

Annexe VIII – Mesures relatives 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 (Loi du 11 juin 2002, M.B. 25 juin 2002, modifiée par la Loi du 10 janvier 2007, la Loi du 6 février 2007, l'Arrêté royal du 17 mai 2007, M.B. 6 juin 2007, la Loi du 28 février 2014, la Loi du 28 mars 2014 et l'Arrêté royal du 10 avril 2014, M.B. 28 avril 2014)

1. Principe

L'employeur et les travailleurs (en ce compris les personnes qui suivent une formation professionnelle et les étudiants-stagiaires) sont tenus de s'abstenir de tout acte comportant un risque psychosocial, y compris des actes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. Cette obligation s'applique également aux tiers qui entrent en contact avec les travailleurs dans l'exercice de leur travail (par exemple : clients, fournisseurs, sous-traitants,...). De tels comportements ne sont pas tolérés au sein de KBC.

L'employeur et les travailleurs prennent l'engagement éthique mutuel de contribuer à une ambiance de travail ne laissant aucune place à ce type d'agissements, et dans laquelle chacun a le droit d'être traité avec dignité et dans un respect mutuel.

Chacun s'abstiendra de faire un usage illicite de la possibilité de demande d'intervention psychosociale aux fins de causer intentionnellement du tort à une autre personne.

Chaque chef est tenu de veiller au respect effectif du principe cité au point 1, selon les compétences et l'autorité propres à sa fonction.

Chaque travailleur et personne y assimilée doit apporter une contribution positive à la politique de prévention. Les mesures de prévention prises pour protéger les travailleurs et les personnes y assimilées des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, sont reprises dans un volet spécifique du Plan global de prévention et du Plan d'action annuel.

Définitions :

- **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, à la suite de 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.
- **Violence au travail** : chaque situation où un travailleur est menacé ou agressé psychologiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.
- **Harcèlement moral au travail** : ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou à l'organisation, 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 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.

La violence au travail et le harcèlement moral au travail peuvent être liés notamment à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, aux convictions religieuses ou philosophiques, aux convictions politiques, aux convictions syndicales, 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 de genre, à l'expression de genre, aux caractéristiques sexuelles, à la grossesse, à l'accouchement, à l'allaitement, à la maternité, à l'adoption, à la procréation médicalement assistée, au changement de sexe, à la copaternité et à la comaternité.

- **Harcèlement sexuel au travail** : tout comportement non désiré à connotation sexuelle, s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement, et qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'est créé un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.
- **Conseiller prévention bien-être psychosocial** : la personne physique liée au service interne pour la prévention et la protection au travail et qui est spécialisée dans le domaine du bien-être psychosocial au travail, dont la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail,
- **Personne de confiance** : la personne qui assiste le conseiller prévention bien-être psychosocial désigné.

2. Personnes et instances à qui s'adresser pour une demande d'intervention psychosociale

Le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail, notamment la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, peut tout d'abord s'adresser à son employeur ou à sa hiérarchie. Ceux-ci sont en effet directement responsables de la formulation d'une solution en vue de résoudre le problème posé.

Le travailleur peut également s'adresser, dans le cadre de sa recherche d'une solution, à un membre du Comité pour la prévention et la protection au travail (Comité PPT) ou à un représentant syndical.

Si cette intervention ne permet pas d'obtenir le résultat souhaité ou si le travailleur ne souhaite pas faire appel aux structures sociales habituelles au sein de l'entreprise, il peut être fait usage d'une procédure particulière d'intervention psychosociale.

Dans ce cas, le travailleur s'adresse à la personne de confiance désignée au sein de l'entreprise ou au conseiller prévention aspects psychosociaux (ci-après le "conseiller prévention")..

Chez KBC, Lydia Palomo Lopez d'IDEWE asbl est le conseiller externe en prévention aspects psychosociaux désigné.

Coordonnées de Lydia Palomo Lopez:
IDEWE asbl – Interleuvenlaan 58 à 3001 Heverlee
Tél. 02 237 33 24
E-mail : Lydia.palomolopez@idewe.be

Chez KBC l'expert prévention aspects psychosociaux et les infirmières du Service médical (Annexe VII) sont désignés comme personnes de confiance.

Le travailleur qui s'adresse au conseiller prévention ou à la personne de confiance doit être entendu dans les 10 jours civils à compter du premier contact. Pendant cet entretien, les différentes possibilités d'intervention psychosociale lui sont communiquées.

