

LES FORMALITÉS EN MATIÈRE DE RPS

1. Les analyses des risques englobant les RPS
2. Le dossier individuel du travailleur
3. Le registre des actes commis par des tiers (registre de plaintes)
4. Nouveautés en matière de plan interne d'urgence (stress post-traumatique...)

LA POLITIQUE DE PRÉVENTION DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

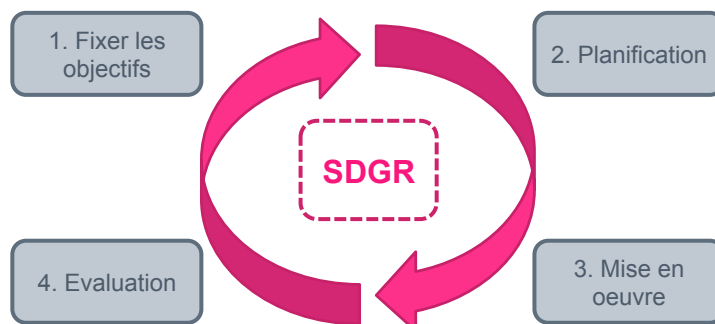
Généralités

La politique de prévention du BET

- Loi du 4 août 1996 relative au **bien-être des travailleurs** lors de l'exécution de leur travail
 - L'employeur:
 - Son **rôle:**
 - Personne responsable de l'approche planifiée et structurée de la prévention
 - Ses **obligations:**
 - Élaborer une **politique de BET** en concertation avec la LH, le SIPPT, le CPPT/DS/travailleurs

La politique de prévention du BET

- Un **moyen** pour l'employeur concernant la mise en place d'une politique de BET:
 - L'instauration d'un SDGR (système dynamique de gestion des risques)



La politique de prévention du BET

- L'employeur:
 1. Effectue une analyse des risques de **son association**
 2. Sur base de cette analyse des risques: met en place des mesures de prévention pour **promouvoir le BET des travailleurs**
 - En répondant aux principes généraux de prévention
- En tenant compte:
 - De la nature des activités
 - Des risques spécifiques propres à ces activités
 - Des risques spécifiques propres à certains travailleurs

La politique de prévention du BET

- Le SDGR porte sur les **7 domaines du BET**
 - ⇒ La **prévention des RPS** est intégrée comme partie de la politique de prévention des risques de l'entreprise en général, au même titre que la prévention dans autres risques (sécurité, santé...)
- Les avantages de la **politique de BET**:
 - Impact sur les conditions de travail et relations sociales
 - Satisfaction au travail, qualité du service
 - Limiter les coûts directs et indirects en cas d'AT ou de maladie professionnelle

LES ANALYSES DES RISQUES ENGLOBANT LES RPS

Les Formalités en matière de RPS

La prévention collective

1. Priorité à la prévention a priori
2. Priorité à la prévention au niveau collectif
3. Prise en compte au niveau collectif des incidents survenus au niveau individuel

1. L'analyse des risques a priori

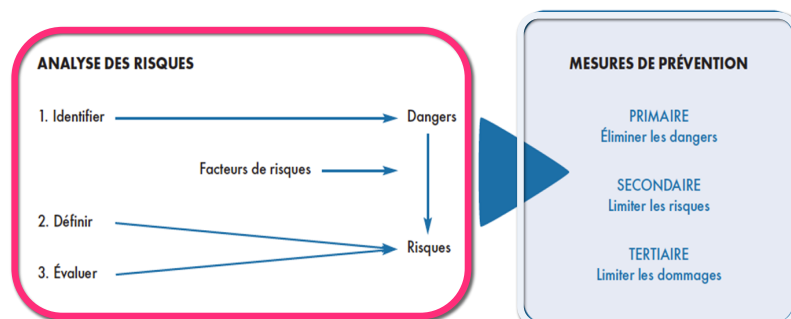
• L'analyse générale des risques

- Son objectif:
 - **Gérer, maîtriser** les **risques** présentés par une activité pour que seuls les «risques acceptables» soient pris
- Sa réalisation:
 - Réalisée par **l'employeur**
 - Mission généralement déléguée au SIPPT ou au SEPPT
 - Pour être optimale, elle se compose :
 - D'une analyse participative basée sur l'expérience des **travailleurs**
 - En association avec le **CPAP**:
 - Du SIPPT
 - Ou, à défaut, du CPAP externe si analyse complexe

