

ASPECTS PSYCHOSOCIAUX – Fiches détaillées

Fiche 3 : Aspects psychosociaux du travail

La loi sur le bien-être des travailleurs vient d'être modifiée en ce qui concerne la définition donnée à la notion de charge psychosociale et en ce qui concerne les obligations des employeurs en termes de prévention.

On parle désormais des « **aspects psychosociaux du travail** » et de prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail ».

Base légale :

- Loi 4/8/1996 Article 4, 3° : les aspects psychosociaux du travail et plus particulièrement : Chapitre Vbis : Dispositions spécifiques concernant la prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, articles 32/1 à 32vicies.
- Loi du 28 février 2014 complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, M.B. 28-04-2014, p. 35011
- Arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail, M.B. 28-04-2014, p. 35022
- Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, M.B. : 31-03-1998
- CCT n° 72 du Conseil National concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail
- Code Pénal social articles 119 à 122 : dispositions concernant la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail – et article 80 (Le travailleur qui considère être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, peut également s'adresser au fonctionnaire chargé de la surveillance visé à l'article 80 du Code pénal social).

Définitions :

Risques psychosociaux :

On entend par risques psychosociaux au travail : « la probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu de travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger.¹ »

Violence

On entend par violence au travail : La violence est légalement décrite comme chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne assimilée à un travailleur est menacé(e) ou agressé(e) psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

Le concept de violence est très large : il porte autant sur les menaces et les agressions physiques que psychiques, comme les humiliations ou les injures.

¹ Nouvelle définition donnée à l'article 32/1 de la loi du 4 août 1996, telle que modifiée par la loi du 28 février 2014 en vigueur au 1^{er} septembre 2014

La violence est un fait ponctuel et isolé dans le temps. Elle se traduit principalement par des comportements instantanés d'agression physique (coups mais aussi menaces, par exemple lors d'une attaque à main armée) et par des comportements d'agression verbale (injures, insultes, brimades, etc.).

Harcèlement moral :

« Ensemble abusif de plusieurs conduites 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 personnalité², la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une personne assimilée à un travailleur, 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 l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre.³»

Harcèlement sexuel

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.

Stress

La CCT n° 72 reprend la définition du stress donnée comme : l'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;

Burn-out

Ou épuisement professionnel est la conséquence d'un stress permanent et prolongé.

Mesures de prévention minimum appliquées aux risques psychosociaux au travail visées dans le cadre de la politique générale de prévention des risques

La protection contre les risques psychosociaux au travail font désormais partie de l'analyse générale des risques dans l'entreprise afin de détecter les problématiques d'ordre psychosocial liées au travail et veiller à leur traitement précoce.

Il faut tenir 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
- des situations qui peuvent mener au stress ou au burn-out occasionnés par le travail
- des situations qui peuvent mener à un dommage à la santé découlant de conflits liés au travail ou de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

Sur la base de l'analyse des risques, des mesures de prévention doivent être prises afin de limiter les risques au maximum.

² La notion de harcèlement redéfinie

Alors que le caractère répétitif des mêmes comportements indésirables était nécessaire pour que ceux-ci soient considérés comme du harcèlement, il pourra désormais aussi être question de faits qui pris séparément ne sont pas si graves mais qui dans leur globalité peuvent profondément toucher les personnes.

³ Nouvelle définition insérée par la loi du 28 février 2014 à l'article 32 ter de la loi du 4 aout 1996 sur le bien-être.

L'analyse des risques portant sur les risques psychosociaux au travail est réalisée par l'employeur avec la participation des travailleurs. L'employeur y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux lorsqu'il fait partie du service interne pour la prévention et la protection au travail. A défaut, il y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux du service externe pour la prévention et la protection au travail lorsque la complexité de l'analyse le requiert.

