

Préface	9
Introduction	11
1. Comment le livre de travail est-il structuré et que traite-t-il ?	11
2. Abréviations et symboles	13
2.1. Abréviations	13
2.2. Symboles	13
PARTIE I.	
CADRE LEGAL RELATIF A LA MISSION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE	15
1. Définitions et politique de prévention	16
1.1. Définition de quelques concepts	16
1.1.1 La charge psychosociale au travail	16
1.1.2 Les comportements indésirables et excessifs au travail (CIET)	16
1.2. Politique de prévention relative au Bien-Etre Psychosocial	19
1.2.1 Importance de la prévention primaire conformément à la Loi sur le Bien-Etre	19
1.2.2 Mesures de prévention minimales	22
1.2.3 L'analyse des risques	24
2. Deux personnages clés : la personne de confiance et le conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux	26
2.1. Conseiller en prévention aspects psychosociaux (CP-Psy)	26
2.1.1 Désignation et position du CP-Psy	27
2.1.2 Tâches du CP-Psy	27
2.2. La personne de confiance (PC)	29
2.2.1 Désignation et écartement du rôle de PC	29
2.2.2 La position et le statut de la PC	30
2.2.3 Tâches de la PC	32
3. Procédures de plaintes	34
3.1. Accès aux procédures de plaintes internes	34
3.2. Les possibilités d'action du plaignant	35
3.2.1 Accueil et avis : à qui un travailleur, estimant faire l'objet de CIET, peut-il s'adresser ?	37
3.2.2 Procédure informelle	39
3.2.3 Procédure formelle	39
3.3. Accès aux informations et documents et leur utilisation	43
3.3.1 Dérogations au secret professionnel	44
3.3.2 Informations et documents protégés	45
3.4. Usage abusif de la procédure de plaintes	46

3.5. Procédure externe : inspection du travail et instances judiciaires	47
3.5.1 L'inspection du travail (Contrôle du bien-être au travail)	47
3.5.2 Tribunal du travail et autres instances compétentes	47
3.5.3 Protection contre le licenciement et la modification des conditions de travail	48
4. Mesures et réglementations adaptées lorsque des tiers sont associés à des CIET	48
4.1. Mesures préventives	48
4.1.1 Analyse de risques	48
4.1.2 Registre des CIET par des tiers	49
4.2. Possibilités d'actions individuelles si un tiers est impliqué	50
4.2.1 Un tiers est la personne mise en cause	50
4.2.2 Un tiers est le plaignant	51
4.2.3 Possibilités d'action si un tiers permanent est concerné	51
PARTIE II.	
LA MISSION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE EN PRATIQUE	53
1. Accueil, avis et intervention	53
1.1. Le travailleur s'adresse à la PC : une bonne pratique	53
1.1.1 Brève description du déroulement	53
1.1.2 Représentation schématique et explication pour les différentes phases	54
1.1.3 La phase d'accueil	56
1.1.4 La décision du travailleur : possibilités d'interventions	62
1.1.5 La procédure informelle par la PC	64
1.1.6 Le plaignant décide de rédiger une plainte motivée	68
1.2. Les différences entre procédure informelle et formelle	69
1.2.1 La mesure de confidentialité	70
1.2.2 L'impact du plaignant sur la nature de l'intervention	70
1.2.3 La mesure d'implication de l'employeur	71
1.2.4 La protection contre le licenciement et la modification des conditions de travail	71
1.3. Boîte à outils pour l'accueil, l'avis et l'intervention	72
TOOL 1.01 – Entretien de l'accueil (fil conducteur)	72
TOOL 1.01 – Entretien de l'accueil (formulaire)	75
TOOL 1.02 – Exemples du registre CIET par des tiers (minimal)	78
TOOL 1.02 – Exemples du registre CIET par des tiers (plus exhaustif)	79