1. L'analyse des risques a priori

• L'analyse générale des risques

- Ses étapes:



1. L'analyse des risques a priori

- **L'analyse générale des risques**

- Ses résultats sont transmis au CPPT
- Ses niveaux d'analyse:
 - L'organisation dans son ensemble
 - Chaque groupe de postes de travail ou de fonctions
 - L'individu

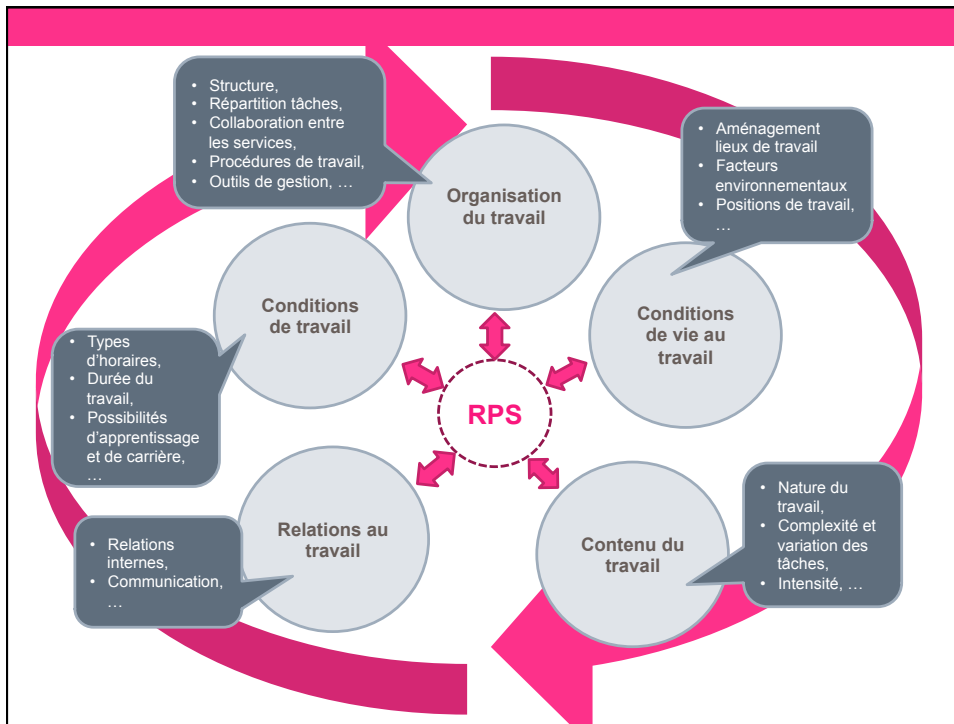
1. L'analyse des risques a priori

- **L'analyse générale des risques**

- Intègre les RPS

⇒ Les obligations de l'employeur

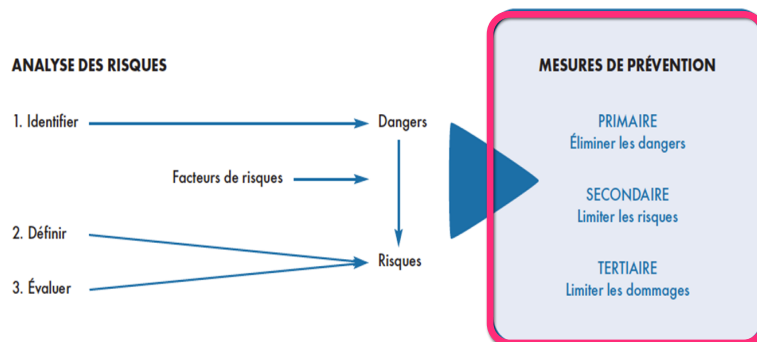
- Tenir compte de **l'ensemble des RPS** dans son analyse des risques:
 - Notamment le stress, le burn-out et les dommages venant de conflits, violence, harcèlement moral ou harcèlement sexuel au travail
- Déterminer s'il y a des dangers ou des facteurs de risque présents dans l'entreprise qui pourraient avoir une **influence sur la santé des travailleurs**
- Prendre, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention appropriées pour prévenir les RPS
 - Au préalable, il demande l'avis du CPAP associé à l'analyse