3. Plusieurs possibilités d'intervention psychosociale

3.1 INTERNE

Le travailleur choisit le type d'intervention qu'il souhaite utiliser chez son employeur :

- une **intervention psychosociale informelle**
et/ou
- une **intervention psychosociale formelle**

3.1.1 Demande d'intervention psychosociale informelle

Le travailleur peut demander un règlement à l'amiable en sollicitant l'intervention de la personne de confiance ou du conseiller prévention. Cette intervention peut consister :

- en des entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et/ou le conseil;
- en une intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise, notamment auprès d'un(de) membre(s) de la ligne hiérarchique;
- en le lancement d'une procédure de conciliation si les personnes concernées y consentent.

Le travailleur qui, à l'occasion d'une demande d'intervention psychosociale informelle, se considère victime de faits de violence ou de harcèlement moral au travail liés à un critère de discrimination, ou de faits de harcèlement sexuel au travail, bénéficie de la protection contre les représailles de l'employeur si celui-ci a connaissance de cette demande.

3.1.2 Demande d'intervention psychosociale formelle

Si l'intervention psychosociale informelle n'a pas abouti à une solution, ou si le travailleur choisit de ne pas faire usage de l'intervention informelle, il peut introduire une demande d'intervention psychosociale formelle auprès du conseiller prévention aspects psychosociaux.

3.1.2.1 Phase d'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle et d'acceptation ou de refus

Une fois qu'il a exprimé au conseiller prévention sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle, le travailleur doit obtenir un entretien individuel avec lui dans les 10 jours.

Le travailleur reçoit ensuite une copie du document attestant que l'entretien a eu lieu.

a. Introduction d'une demande d'intervention psychosociale formelle

Le travailleur peut soumettre sa demande d'intervention psychosociale formelle au plus tôt lors de son entretien individuel avec le conseiller prévention aspects psychosociaux. Le contenu de la demande et la manière dont le travailleur la remet au conseiller prévention diffèrent légèrement en fonction de la nature des faits qui ont donné lieu à l'introduction d'une demande d'intervention formelle, pouvant porter sur des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail.

Pour les besoins de la forme, le document par le biais duquel le travailleur réclame une intervention formelle doit être dûment daté et signé par ses soins.

En ce qui concerne le contenu, le travailleur inclut dans le document une description de la situation de travail problématique et demande à l'employeur de prendre des mesures appropriées.

Si la demande d'intervention psychosociale formelle porte sur des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, le travailleur y indique également les informations suivantes :

- une description détaillée des faits;
- le moment et l'endroit où chacun des faits s'est déroulé;
- l'identité de la personne mise en cause;
- la demande à l'employeur de prendre des mesures appropriées pour mettre fin aux faits.
- tout lien éventuel entre les faits et un critère de discrimination interdit par la loi

b. Acceptation ou refus d'une demande d'intervention psychosociale formelle

Dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la demande d'intervention psychosociale formelle, le conseiller prévention accepte ou refuse la demande d'intervention psychosociale formelle du travailleur.

Le conseiller prévention refuse la demande si la situation décrite par le travailleur dans sa demande ne comporte manifestement aucun risque psychosocial au travail.

Dans ce même délai, le conseiller prévention informe le travailleur de sa décision d'accepter ou de refuser sa demande. Si, à l'expiration de ce délai de 10 jours, le travailleur n'est pas informé de la décision d'accepter ou de refuser la demande d'intervention psychosociale formelle, il peut considérer que sa demande est acceptée.

3.1.2.2 Phase d'examen, avis et mesures relatives à la demande d'intervention psychosociale formelle

Dès que le conseiller prévention a accepté la demande d'intervention psychosociale formelle, il évalue si la demande a trait à des risques individuels, ou si les risques ont un impact sur plusieurs travailleurs.

La procédure diffère en fonction du caractère principalement individuel ou collectif de la demande.

a. Examen, avis et mesures relatives à la demande d'intervention psychosociale à caractère principalement individuel

a.1 Examen de la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel

a.1.1 Examen de la demande d'intervention psychosociale formelle ayant trait à des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail

Dès le moment où la demande d'intervention formelle pour faits présumés de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail est acceptée, le travailleur bénéficie d'une protection juridique spéciale. Le conseiller en prévention informe l'employeur de l'existence de la demande fondée sur des faits de violence ou de harcèlement moral au travail, liés ou non à un critère de discrimination, ou sur des faits de harcèlement sexuel; il l'informe de l'identité du demandeur et du fait que celui-ci bénéficie d'une protection contre les mesures préjudiciables.

Il communique également dans les plus brefs délais à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés. Le conseiller en prévention examine la demande. Si celle-ci s'accompagne de témoignages, il informe l'employeur, pour autant qu'ils y consentent, de l'identité des témoins et du fait qu'ils bénéficient d'une protection juridique spéciale contre les mesures préjudiciables.

