

INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE

AVIS POUR L'EMPLOYEUR



SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE

L'administration centrale du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale est installée
rue Ernest Blerot 1 à 1070 Bruxelles
Tél.: 02 233 41 11 - Fax: 02 233 44 88
E-mail: spf@emploi.belgique.be

CONTRÔLE DES LOIS SOCIALES ET CONTRÔLE DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Les services de contrôle du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale sont décentralisés dans les différentes régions de Belgique.

Leurs compétences, coordonnées, heures d'ouverture et ressort territorial peuvent être consultés sur le site du SPF:

- Contrôle des lois sociales: www.emploi.belgique.be/cls
- Contrôle du bien-être au travail: www.emploi.belgique.be/cbe

En consultant le site du SPF www.emploi.belgique.be, vous trouverez plus d'informations sur ses différents domaines de compétence: réglementation du travail, contrats de travail, rémunération, conventions collectives de travail, concertation sociale, bien-être au travail, congés, détachement, restructurations...



@SPFemploi



www.facebook.com/SPFemploi



linkedin.com/company/spf-emploi-travail-et-concertation-sociale

Cette publication est accessible et téléchargeable librement sur le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale: www.emploi.belgique.be > Module Publications

Deze publicatie is ook verkrijgbaar in het Nederlands

M/F/X

Dans un souci de lisibilité, les termes utilisés pour désigner des personnes sont toujours exprimés au masculin. L'utilisation de cette forme doit être comprise comme visant tous les genres.

BESWIC

Retrouvez tous les thèmes et les actualités du bien-être au travail sur le site du Centre de connaissance belge sur le bien-être au travail www.beswic.be

La rédaction de cette publication a été achevée en janvier 2018

Cet outil est le résultat d'une collaboration entre la DG Humanisation du travail, les inspecteurs du Contrôle du Bien-être au travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et des conseillers en prévention aspects psychosociaux.