1. L'analyse des risques a priori

• Les mesures de prévention

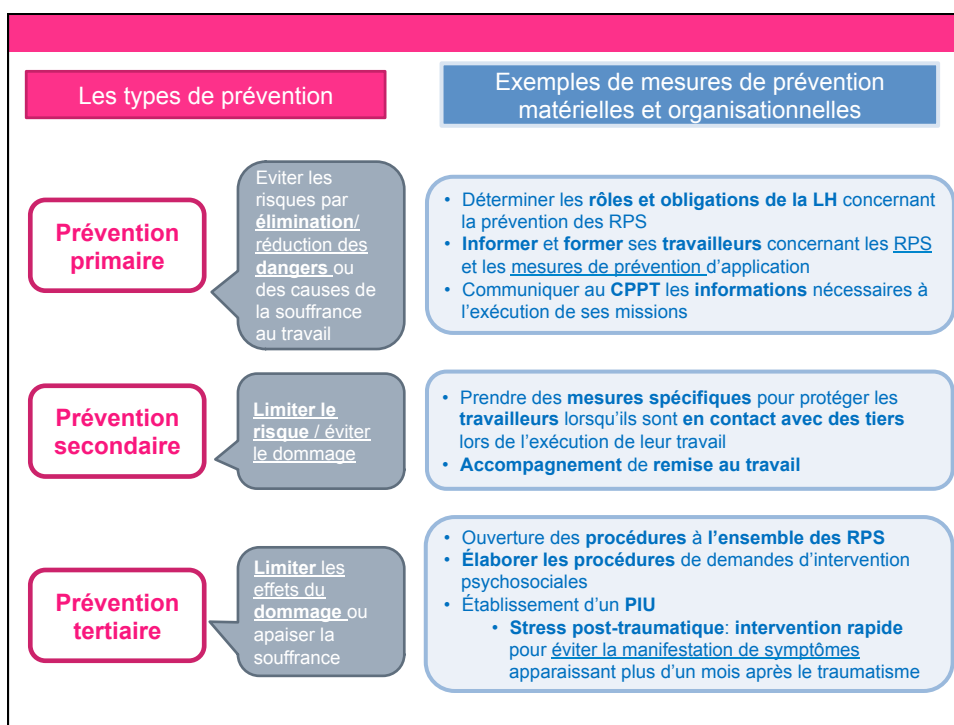
- Les différents types de prévention:



1. L'analyse des risques a priori

• Les mesures de prévention

- La **prévention** est définie comme l' « Ensemble des **mesures prises, au niveau de l'organisation dans son ensemble, au niveau d'un groupe de postes de travail ou de fonctions, ou au niveau de l'individu en vue de prévenir les risques, d'éviter des dommages ou de limiter des dommages** »
- Auront notamment trait à :
 - L'organisation de l'entreprise/institution, y compris les méthodes de travail et de production utilisées
 - L'aménagement du lieu de travail
 - La conception et l'adaptation du poste de travail
- Pourront être prises à trois niveaux :
 - Technique: installations, équipements de travail, produits...
 - Humain: information et formation des travailleurs concernant les risques liés à leur poste de travail et leur fonction...
 - Organisationnel: fonctionnement de l'association (méthodes de travail, gestion de l'équipe...)