Si la gravité des faits le requiert, il transmet des propositions de mesures conservatoires à l'employeur.

a.1.2 Examen de la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel, à l'exception des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail

Le conseiller prévention informe l'employeur par écrit de l'identité du demandeur et du caractère individuel de la demande. Il analyse la situation spécifique au travail, si nécessaire en tenant compte des informations transmises par d'autres personnes.

a.2 Avis concernant la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel pour tous les risques psychosociaux (y compris les faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail)

Dans un délai de trois mois à compter de l'acceptation de la demande, ou de six mois dans certaines conditions, le conseiller prévention remet son avis à l'employeur. Le cas échéant, il communique également l'avis à la personne de confiance et/ou à d'autres instances. Le conseiller prévention informe par écrit le demandeur de cette notification à l'employeur et à d'éventuels tiers, ainsi que des propositions de mesures de prévention et de leurs justifications.

a.3 Mesures faisant suite à la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel pour tous les risques psychosociaux

a.3.1 L'employeur prend des mesures conformément à l'avis du conseiller prévention de prendre des mesures conservatoires

L'employeur qui reçoit un avis du conseiller prévention lui indiquant de prendre des mesures conservatoires communique au conseiller prévention sa décision à ce sujet par écrit, et la motive.

a.3.2 L'employeur prend des mesures conformément à l'avis du conseiller prévention de prendre des mesures non conservatoires

Si l'employeur, suivant l'avis qu'il a reçu du conseiller prévention, envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, il doit en avertir ce dernier dans un délai d'un mois. Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, ce dernier reçoit une copie de l'avis que l'employeur a pu recevoir du conseiller prévention et entend ce travailleur lors d'un entretien individuel. Le travailleur peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien.

Au plus tard deux mois après avoir reçu l'avis, le demandeur et les autres personnes directement concernées ainsi que le conseiller prévention reçoivent par écrit de l'employeur une décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande d'intervention psychosociale formelle.

a.3.3 L'employeur ne prend pas de mesures

Si l'employeur n'a donné aucune suite à la demande du conseiller prévention de prendre des mesures conservatoires, le conseiller prévention s'adresse au fonctionnaire du Contrôle du Bien-être au travail. Il est également fait appel à ce fonctionnaire lorsque l'employeur, après avoir reçu l'avis du conseiller prévention, n'a pris aucune mesure et que le conseiller prévention constate que le travailleur encourt un danger grave et immédiat, ou lorsque l'accusé est l'employeur lui-même ou fait partie du personnel dirigeant.

b. Examen, avis et mesures relatives à la demande d'intervention psychosociale à caractère principalement collectif

b.1 Examen de la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif

Le conseiller prévention informe par écrit le travailleur et l'employeur qu'une demande d'intervention psychosociale a été introduite et acceptée que cette demande présente un caractère principalement collectif. L'identité du demandeur n'est dans ce cas pas communiquée à l'employeur.

La notification doit également indiquer la date à laquelle l'employeur doit rendre sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande.

Dans un délai de 3 mois maximum à compter de la notification à l'employeur, le conseiller prévention évalue s'il doit faire des propositions de mesures conservatoires à l'employeur en vue d'éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.

b.2 Avis concernant la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif

Si des mesures conservatoires visant à éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé s'imposent, le conseiller prévention propose des mesures à l'employeur dans un délai de trois mois à compter de la notification à l'employeur.

b.3 Mesures relatives à la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif

b.3.1 L'employeur prend des mesures conformément à un avis du conseiller prévention de prendre des mesures conservatoires

L'employeur donne suite le plus rapidement possible à l'avis du conseiller prévention de prendre des mesures conservatoires afin d'éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.

b.3.2 L'employeur prend des mesures

S'il existe au sein de l'entreprise un Comité PPT, l'employeur l'informe de la demande d'intervention psychosociale à caractère principalement collectif et de l'éventuelle analyse des risques mise en œuvre à la suite de cette demande. Le Comité PPT conseille l'employeur quant à l'approche de la demande et quant aux suites qu'il peut y donner. Dans un délai de trois mois (six mois si l'employeur a réalisé une analyse des risques), il remet sa décision motivée par écrit au conseiller prévention et, le cas échéant, au Comité PPT. Il applique le plus rapidement possible la décision qu'il a communiquée.

b.3.3 L'employeur ne prend aucune mesure ou prend des mesures hors délai, ou le demandeur juge les mesures insuffisantes

Si aucune mesure de prévention n'est communiquée, ou si les mesures de prévention ne sont pas communiquées dans les délais prescrits, ou si le demandeur considère que les mesures de prévention ne sont "pas appropriées à sa situation individuelle", et que l'employeur n'a en outre réalisé aucune analyse des risques, ou si cette analyse n'a pas été réalisée en association avec le conseiller prévention, ce dernier procède à une enquête.