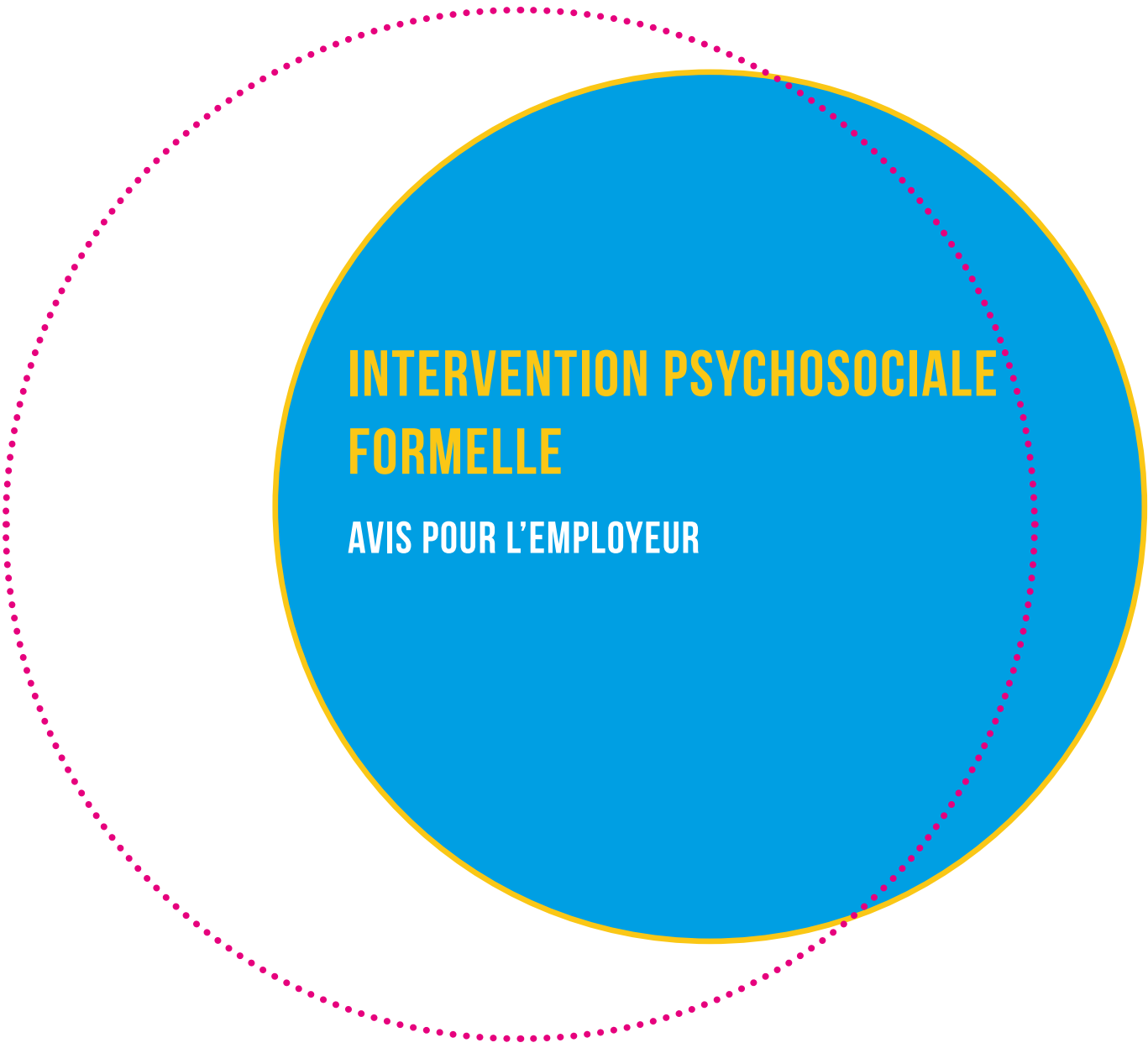
Dépôt légal: D/2018/1205/05

AVERTISSEMENT

Cette publication fait référence à des réglementations parfois fort complexes. Aucun droit ne peut être exigé sur base de cette brochure: pour ce faire, il faut se référer aux textes légaux et réglementaires.

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (dircom@emploi.belgique.be), de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.



**INTERVENTION PSYCHOSOCIALE
FORMELLE**

AVIS POUR L'EMPLOYEUR

STRUCTURE

1. Cadre général
2. Avis
3. Obligations légales de l'employeur
4. Communication des informations issues du rapport

INTRODUCTION

OBJECTIF DE CE MANUEL

Ce document a pour objectif de donner une explication pratique concernant la rédaction d'un avis par le conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) dans le cadre d'une intervention psychosociale formelle à caractère individuel (tant RPS que VHMS). Ce manuel explique le contenu des différentes rubriques qui doivent être complétées lors de la rédaction de l'avis.

Ce manuel a été rédigé par la DG Humanisation du travail, en collaboration avec l'inspection du Contrôle du bien-être au travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et des conseillers en prévention aspects psychosociaux.

Le contenu final de l'avis rédigé par le CPAP relève de sa responsabilité.

LÉGENDE:

- RPS: Risques psychosociaux
- VHMS: Violence ou harcèlement moral ou sexuel au travail
- CPAP: Conseiller en prévention aspects psychosociaux
- PC: Personne de confiance
- 5 T : l'organisation au travail, le contenu du travail, les conditions de travail, les conditions de vie au travail, les relations interpersonnelles au travail.

INFORMATIONS DE BASE:

Proposition de titre de l'avis: Intervention psychosociale formelle: avis pour l'employeur.

A compléter par le rédacteur:

Date d'introduction de la demande:

Date de prolongation du délai d'examen de la demande + motivation de la prolongation:

Date de la rédaction finale du rapport + signature du CPAP:

Nom-prénom du CPAP:

Nom et prénom de l'employeur:

Cet avis est confidentiel et adressé uniquement à l'employeur..

1. CADRE GÉNÉRAL

1.1 OBJECTIFS DE L'AVIS

- Description et analyse d'une situation de travail problématique afin de traiter les risques psychosociaux au travail.
- Cet avis est destiné à l'employeur. Il est confidentiel.
- Cet avis vise à aider l'employeur à prendre des mesures (de prévention).

Un rapport de qualité commence par la réalisation d'une analyse approfondie.

Cela implique concrètement qu'un nombre suffisant de témoins et d'autres personnes utiles soient entendus en face à face et que des faits pertinents soient vérifiés, notamment par d'autres moyens que les entretiens avec des témoins.

Les conclusions doivent être motivées et bien étayées, étant donné qu'elles peuvent avoir un impact important sur les parties concernées et sur leur carrière. C'est la raison pour laquelle il n'est pas permis d'émettre à la légère des hypothèses qui n'ont pas été (suffisamment) vérifiées et/ou qui ne peuvent être justifiées.