1. L'analyse des risques a priori

- Les mesures de prévention devront être **planifiées** en fonction de:
 - L'évaluation des dangers et des risques
 - Rôles et responsabilités de chacun déterminés

2. L'analyse des risques a posteriori au niveau collectif

- L'obligation de réaliser une analyse collective des RPS est maintenue.
- + Obligation de réaliser une **analyse collective des RPS pour une situation spécifique de travail** dans laquelle un danger est détecté
 - Sa demande:
 - Par qui?
 - Par un membre de la L.H.,
 - Ou par 1/3 au moins de la délégation des travailleurs,
 - Ou par le fonctionnaire chargé de la surveillance.
 - Quand?
 - Quand ils constatent eux-mêmes un danger
 - Lorsqu'ils en sont informés par les travailleurs

2. L'analyse des risques a posteriori au niveau collectif

- Sa réalisation:
 - Réalisée par l'employeur
 - Avec la participation des travailleurs
 - Avec l'assistance du CPAP
 - (CPAP interne et à défaut, le CPAP externe si la complexité de l'analyse le requiert).

⇒ L'employeur est tenu de réaliser cette analyse

- En cas de:
 - Constatation d'une situation conflictuelle récurrente au sein d'un service
 - Taux d'absentéisme
 - Turn-over élevés
- Dans une division de l'entreprise de sorte qu'il peut être utile d'examiner la situation en particulier

2. L'analyse des risques a posteriori au niveau collectif

- Elle tient compte des dangers découlant :
 - De l'organisation du travail,
 - Du contenu du travail,
 - Des conditions de travail,
 - Des conditions de vie au travail,
 - Des relations interpersonnelles au travail.

2. L'analyse des risques a posteriori au niveau collectif

- Ses résultats:
 - L'employeur:
 - Prend les mesures de prévention collectives et individuelles appropriées dans la **situation de travail spécifique**
 - Avec avis du CPAP associé à l'analyse.
 - Communique les résultats de l'analyse (données collectives et anonymes) et sa décision quant aux mesures:
 - au demandeur,
 - aux CP concernés par les mesures
 - et à toute personne qu'il juge utile, les résultats de l'analyse et sa décision quant aux mesures.
 - Le CPPT est informé (si pas demandeur)

2. L'analyse des risques a posteriori au niveau collectif

- Ses objectifs :
 - Prendre des mesures individuelles et collectives pour **gérer le danger**
 - **Diminuer les demandes d'interventions individuelles** des travailleurs touchés par le même problème
- **Les limites** de la prévention collective
 - Si prévention collective insuffisante ->
 - Au niveau individuel:
 - Un travailleur qui estime subir un **dommage à sa santé découlant des RPS au travail** peut aussi demander qu'une analyse des risques de sa situation de travail spécifique soit réalisée par le CPAP en introduisant auprès de lui une demande d'intervention psychosociale formelle

3. Prise en compte au niveau collectif des incidents survenus au niveau individuel

- **La politique de prévention des RPS**

- Évaluation annuelle:
 - De l'analyse des risques
 - Des mesures de prévention
- Ré-examen de ces mesures lors de tout changement pouvant affecter l'exposition des travailleurs aux RPS

3. Prise en compte au niveau collectif des incidents survenus au niveau individuel

- **La politique de prévention des RPS**

- Évaluation tenant compte:
 - De l'ensemble des demandes d'analyse des risques de situations de travail spécifiques,
 - De l'ensemble des demandes d'intervention psychosociales formelles
 - Des **faits** inscrits dans le registre,
 - Des conclusions tirées des incidents de nature psychosociale qui se sont répétés ayant fait l'objet d'une intervention psychosociale informelle,
 - Des éléments utiles découlant des **examens médicaux** réalisés par le CPMT
 - Des renseignements contenus dans la partie VIIbis du rapport annuel SIPPT.