3.2. EXTERNE

Le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail, notamment la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, peut s'adresser à l'Inspection du contrôle du bien-être au travail, à l'Auditorat du travail ou au Tribunal du travail.

3.2.1 Intervention par l'Inspection du Contrôle du bien-être au travail

Si les faits se poursuivent après l'adoption de mesures ou si l'employeur n'a pas pris les mesures requises, le conseiller prévention s'adresse, avec l'accord du demandeur, à l'Inspection du Contrôle du bien-être au travail.

Le travailleur lui-même peut également s'adresser directement à l'Inspection (voir Annexe XII – Adresses des services d'inspection). Si le travailleur souhaite s'adresser directement à l'Inspection sans faire appel à la procédure interne d'intervention psychosociale de KBC, l'Inspection le renverra à cette procédure interne si elle peut être appliquée.

3.2.2 Auditorat du travail

Si son intervention se solde par un échec, l'Inspection peut rédiger un pro-justitia, qui est transmis à l'auditeur du travail (la personne qui exerce la fonction du ministère public auprès du tribunal du travail). Toute personne (travailleur, employeur, tiers) qui estime être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail peut également introduire directement une plainte auprès de l'auditeur du travail.

3.2.3 Tribunal

a. Procédure pénale

L'Auditorat du travail statue lui-même sur la nécessité et la pertinence d'entamer des poursuites judiciaires. Si l'auditeur ne classe pas le dossier, il peut assigner devant le tribunal correctionnel l'auteur des faits et, dans certaines circonstances, l'employeur ou un membre de la hiérarchie.

b. Procédure civile

Toute personne (travailleur, employeur, tiers) qui estime être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail peut introduire directement une plainte auprès du tribunal du travail pour :

1. obtenir réparation des dommages qu'elle a subis du fait du harcèlement;
2. obtenir une intervention du juge envers l'auteur pour que les faits s'arrêtent;
3. obtenir que des mesures temporaires soient imposées à l'employeur.

Si le juge constate que le travailleur s'est adressé à lui sans faire appel à la procédure interne applicable d'intervention psychosociale, il peut ordonner à ce travailleur de suivre cette procédure interne, et suspendre la procédure judiciaire dans l'attente des résultats de l'enquête interne.

4. Travailleur extérieur – Public

Le travailleur d'une entreprise ou organisation extérieure qui estime être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail de la part d'un membre du personnel de KBC, l'entreprise dans laquelle il exécute des activités, peut faire appel à la procédure interne de KBC. Lorsque des mesures de prévention individuelles s'imposent, l'employeur chez qui sont exécutées les activités prendra tous les contacts utiles avec l'employeur de l'entreprise extérieure pour que les mesures puissent effectivement être mises en œuvre.

Les travailleurs en contact avec le public peuvent, s'ils estiment être victimes d'un acte de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, déposer une déclaration auprès de l'employeur. L'employeur est tenu de consigner systématiquement, dans un registre, la déclaration du travailleur concernant les faits de violence au travail.

L'employeur veille à ce que les déclarations soient transmises au conseiller prévention habilité.

5. Traitement discret d'une demande d'intervention psychosociale

Lorsque l'employeur, le conseiller prévention et/ou la personne de confiance sont informés des risques psychosociaux, y compris les actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, ils s'engagent à observer une discrétion absolue quant à la victime, les faits, et les circonstances dans lesquelles les faits se sont produits, à moins que la législation leur donne la possibilité de divulguer l'information sous certaines conditions données.

6. Soutien psychologique

L'employeur veille à ce que les travailleurs et les personnes y assimilées victimes d'un acte de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail puissent recevoir un soutien psychologique adapté du Service médical.

7. Sanctions

Sans préjudice des règles applicables en cas de licenciement et des sanctions qui pourraient être prises en cas d'action en justice, toute personne coupable d'avoir causé des dommages psychosociaux, notamment violence, harcèlement moral ou sexuel au travail, peut être sanctionnée d'une des peines citées à l'art. 25 et 29 du présent Règlement de travail.

Tout membre du personnel ayant fait un usage illicite de l'intervention psychosociale peut également se voir appliquer les sanctions précitées.

La personne sanctionnée peut introduire un recours auprès de l'employeur dans les trois jours ouvrables suivant sa notification de la sanction.

8. Information au Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT)

Le nombre de nouvelles interventions psychosociales formelles arrivées chez le conseiller prévention habilité est communiqué à la réunion mensuelle du Comité PPT via le rapport mensuel.