POINTS IMPORTANTS:

- Le rapport doit être simple et facilement lisible pour tout le monde.
- Il doit contribuer à solutionner le problème et apporter une réponse aux questions suivantes:
 - o Quel est le problème?
 - o Quelles en sont les causes? Comment la situation a-t-elle pu se dégrader à un point tel qu'une demande a été introduite?
 - o Comment ce problème peut-il être résolu et avec quels moyens/quelles mesures?
- Le rapport doit indiquer si une partie concernée ne souhaite pas collaborer ou n'est pas en mesure de collaborer (par ex. maladie).
- Si le demandeur continue d'avancer des faits, l'enquête devra être clôturée à un moment donné afin de ne pas dépasser le délai légal de 6 mois maximum. Il convient alors de mentionner dans le rapport que le demandeur continue de signaler des faits.

1.2 CADRE LÉGAL

Le code du bien-être au travail aborde la prévention des risques psychosociaux au travail sous le titre 3 du Livre Ier.

Les dispositions relatives au traitement d'une demande individuelle se trouvent à la section 4, sous-section 4 (Demande à caractère principalement individuel) et à la section 5 (Particularités du traitement de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail).

Les principales étapes dans le traitement de la demande sont les suivantes:

- Examen en toute impartialité par le CPAP (art. I.3-23 du code)
- Communication de la prolongation du délai d'examen de 3 mois maximum et motivation (art. I.3-25 du code)
- Rédaction de l'avis par le CPAP (art. I.3-24 du code)
- Remise de l'avis à l'employeur et à la personne de confiance (art. I.3-25 du code)
- Communication du CPAP aux parties concernées et au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne (art. I.3-26 et I.3-27 du code)
- Entretien préalable de l'employeur avec le travailleur vis-à-vis duquel il envisage de prendre des mesures individuelles (art. I.3-28 du code)
- Obligation dans le chef de l'employeur de communiquer sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande (art. I.3-29 du code)
- Obligation dans le chef de l'employeur de prendre les mesures de prévention appropriées (art. I.3-8 du code)
- Particularités du traitement de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail (art. I.3-35 à I.3-43 du)

Sur le site web du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale: www.emploi.belgique.be, vous trouverez plus d'informations sur la législation dans les explications par thèmes, rubrique Bien-être au travail > Risques psychosociaux.

Le CPAP doit mener l'examen de manière neutre et indépendante. Cela signifie que le CPAP ne peut pas accepter que l'employeur, les parties concernées ou sa propre hiérarchie fassent pression sur lui ou l'influencent.

Le CPAP doit avoir un regard critique sur la situation, en prenant de la distance et en adoptant une position neutre. Il importe par conséquent de vérifier les éléments qui permettent d'objectiver les déclarations au moyen de constatations concrètes.

2. AVIS

Chaque avis doit être conforme aux dispositions de l'art. I.3-24 du bien-être au travail.

Art. I.3-24.- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux rédige un avis contenant:

- 1° la description de la demande et de son contexte;
- 2° l'identification des dangers pour le demandeur et l'ensemble des travailleurs;
- 3° les éléments qui ont une influence positive et négative sur la situation à risque notamment au niveau de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail ou des relations interpersonnelles au travail;
- 4° le cas échéant, les démarches entreprises antérieurement pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages;
- 5° les propositions de mesures de prévention collectives et individuelles nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages et les justifications de ces propositions;
- 6° les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail et les justifications de ces propositions.

Des rubriques peuvent être fusionnées, mais tous les éléments doivent se retrouver dans le rapport et être traités de manière qualitative.

2.1 LA DESCRIPTION DE LA DEMANDE ET DE SON CONTEXTE (ART. I.3-24, 1° DU CODE)

Le CPAP décrit la situation problématique du point de vue:

- du demandeur;
- de la (des) autre(s) partie(s) concernée(s);
- des témoins et autres personnes utiles.

Le CPAP décrit également le contexte (service, structure de l'organisation,...) dans lequel cette situation se produit.

L'objectif étant que l'employeur comprenne mieux la situation, le CPAP présentera une synthèse de la demande et de son contexte. Quelques faits concrets peuvent contribuer à clarifier cette synthèse.

La synthèse mentionne:

- l'identité du demandeur, sa fonction, son service;
 - l'identité des éventuelles personnes concernées, leur fonction, leur service;
 - le nombre de témoins et de personnes utiles entendus.
- Attention!** L'identité de ces personnes ne peut être mentionnée nulle part dans le rapport.