TOOL 1.03 – Déclaration d'assistance (formulaire)	80
TOOL 1.03 – Déclaration d'assistance (lettre)	82
TOOL 1.04 – Instructions pour le processus de conciliation.	83
TOOL 1.05 – Acceptation du processus de conciliation par la personne mise en cause	85
TOOL 1.06 – Fil conducteur d'interview pour l'entretien avec la personne mise en cause	86
TOOL 1.07 – Déclaration d'engagement	88
TOOL 1.08 – Exemple de procédure d'une intervention auprès d'un membre de la ligne hiérarchique	89
TOOL 1.09 – La plainte motivée – lettre d'exemple	91
TOOL 1.09 – La plainte motivée – directives pour la rédaction	92
TOOL 1.10 – Procédure type via le CP-Psy	94
2. Contribution au rapport annuel	100
2.1. Mission de la PC concernant le rapport annuel	100
2.2. Boîte à outils pour la contribution au rapport annuel	101
TOOL 2.01 – Fiche pour la rédaction des données pertinentes pour le rapport annuel SIPP	101
3. Contribution aux mesures de prévention et à l'analyse des risques	103
3.1. Les tâches de la PC	103
3.1.1 Participation à l'élaboration de procédures	103
3.1.2 Remise des données pertinentes au CP-Psy pour l'analyse de risques des incidents	103
3.2. Proposition de bonne pratique	103
3.2.1 Participation à l'élaboration de procédures	103
3.2.2 Analyse de risques des incidents	104
3.3. Boîte à outils pour l'analyse d'incidents	107
TOOL 3.01 – Fiche pour l'analyse des dossiers informels de CIET	107
Sources d'information	111
Sources des droits	111
Sources publiques	111

PRÉFACE

La nécessité d'une politique de bien-être avec une attention pour la sécurité et la santé est de plus en plus ancrée dans les entreprises. Avec l'entrée en vigueur de la loi contre le harcèlement de 2002, une attention plus importante a été accordée aux aspects psychosociaux sur le lieu de travail et, en particulier, à la violence, au harcèlement moral et sexuel au travail. Deux personnages centraux ont été définis par le législateur : la personne de confiance et le conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux.

À partir du 16 juin 2007, des nouvelles dispositions légales s'appliquent pour la protection contre la violence, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel au travail. L'importance de la prévention primaire est accentuée. Si la prévention échoue, un filet de sécurité est prévu. Le rôle de la personne de confiance y est réévalué. Elle est mise en avant comme la personne interne la plus appropriée pour intervenir en cas de comportements indésirables et excessifs au travail.

En tant que conseillers en prévention aspects psychosociaux, nous avons accumulé beaucoup d'expérience dans le traitement de dossiers de plaintes et le développement d'une politique de prévention.

L'expérience nous apprend que le rôle de la personne de confiance est crucial. Elle peut traiter beaucoup de problèmes de manière à éviter des escalades et que des procédures inutiles ne soient lancées.

L'expérience nous apprend cependant aussi que beaucoup de personnes de confiance se posent des questions : quelle est la meilleure approche, qu'est-ce que je peux/dois faire ou ne pas faire, quelle est ma position, que peut-on attendre de moi ...

Malheureusement, il n'y a pas toujours de réponse univoque et adaptée. Cela nous a poussé à réfléchir et, surtout, à travailler. Nous avons développé des textes d'information, des schémas, des documents d'exemple, ... qui ont été remis ou discutés pendant des formations ou lors de concertations informelles. La réaction enthousiaste a vite démontré que ces documents s'avèrent être des documents d'aide pratiques. Sur la base de leurs réactions et de nos propres expériences, nous avons continué à travailler sur ces outils, jusqu'à ce qu'on nous demande de transformer ces informations en un vrai livre pratique. Nous nous sommes immédiatement mis au travail et avons intégré tous nos documents et nos outils. Vous en avez le résultat dans les mains.

Ce livre vise à fournir les connaissances et les aptitudes nécessaires afin que vous puissiez réaliser correctement vos tâches en tant que personne de confiance. Un

plan par étape est proposé et complété avec des documents d'aide, des exemples pratiques et des informations légales.