3. Prise en compte au niveau collectif des incidents survenus au niveau individuel

- Le **CPAP**:

- tire des **conclusions** des incidents de nature psychosociale qui se sont répétés ayant fait l'objet d'une intervention psychosociale informelle par lui-même ou par la personne de confiance,
- les transfère au moins 1x/an à l'employeur sous forme collective et anonyme

- Réception des résultats par le **CPPT** qui produit des **avis** sur les mesures prises

LE DOSSIER INDIVIDUEL DU TRAVAILLEUR

Les Formalités en matière de RPS

Le dossier individuel du travailleur

- **Le dossier individuel du travailleur**

- Il est **ouvert et tenu à jour** par le CPAP
 - CPAP qui en a la garde et la responsabilité
- Dossier tenu **à la disposition** du fonctionnaire chargé de la surveillance
- Conservé durant 20 ans
 - Possibilité sur support électronique

Le dossier individuel du travailleur

- Il comprend les documents relatifs à/au:
 - **L'entretien personnel informatif**
 - **Type d'intervention psychosociale informelle** choisi par le demandeur
 - **L'entretien personnel obligatoire (attestation)**
 - La **demande d'intervention psychosociale formelle**, pour faits de violence, harcèlement moral ou sexuel le cas échéant
 - La **décision** de refus ou d'acceptation de **l'introduction de la demande**
 - **L'information à l'employeur** d'une **introduction de demande d'intervention formelle**
 - **L'information au travailleur** que sa demande présente un **caractère collectif**

Le dossier individuel du travailleur

Mais aussi les documents relatifs à/aux:

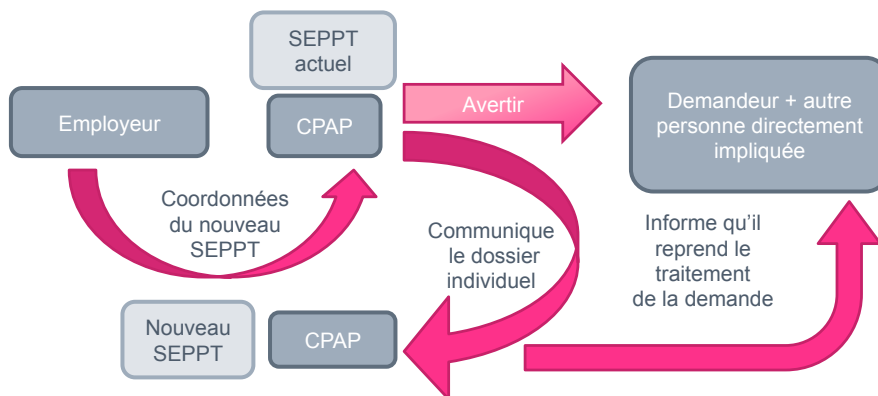
- **Déclarations** entendues par le **CPAP**
 - La **prolongation du délai** pour l'avis à rendre à l'employeur
 - **L'avis** du **CPAP**
 - L'avertissement de la **date de remise d'avis** à l'employeur
 - La **transmission de l'avis du CP-PSY** aux personnes visées
 - **Mesures** proposées à l'employeur
 - **Propositions de mesures de prévention individuelles**
 - **L'analyse du CPAP** de l'analyse principalement **collective**
-
- Les notes personnelles du CPAP ne peuvent pas figurer dans ce dossier

Le dossier individuel du travailleur

- Ce dossier étant tenu par le CPAP (du SEPPT), il devra être transféré **en cas de changement de SEPPT**.
- Modalités du transfert:
 - Dans des conditions qui **sauvegardent le secret professionnel**
 - Si la demande formelle est clôturée au moment du changement:
 - Le CPAP du nouveau SEPPT peut obtenir **copie** du dossier individuel si cela est nécessaire pour l'exécution de ses missions

Le dossier individuel du travailleur

- Modalités du transfert:
- Si demande en cours de traitement:



LE REGISTRE DES ACTES COMMIS PAR DES TIERS (REGISTRE DES PLAINTES)

Les Formalités en matière de RPS

Le registre des faits des tiers

- Les travailleurs entrant en contact avec d'autres personnes sur les lieux de travail sont davantage exposés aux RPS.
- Risques spécifiques:
 - Le **contact avec des tiers** peut être la source d'une **charge émotionnelle importante**: délai à respecter vis-à-vis des clients, souffrance physique et psychique, comportements agressifs...