CONSEILS POUR LA RÉDACTION DU RAPPORT:

- Limiter l'utilisation du conditionnel.
- Limiter les formulations du type «il semble que...».

La demande, les déclarations des témoins et les déclarations de(s) autre(s) partie(s) concernée(s) se trouvent dans le dossier individuel établi par le CPAP. Ce dossier doit être accessible, à tout moment, à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail (CBE).

2.2 L'IDENTIFICATION DES DANGERS POUR LE DEMANDEUR ET L'ENSEMBLE DES TRAVAILLEURS (ART. 1.3-24, 2° DU CODE)

Le CPAP affiche ici sa propre vision professionnelle par rapport à la situation.

Il s'agit des dangers qu'il a constatés, objectivés et vérifiés pendant l'examen et sur lesquels l'employeur a un impact.

Les 5 T peuvent être utilisés comme point de départ pour faciliter l'identification des dangers.

Les dangers doivent être précisément identifiés. Le CPAP peut qualifier les dangers de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail lorsque ces comportements sont clairement présents dans la situation analysée.

Afin de parvenir à ces conclusions, le CPAP intègre toutes les informations recueillies au cours de l'enquête par le biais des entretiens menés, des différents documents remis et autres vérifications effectuées. C'est la seule manière de pouvoir faire la distinction entre les faits réels et les expériences subjectives.

Exemples d'une plainte contre un dirigeant pour VHMS:

- Le dirigeant nie les faits et argumente qu'il a même avancé le nom du demandeur pour une promotion. Le CPAP doit vérifier la véracité des dires du dirigeant sur la base d'échanges d'e-mails ou par le biais des RH.
- Le demandeur déclare qu'il est le seul à ne pas avoir été invité à une fête du personnel. Le CPAP ne peut pas se baser uniquement sur ce que le dirigeant déclare. Les faits doivent aussi être vérifiés sur la base d'échanges d'e-mails. Cependant, si le demandeur affirme être le seul à ne pas avoir été invité à aller boire un verre le vendredi après le travail, ces faits sont d'un autre ordre et ne doivent donc pas être vérifiés.
- Le demandeur travaille sur le site d'un tiers qui ferme le lendemain de Noël. Son propre employeur travaille ce jour-là. Le demandeur a reçu un avertissement, car il n'a pas demandé congé le lendemain de Noël et n'est pas venu travailler ce jour-là. Le CPAP doit ici vérifier de quelle manière la procédure a été appliquée les années précédentes. Le CPAP répond donc à la question de savoir comment la même situation a été gérée dans le passé.

Il n'est pas indiqué de poser des diagnostics psychologiques ou cliniques. Le fonctionnement des parties concernées peut être expliqué par référence à des descriptions comportementales concrètes.

Si des modèles théoriques sont proposés pour expliquer des dangers, ils peuvent être joints en annexe de l'avis.

2.3 LES ÉLÉMENTS QUI ONT UNE INFLUENCE POSITIVE ET NÉGATIVE SUR LA SITUATION À RISQUE NOTAMMENT AU NIVEAU DES 5 T (ART. I.3-24, 3^e DU CODE)

Ce point peut éventuellement être fusionné avec le point précédent.

Cette rubrique traite des facteurs de risque qui ont une influence sur le danger et les dommages.

Une attention doit être accordée aux facteurs individuels (par ex. manque de formation, tâches répétitives, ...) et aux facteurs collectifs qui jouent un rôle.

Parmi les facteurs individuels, il faut faire une distinction entre les éléments sur lesquels l'employeur a un impact et les autres facteurs importants sur lesquels il n'a pas d'influence (par ex. maladie/décès d'un membre de la famille, séparation, ...).

Parmi les facteurs individuels et collectifs, une distinction peut être opérée entre les facteurs de risque directs (ex. mauvaise répartition du travail) et les facteurs de risque indirects (ex. mauvaise planification entraînant une mauvaise répartition du travail).

Dans cette rubrique, les 5 T (l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail ou des relations interpersonnelles au travail) doivent être appliqués comme un instrument d'analyse.

Si des modèles théoriques sont proposés: les ajouter en annexe.