Ce livre est basé sur des années d'expérience pratique et intensive de collaborateurs passionnés de l'équipe psychosociale d'Attentia ASBL. Beaucoup ont collaboré d'une manière ou d'une autre au développement des outils qui ont permis de réaliser ce livre. Nous remercions tout particulièrement nos collègues conseillers en prévention Barbier Valérie, de Caumia-Baillenx Donatienne et Van Asbroeck Sharon et les assistants De Winter Linda et Jacquart Marianne. Les nombreuses discussions et concertations ont une valeur inestimable pour pouvoir réaliser une bonne pratique. Un grand merci !

Bien sûr, nous remercions également toutes les personnes de confiance avec lesquelles nous avons eu des contacts. Ce livre de travail est basé sur vos questions, les cas que vous avez soumis et vos propositions !

Nous espérons que ce livre peut présenter une plus-value pour vous et nous vous souhaitons beaucoup de succès dans la réalisation de votre rôle en tant que personne de confiance !

*Tamara Van der Gucht & Susie Verstuyft
Conseillers en prévention spécialisés dans les aspects psychosociaux*

INTRODUCTION

1. Comment le livre de travail est-il structuré et que traite-t-il ?

A partir du 16 juin 2007, de nouvelles dispositions légales en matière de protection contre la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail sont d'application. Ces nouvelles dispositions ont été publiées le 6 juin 2007 au Moniteur Belge:

- ✓ la loi du 10 janvier 2007 concernant le bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail concernant la protection contre la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail;
- ✓ la loi du 6 février 2007 modifiant la loi du 4 août 1996 en matière de bien-être au travail des travailleurs dans l'exécution de leur travail, concernant les procédures judiciaires;
- ✓ l'arrêté royal du 17 mai 2007 concernant la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail, dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail.

Ces dispositions modifient la loi du 11 juin 2002 (loi contre le harcèlement) et remplacent les dispositions de l'Arrêté royal du 11 juillet 2002 relatif à la protection contre la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail. L'Arrêté royal du 18 septembre 1992 relatif à la protection des travailleurs contre le harcèlement sexuel au travail est supprimé.

Le détail des dispositions légales ainsi que les motifs de la modification de la loi sont expliqués dans L'Exposé des motifs¹. Ainsi, l'accent est mis sur la prévention primaire de la charge psychosociale, en particulier en cas de comportement indésirable au travail. Il ne suffit plus uniquement de traiter les plaintes individuelles, il importe surtout d'éviter qu'il y ait de la charge psychosociale.

Dans aucun autre domaine du bien-être, le facteur humain et subjectif n'est aussi grand que dans celui de la charge psychosociale. La prévention n'est donc jamais tout à fait totale.

¹ DOC 51 2686/001 et 2687/001 – Chambre des Représentants de Belgique.

Les travailleurs concernés ne sont pas toujours capables de résoudre eux-mêmes leurs tensions interpersonnelles ou de faire face à leurs expériences de comportement indésirable. Bien souvent, non seulement le bien-être psychosocial des personnes concernées est affecté, mais les collègues ressentent également des tensions et la qualité du travail s'en ressent.

Un travailleur qui fait face à des comportements excessifs peut s'adresser à la personne de confiance pour raconter son histoire en toute confidentialité. La personne de confiance écoutera et donnera un avis sans juger. Le travailleur peut aussi demander à la personne de confiance d'intervenir. Un entretien de conciliation ou un entretien avec un supérieur fait aussi partie des possibilités.

Ce livre contient les informations et les outils de travail nécessaires pour réaliser ces tâches.

Le livre de travail comprend deux parties. La première partie présente le cadre légal. La deuxième partie est un développement théorique et pratique des tâches de la personne de confiance.

Dans la première partie, nous définissons les formes de comportements excessifs au travail, résumons la politique de bien-être psychosocial et présentons schématiquement les procédures.

Les tâches de la personne de confiance constituent la structure de la deuxième partie. Le premier chapitre élabore un plan par étape du premier contact avec le travailleur à la réalisation proprement dite des interventions souhaitées.

Dans le chapitre suivant, la personne de confiance apprend ce qui est attendu de sa part pour le rapport annuel du service interne. Le dernier chapitre explique le rôle de la personne de confiance dans le volet de la prévention ; il explique en particulier quel est son apport lors de l'exécution de l'analyse de risques.

Tous les outils se trouvent sur le cd-rom et dans le livre.