- ⇒ L'employeur doit consacrer une **attention particulière** aux mesures prises au bénéfice des **travailleurs en contact avec des tiers**
- Il tient compte de ce facteur de risque dans l'analyse des risques et dans les mesures de prévention
 - Il tient notamment compte des **déclarations des travailleurs** qui sont reprises dans le **registre de faits de tiers**

Le registre des faits des tiers

- **Le registre des faits des tiers**
 - Document de prévention (et non une demande d'intervention pour un cas individuel)
 - But: aider l'employeur à:
 - Avoir une **vision globale** des problématiques de **comportements abusifs de la part des tiers**
 - Prendre les **mesures de prévention** les plus adéquates dans son entreprise pour des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel d'origine externe

Le registre des faits des tiers

- Contenu:
 - Les travailleurs y notent **les faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel commis par des personnes qui n'appartiennent pas à leur entreprise**, dont ils estiment avoir été l'objet.
 - Ces **déclarations** comprennent :
 - La description des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail causés par d'autres personnes sur le lieu de travail,
 - La date de ces faits,
 - Elles ne comprennent pas l'identité du travailleur (sauf s'il est d'accord).
 - Elles sont conservées pendant 5 ans.

• Présentation du modèle de registre des faits de tiers de la CESSoC

Modèle

Déclaration de faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail par des tiers

Cette déclaration peut être anonyme. Le travailleur qui le souhaite peut néanmoins indiquer son identité.

📌 Données

Date de la déclaration	
Date des faits	
Identité du tiers en cause (nom, prénom)	
Statut du tiers en cause (bénéficiaire, client, fournisseur, ...)	

📌 Je suis victime de :

- Violence au travail
- Violence physique
- Violence psychique
- Harcèlement moral au travail
- Harcèlement sexuel au travail

Définitions

Par **violence au travail**, il faut entendre chaque situation de fait où un travailleur (ou une personne assimilée dont les stagiaires, les personnes qui suivent une formation professionnelle, les personnes liées par un contrat d'apprentissage, les apprentis et les étudiants) est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution de son travail.

Par **harcèlement moral au travail**, il faut entendre l'ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'association, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne, 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.

Par **harcèlement sexuel au travail**, il faut entendre 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.

📌 Description des faits

.....

Le registre des faits des tiers

- Tenu (à jour) par :
 - La personne de confiance (PC) ou le CPAP,
 - Ou le CP interne si le CPAP fait partie d'un SEPPT et qu'aucune personne de confiance n'est désignée.
- Accessible pour :
 - L'employeur,
 - Le CPAP,
 - La personne de confiance,
 - Le CP interne,
 - Le fonctionnaire chargé de la surveillance

