistera à demander à l'employeur de prendre des **mesures collectives** et/ou **individuelles** appropriées, suite à l'analyse de la situation de travail spécifique et aux propositions élaborées par le CPAP. Dans le cas où il existe un CPPT ou une délégation syndicale, la concertation est obligatoire. Si nécessaire, le CPAP propose des mesures conservatoires pour éviter une atteinte grave à la santé. Sur la base de l'entretien réalisé avec le travailleur demandeur, la procédure pourra être principalement à caractère collectif ou individuel.

**3.1. La procédure à caractère principalement collectif** requiert que le CPAP informe par écrit l'employeur de la situation à risque touchant un ensemble de travailleurs, sans transmettre l'identité du ou des demandeur(s). L'employeur doit alors prendre une décision (avec l'avis du CPPT ou de la délégation syndicale) quant aux modalités de traitement et aux suites qu'il va donner. Il communique sa décision motivée par écrit, dans les 3 mois (période prorogable une fois si une analyse de risques est menée) au CPAP, au CP et au CPPT, ou à la délégation syndicale. Il met en œuvre les mesures prises par l'employeur dans les meilleurs délais. Si le problème est ainsi résolu, le traitement de la demande prend fin. Il est néanmoins possible que l'employeur ne donne aucune suite à la demande, qu'il ne prenne aucune mesure ou que le demandeur estime qu'elles ne sont pas adaptées à sa situation individuelle. Dans ce cas, le CPAP suivra la procédure de demande à caractère individuel (et sous réserve de l'accord du travailleur).

**3.2. La procédure à caractère individuel** est également traitée par le CPAP qui informe l'employeur de cette demande (en mentionnant l'identité du demandeur). Il examine en toute impartialité la situation de travail avec les personnes qu'il juge utile d'entendre. Il rédige un avis comprenant notamment des propositions de mesures de prévention individuelles et collectives. L'intervention psychosociale formelle peut être appliquée à l'ensemble des RPS; toutefois, lorsque la situation concerne – au regard du demandeur – des faits de violence ou de harcèlement, la demande requiert certaines particularités de traitement.

#### Particularités des cas de violence, harcèlement moral ou sexuel

- Le document introduisant la demande doit comporter certaines données spécifiques (par exemple, une description précise des faits, le moment et l'endroit où ils se sont déroulés);
- le document introduisant la demande doit être remis en main propre ou par recommandé;
- le demandeur et les témoins bénéficient de la protection contre les représailles (cf. infra);
- le CPAP peut, avant de transmettre son avis à l'employeur, proposer des mesures conservatoires si la gravité des faits le requiert. Si l'employeur ne prend pas ces mesures, le CPAP fera appel à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail (CBE);
- le CPAP est également tenu de faire appel à l'inspection du CBE quand il constate, après avoir remis son avis, que l'employeur ne prend aucune mesure (appropriée) et que, soit il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur, soit la personne mise en cause est l'employeur lui-même, ou fait partie du personnel de direction;
- l'avis du CPAP peut être transmis au Centre pour l'égalité des chances et à l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes dans certaines conditions.

#### Protection contre les représailles

Cette protection vise uniquement les travailleurs qui estiment être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. Elle a pour objectif de les aider à oser dénoncer ces comportements sans devoir craindre des représailles. Il existe différents mécanismes de protection :

- l'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail;
- l'employeur ne peut prendre aucune mesure préjudiciable pendant l'existence des relations de travail, ni après la fin des relations de travail;
- quand il est mis fin à la relation de travail ou quand des mesures préjudiciables sont prises dans les douze mois qui suivent l'introduction de la demande d'intervention formelle, le dépôt de la plainte en externe ou le dépôt d'un témoignage, l'employeur doit apporter au juge la preuve que les causes de sa décision sont étrangères à la demande, à la plainte ou au témoignage. Cela vaut également quand il est mis fin à la relation de travail, ou que la mesure préjudiciable a été prise après qu'une action en justice a été intentée (et ce jusqu'à trois mois après le jugement définitif).