Les mesures sont au minimum :

- 1° des mesures matérielles et organisationnelles par lesquelles la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail peuvent être prévenus;
- 2° des procédures d'application quand des faits sont signalés et qui ont notamment trait à :
 - ✓ a) l'accueil et le conseil aux personnes qui déclarent être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail;
 - ✓ b) les modalités selon lesquelles ces personnes peuvent faire appel au conseiller en prévention et à la personne de confiance ;
 - ✓ c) l'intervention rapide et tout-à-fait impartiale de la personne de confiance et du conseiller en prévention;
 - ✓ d) la remise au travail des travailleurs qui ont déclaré avoir été l'objet de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail et l'accompagnement de ces personnes à l'occasion de leur remise au travail.
- 3° les mesures spécifiques de protection des travailleurs qui, lors de l'exécution de leur travail, entrent en contact avec les personnes tiers à l'association⁴;
- 4° les obligations de la ligne hiérarchique dans la prévention des faits de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail;
- 5° l'information et la formation des travailleurs;
- 6° l'information du comité.

L'employeur informe les travailleurs des missions et des tâches du service interne et/ou externe pour la prévention et la protection au travail, et des différents conseillers en prévention.

L'employeur mentionne à un endroit facilement accessible pour les travailleurs, les noms et coordonnées des conseillers en prévention compétents pour la sécurité du travail, la médecine du travail et les aspects psychosociaux, et le cas échéant le nom et les coordonnées de la personne de confiance et du service externe pour la prévention et la protection au travail.

Procédures directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage :

L'employeur met en place des procédures directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage « psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger »:

• Art. 5. § 1er de l'AR du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail

L'employeur dont les travailleurs entrent en contact avec d'autres personnes sur les lieux de travail lors de l'exécution de leur travail tient compte de cet élément spécifique dans l'analyse des risques visée à l'article 3 et la détermination des mesures de prévention. A cet effet, l'employeur tient compte, entre autre, des déclarations des travailleurs qui sont reprises dans le registre de faits de tiers. Ce registre est tenu par la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Il est tenu par le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail si le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe et qu'aucune personne de confiance n'a été désignée.

Ces déclarations contiennent une description des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail causés par d'autres personnes sur le lieu de travail, dont le travailleur estime avoir été l'objet ainsi que la date de ces faits. Elles ne comprennent pas l'identité du travailleur sauf si ce dernier accepte de la communiquer.

Seuls l'employeur, le conseiller en prévention aspects psychosociaux, la personne de confiance et le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail ont accès à ce registre.

Il est tenu à la disposition du fonctionnaire chargé de la surveillance.

L'employeur conserve les déclarations des faits repris dans le registre pendant cinq ans à dater du jour où le travailleur a consigné ces déclarations.

Demande d'intervention informelle à la personne de confiance⁵ ou au conseiller en prévention qui consiste à rechercher une solution de manière informelle par le biais d'entretiens, d'une intervention auprès d'un tiers ou d'une conciliation.

Privilégier ou favoriser la procédure informelle permettra donc de régler les problèmes avant qu'ils ne se transforment en conflit plus sérieux.

Demande d'intervention psychosociale formelle au conseiller en prévention (à l'exclusion de la personne de confiance), qui consiste à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique du demandeur et aux propositions de mesures, faites par ce conseiller en prévention et reprises dans un avis.

Au niveau de la procédure formelle, le rôle est réservé au conseiller en prévention aspects psychosociaux. Une incompatibilité a également été introduite dans ces projets concernant la personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux: ils ne peuvent pas faire partie du personnel de direction ni être représentant syndical. Cette incompatibilité ne vaut pas pour les personnes qui remplissent déjà cette fonction aujourd'hui et dont les interventions ne sont pas contestées. La procédure est entièrement détaillée aux articles 19 à 23 de l'AR du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail.