2.4 LE CAS ÉCHÉANT, LES DÉMARCHES ENTREPRISES ANTÉRIEUREMENT POUR ÉLIMINER LE DANGER ÉVENTUEL ET LIMITER LES DOMMAGES (ART. 1.3-24, 4° DU CODE)

Il convient de tenir compte ici des informations pertinentes qui peuvent contribuer au traitement du dossier:

- Démarches entreprises par le demandeur: contact avec l'employeur, la ligne hiérarchique, la délégation syndicale, introduction d'une demande informelle, démarches auprès de l'auditorat du travail, de la police, ...
- Avis du médecin du travail, par exemple concernant un travail adapté, un trajet de réintégration, ...
- Mesures conservatoires proposées par le CPAP et/ou prises par l'employeur;
- Avis pertinents d'un autre CPAP relatifs à la même situation problématique, le même demandeur et/ou les mêmes parties concernées;
- Aspects collectifs: analyse des risques générale, analyse des risques d'une situation de travail spécifique et mesures prises.

L'idée sous-jacente est qu'il est préférable de ne pas partir d'une page blanche lorsque des mesures ont déjà été proposées et/ou lorsqu'un rapport a déjà été rédigé au sujet de la même situation problématique ou des mêmes acteurs.

Il est judicieux que le CPAP prête attention aux aspects collectifs en vue de détecter dans quelle mesure le bien-être psychosocial existe véritablement au sein de l'entreprise. Cette analyse fournit donc des informations sur l'organisation du travail, l'un des 5 T devant être abordés.

Dans un aperçu chronologique, des dates et étapes pertinentes peuvent être reprises de manière claire, ce qui aidera l'employeur à mieux comprendre le contexte. Cela peut également fournir une indication concernant une instrumentalisation de la procédure formelle, voir un abus de procédure.

2.5 LES PROPOSITIONS DE MESURES DE PRÉVENTION COLLECTIVES ET INDIVIDUELLES NÉCESSAIRES À METTRE EN ŒUVRE DANS LA SITUATION DE TRAVAIL SPÉCIFIQUE POUR ÉLIMINER LE DANGER ÉVENTUEL ET LIMITER LES DOMMAGES ET LES JUSTIFICATIONS DE CES PROPOSITIONS (ART. 1.3-24, 5° DU CODE)

Il est important d'établir le lien entre les dangers et facteurs de risque préalablement identifiés et les mesures proposées. Ce lien constitue la justification des mesures proposées qui doivent, par ailleurs, être suffisamment concrètes.

Le CPAP peut:

- établir une liste des priorités pour les mesures proposées en vue de solutionner le problème et/ou de limiter les dommages;
- suivre la mise en œuvre des mesures, avec l'accord de l'employeur.

2.6 LES PROPOSITIONS DE MESURES DE PRÉVENTION COLLECTIVES À METTRE EN ŒUVRE POUR PRÉVENIR TOUTE RÉPÉTITION DANS D'AUTRES SITUATIONS DE TRAVAIL ET LES JUSTIFICATIONS DE CES PROPOSITIONS (ART. I.3-24, 6° DU CODE)

Ce point aborde les mesures proposées pour éliminer le danger, constaté au cours de l'examen, dans le cadre d'autres situations de travail au sein de l'entreprise. Ces mesures doivent aussi être motivées.

2.7 QUE FAIRE SI LE DEMANDEUR NE TRAVAILLE PLUS DANS L'ENTREPRISE?

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux communique son avis à l'employeur, même si le demandeur ne fait plus partie de l'entreprise ou de l'institution au moment de l'intervention. (art.I.3-30 du code)

Cet avis vise alors à proposer à l'employeur des mesures pour éliminer le danger et éviter la répétition avec d'autres travailleurs.

Qui reçoit quelles informations?

- Le demandeur ne reçoit plus d'informations, car il ou elle a quitté l'entreprise (l'art. I.3-26 du code ne s'applique pas).
- Le CPAP communique à l'employeur des propositions de mesures collectives et individuelles en vue d'éliminer le danger éventuel et de limiter les dommages éventuels (art. I.3-24, 5° du code). Des mesures individuelles peuvent s'avérer nécessaires, par ex. quand le danger provient du comportement d'une personne spécifique. Toutes les autres rubriques du rapport sont également reprises pour expliquer la situation spécifique de travail et situer les mesures dans leur contexte (art. I.3-24, 1 à 4° du code).
- Le CPAP communique à l'employeur des mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail (art. I.3-24, 6° du code).
- De plus, le CPAP communique également des informations à l'éventuelle autre personne directement impliquée, au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne, etc. (voir point 4 de ce manuel).