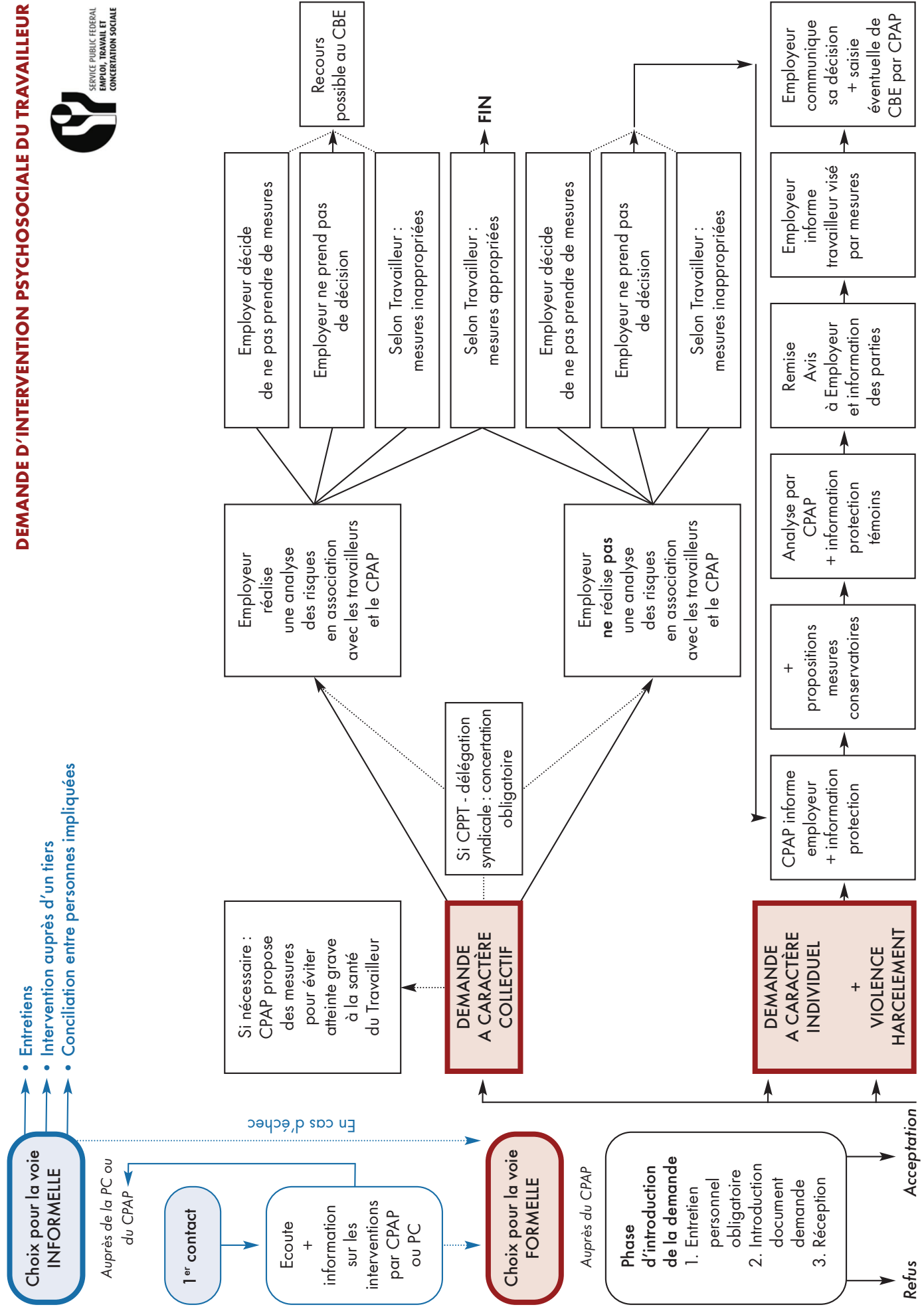
L'employeur peut cependant prendre des mesures vis-à-vis de ces travailleurs pour mettre fin aux faits qu'il a dénoncés, à la condition que ces mesures soient proportionnelles et raisonnables.

**DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE DU TRAVAILLEUR**



SERVICE PUBLIC FEDERAL  
EMPLOI, TRAVAIL ET  
CONCERTATION SOCIALE

- Entretiens
- Intervention auprès d'un tiers
- Conciliation entre personnes impliquées



## Autres modalités externes

### L'inspection Contrôle du bien-être au travail

Un travailleur dispose toujours de la possibilité de faire appel personnellement à l'inspection régionale du Contrôle du bien-être (CBE)<sup>6</sup>, pour tous les RPS. L'inspection n'interviendra toutefois qu'en seconde ligne : quand un travailleur dépose directement une plainte individuelle auprès de l'inspection, celle-ci l'informe de l'existence de la procédure interne et le renvoie vers le CPAP. Si le travailleur a déjà fait appel à la procédure interne, l'inspection tentera de normaliser la situation.

### L'auditorat du travail

Si l'intervention de l'inspection Contrôle du bien-être a échoué, elle peut dresser un pro justitia, qui est remis à l'auditeur du travail<sup>7</sup> en cas d'infraction pénale. En effet, l'employeur, ses préposés et mandataires, ainsi que les auteurs de comportements abusifs, peuvent être poursuivis pénalement (cf. fiche 3.6). L'auditorat tentera également de régulariser la situation. Si le travailleur a directement déposé une plainte auprès de l'auditorat sans passer par la procédure interne, l'auditeur l'invitera le plus souvent à utiliser cette dernière, plus opportune pour les problèmes psychosociaux que la procédure judiciaire.

### La médiation

Afin d'éviter une procédure judiciaire souvent longue et coûteuse, et qui aboutit à un jugement imposé aux parties, il est également possible de faire appel à un médiateur agréé, indépendant, impartial et tenu au secret professionnel. Il a pour rôle d'accompagner les parties dans la recherche d'un accord acceptable pour chacune d'elles. La médiation est organisée par le code judiciaire<sup>8</sup>.

## Au tribunal

### La procédure pénale

L'auditorat du travail évalue lui-même la nécessité et l'opportunité d'engager une poursuite pénale.

Quand l'auditeur ne classe pas le dossier, il peut assigner devant le tribunal correctionnel l'auteur des comportements abusifs et, dans certaines circonstances, l'employeur, ses mandataires et préposés qui auraient commis une infraction à la législation.

### La procédure civile

La compétence des tribunaux du travail a été élargie à l'ensemble des risques psychosociaux au travail (y compris stress, burn-out, etc.). Dans les cas spécifiques de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, toute personne (travailleur, employeur, tiers) qui estime être victime de tels comportements peut immédiatement engager une action auprès du tribunal du travail pour :

1. obtenir un dédommagement en réparation du dommage matériel et moral;
2. obtenir une injonction du juge à l'égard de l'auteur afin que les faits cessent (action en cessation);
3. imposer des mesures à l'employeur pour mettre fin aux faits (ou d'autres mesures relatives à la prévention).

Si le juge constate que le travailleur s'adresse à lui sans avoir d'abord fait appel à la procédure interne applicable dans l'entreprise, il peut ordonner au travailleur d'appliquer celle-ci et, dans l'attente de ses résultats, suspendre la procédure judiciaire.



<sup>6</sup> [www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=6550](http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=6550)

<sup>7</sup> L'auditeur du travail est le membre du ministère public chargé de poursuivre ces infractions devant le tribunal correctionnel.

<sup>8</sup> Voir la brochure « La médiation > Une alternative au tribunal » du Service public fédéral Justice.