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

A cette procédure spéciale est attachée la protection contre le licenciement du demandeur et des témoins. La protection contre le licenciement est renforcée mais évite les effets pervers : afin de limiter les dépôts de plainte auprès de l'inspection du travail, dans l'unique but de bénéficier de la protection contre le licenciement, le projet de loi limite la protection contre le licenciement du travailleur aux cas où la procédure interne à l'entreprise n'a pas abouti ou était inexistante.

Lorsqu'il s'agit d'autres problèmes psychosociaux qui engendrent une souffrance psychique, cette protection contre le licenciement ne vaut pas.

Ces procédures de demande d'intervention informelle ou formelles 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.

Elle ne portent pas préjudice non plus à la possibilité pour le travailleur de s'adresser à l'Inspection du Travail, ou à la justice. La procédure devant le Tribunal a d'ailleurs été précisée par l'AR du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail, article 32decies qui prévoit la possibilité pour les victimes de demander devant le juge une indemnité forfaitaire correspondant à maximum six mois de rémunération brute en réparation du préjudice subi, redevable par l'auteur de violence ou de harcèlement.

Exemples, situations, suggestions : travaux pratiques

⁵ Nouveau loi du 28-02-2014 : Le rôle de la personne de confiance a été étendu au niveau de la procédure informelle puisqu'elle s'occupe de toutes les problématiques psychosociales.

Confédération des Employeurs des secteurs Sportif & SocioCulturel asbl

Modification des règlements de travail : *L'employeur doit élaborer des procédures que les travailleurs peuvent utiliser pour obtenir une intervention.* Il n'est plus question de «plainte», mais de demande d'intervention. La plainte impliquait un coupable et une victime, alors qu'une «intervention» ne fait référence qu'à un problème à résoudre.

Il existe déjà des procédures pour les cas de violence et de harcèlement sexuel ou moral au travail, mais désormais, des interventions doivent également être possibles pour d'autres problèmes psychosociaux. Les procédures n'affectent bien sûr pas la possibilité pour les travailleurs de s'adresser directement à leur employeur, à un membre de la ligne hiérarchique ou à un membre du comité de direction ou de la délégation syndicale. *Ils constituent toujours les premiers interlocuteurs.*

1. La procédure mise en place par l'employeur trouve évidemment sa publication au Règlement de travail distribué aux travailleurs de l'association, en ce qui concerne :
les coordonnées du conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail dont la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail (du service interne ou du service externe pour la prévention et la protection au travail) et, le cas échéant, les coordonnées de la personne de confiance;
2. les procédures d'application directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage ou qui déclare être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail :
 - a. l'intervention psychosociale informelle à la personne de confiance ou au conseiller en qui consiste à rechercher une solution de manière informelle par le biais d'entretiens, d'une intervention auprès d'un tiers ou d'une conciliation;
 - b. l'intervention psychosociale formelle au conseiller en prévention, qui consiste à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique du demandeur et aux propositions de mesures, faites par ce conseiller en prévention et reprises dans un avis dont le contenu est spécifié par l'AR du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail.

Exemples jurisprudentiels

Situations concrètes :

Un tribunal a qualifié de violence le fait pour un employeur d'accuser par écrit un travailleur d'actes graves (tels que le vol, la falsification des comptes, le détournement d'avantages...) sans avoir pris préalablement les renseignements lui permettant de fonder son opinion, sans entretien préalable et sans être en mesure d'apporter ne fût-ce qu'un début de preuve des faits dont il accuse le travailleur. Selon ce tribunal, même si un employeur a le droit de faire des réprimandes à son employé, il n'a pas le droit de le faire à la légère. En agissant de la sorte, l'employeur a manqué d'égards vis-à-vis de son employé et lui a causé un choc émotionnel de nature à l'ébranler psychologiquement et peut-être même familialement ou socialement.

Illustration ou schéma ou ... ?

A voir : 1935 : la naissance du stakhanovisme

<http://www.aleph99.info/1935-la-naissance-du-stakhanovisme.html>

Confédération des Employeurs des secteurs Sportif & SocioCulturel asbl