3. OBLIGATIONS LEGALES DE L'EMPLOYEUR

Cette partie peut être intégrée dans les informations transmises à l'employeur dans le cadre de l'avis.

- L'employeur est responsable de la résolution du problème et de la limitation des dommages.
- Cet avis est confidentiel. L'employeur ne peut le transmettre que dans les conditions spécifiques précisées par la réglementation (voir ci-après).
- Si l'employeur envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, il en avertit par écrit préalablement ce travailleur au plus tard un mois après avoir reçu l'avis. Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur transmet à ce dernier une copie de l'avis et entend ce travailleur qui peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien (art. I.3-28 du code).
- Au plus tard deux mois après avoir reçu l'avis, l'employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande:
 - o au conseiller en prévention aspects psychosociaux;
 - o au demandeur et aux autres personnes directement impliquées. Ils doivent recevoir l'ensemble des décisions, c.à.d. toutes les mesures que l'employeur envisage de prendre vis-à-vis de toutes les parties.
 - o au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail, lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail.
- L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre (art. I.3-29 du code).
- De plus, il convient de rappeler à l'employeur ses obligations générales: analyse des risques générale, plan d'action annuel, plan global de prévention,...

4. COMMUNICATION DES INFORMATIONS ISSUES DU RAPPORT

Qui reçoit quoi?

4.1 L'EMPLOYEUR

- Il reçoit le rapport complet du CPAP.
- Il ne peut communiquer aux membres de la ligne hiérarchique que les informations contenues dans l'avis du CPAP qui sont nécessaires à la mise en œuvre des mesures de prévention à prendre dans la situation spécifique.
- Il transmet une copie de l'avis complet au travailleur vis-à-vis duquel il envisage de prendre des mesures individuelles qui modifient les conditions de travail du travailleur (voir point 3).
- Il transmet une copie de l'avis complet à la partie qui lui fait part de son intention d'aller au tribunal. Ceci ne s'applique qu'aux demandes formelles pour VHMS (art. 1.3-42 du code).

4.2 LE DEMANDEUR ET L'AUTRE PARTIE IMPLIQUÉE

- Ils reçoivent de la part du CPAP toutes les propositions de mesures de prévention individuelles et collectives, et les justifications de ces propositions, à l'exception des mesures de prévention collectives pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail.

Concrètement, cela signifie que le demandeur et l'autre partie impliquée doivent recevoir les propositions de mesures (avec justification) qui visent toutes les parties. Cette information permet aux parties, d'une part, de comprendre la manière dont la situation et le comportement de l'autre partie ont été analysés de manière objective et, d'autre part, d'avoir les moyens d'apprécier la réaction de l'employeur par rapport à ces propositions. Le feed-back et la justification peuvent toutefois se faire oralement, outre l'argumentation écrite.

Lors de la communication des propositions de mesures et des justifications au demandeur et à la partie impliquée, il est nécessaire d'expliquer dans la lettre qu'il s'agit seulement d'une petite partie du rapport et qu'il revient à l'employeur de décider quelles mesures seront effectivement prises.

Les mesures ne doivent pas être communiquées aux parties qui ont entre-temps quitté l'organisation.

4.3 LE CONSEILLER EN PRÉVENTION CHARGÉ DE LA DIRECTION DU SERVICE INTERNE

- Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne reçoit, dans le cadre de ses tâches de coordination, les mesures de prévention individuelles et collectives et les justifications de ces mesures, ainsi que les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition et les justifications de ces propositions.

4.4 LES TÉMOINS

- Ils reçoivent de la part du CPAP uniquement leur propre déclaration signée.

4.5 LA PERSONNE DE CONFIANCE

- Si la PC est intervenue dans la phase informelle ET avec l'accord du demandeur, elle reçoit l'avis de la part du CPAP.

4.6 LE MÉDECIN DU TRAVAIL

- Avec l'accord écrit du demandeur, le médecin du travail peut recevoir l'avis du CPAP.

4.7 CBE (CONTRÔLE DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL)

- Il a accès à l'avis complet, y compris aux déclarations signées.

4.8 L'AUDITORAT DU TRAVAIL

- Il a accès à l'avis complet. L'auditorat n'a accès aux déclarations signées que lorsque les personnes ont autorisé cette transmission par écrit dans leur déclaration.