Le registre des faits des tiers

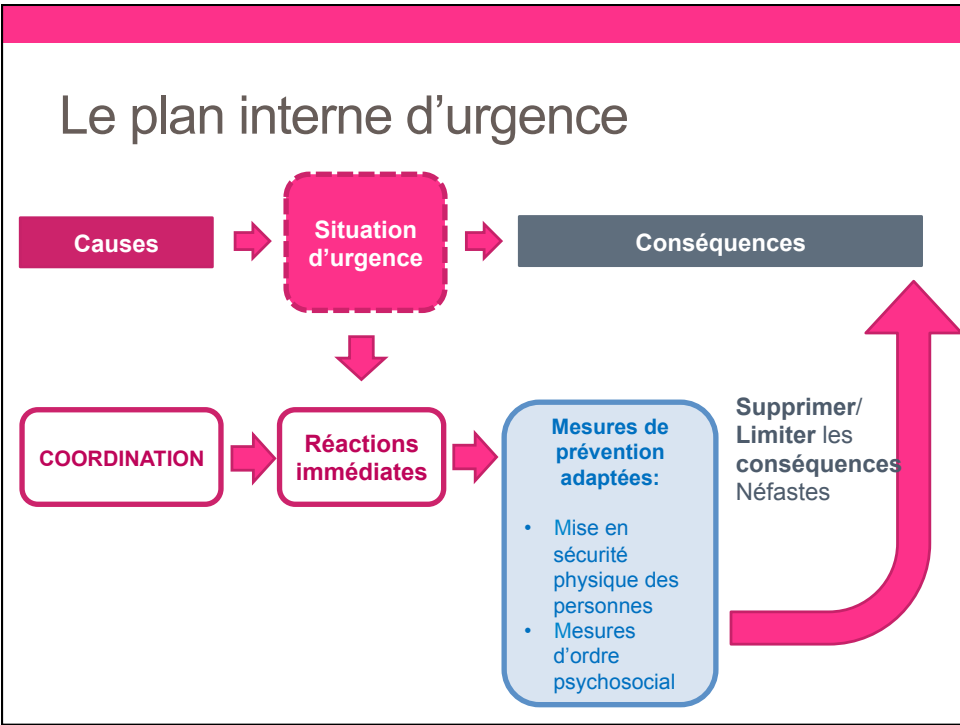
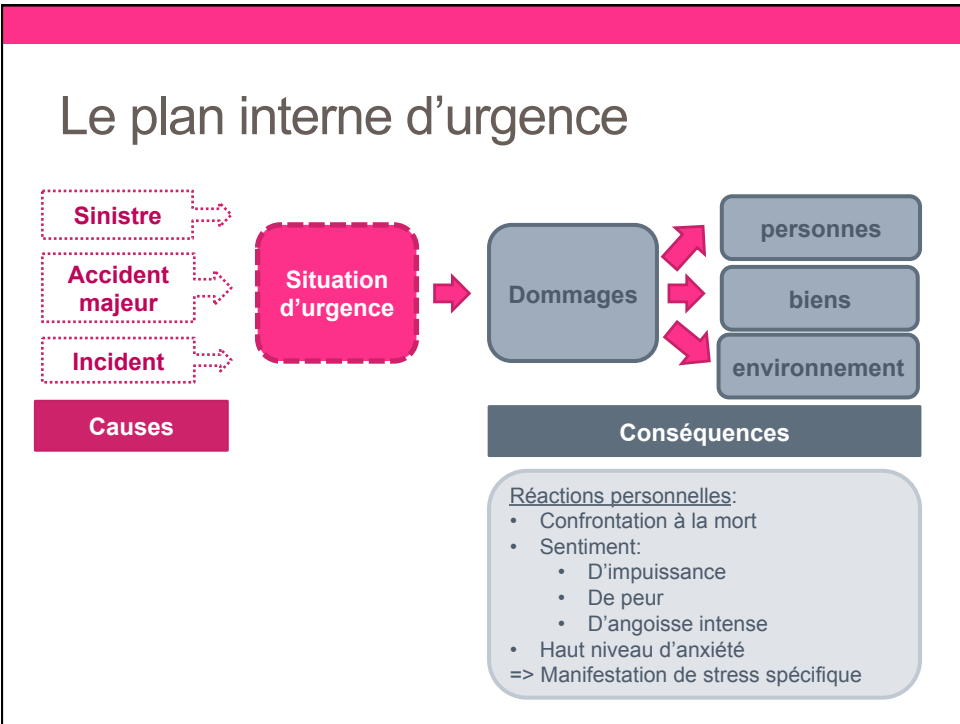
- Le travailleur d'une entreprise extérieure qui estime être l'objet de violence ou de harcèlement de la part d'un travailleur de l'employeur dans l'établissement duquel il exécute de façon permanente des activités peut faire appel à la procédure interne de cet employeur
- L'employeur doit supporter la charge financière du soutien psychologique des travailleurs qui ont été victimes de violence de la part de tiers sans préjudice de l'application d'autres dispositions légales

NOUVEAUTÉS EN MATIÈRE DE PLAN INTERNE D'URGENCE (STRESS POST-TRAUMATIQUE)

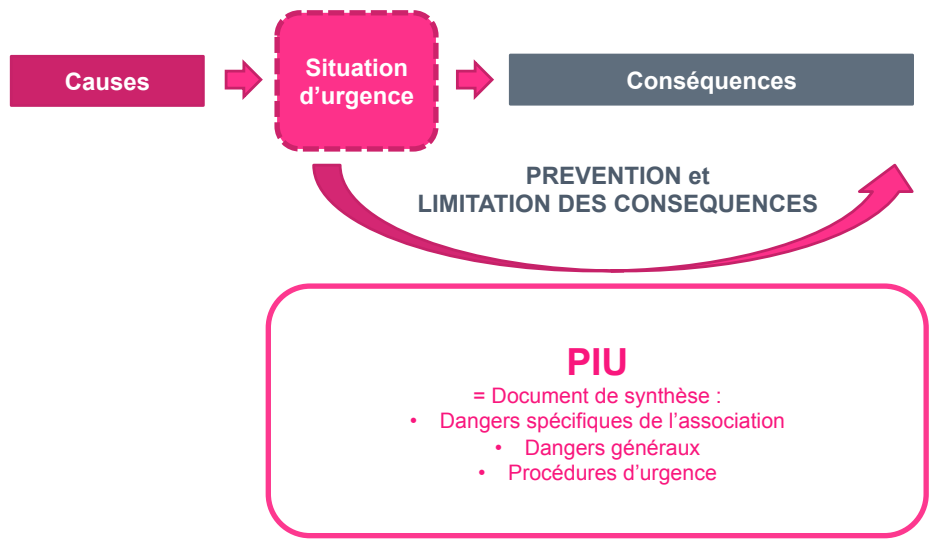
Les Formalités en matière de RPS

Le plan interne d'urgence

- Lors de l'analyse des risques, il faut tenir compte des **situations d'urgence** qui requièrent une **réaction immédiate** en cas de **danger grave** et prendre les mesures de **prévention adaptées**.



Le plan interne d'urgence



Le plan interne d'urgence

⇒ L'employeur doit établir un PIU dans le but de:

- Regrouper toutes les dispositions en matière de **prévention tertiaire** qui visent à limiter les effets du dommage, dans le cas où les mesures de prévention primaire et secondaire auraient échoué.
- Contenir et de contrôler les **incidents** afin de réduire au minimum les effets et les **dommages** pour l'homme, l'environnement et les biens

Le plan interne d'urgence

- Les caractéristiques du PIU:
 - Sous forme **écrite**
 - **Adapté** aux caractéristiques de l'établissement
 - **Soumis pour avis** au CPPT (ou à défaut la DS), SIPPT et à l'approbation du Service régional d'incendie
 - **Présenté** à l'ensemble du personnel 1x/an et copie fournie à chaque membre du personnel
 - **Accessible** à tout moment et inséré dans le registre de sécurité de l'établissement
 - **Validé** régulièrement par des exercices pratiques
 - **Actualisé** 1x/an

Le plan interne d'urgence

- Son contenu:
 - L'ensemble des **procédures** à adopter en cas de **situation dangereuse spécifique**
 - Procédures du PIU portent sur:
 - Les **informations** et les **instructions** relatives aux mesures d'urgence
 - Le système d'alarme et de communication
 - Les exercices de sécurité
 - Les opérations d'évacuation et de premiers secours
 - Les dispositifs de soins d'urgence
 - **Les mesures pour prévenir ou limiter le stress post-traumatique**

Le plan interne d'urgence

- Les **données** devant figurer dans le PIU:
 - Les coordonnées:
 - Du bâtiment
 - Acteurs responsables du PIU
 - Des EPI, secouristes, personnes chargées du recensement en cas d'évacuation, personne chargée de la planification d'urgence
 - Des services de secours
 - Des responsables spécifiques
 - Le nombre de personnes présentes sur le site
 - La plage horaire des activités
 - L'annonce aux services de secours
 - Le déclenchement du plan en interne
 - La procédure d'évacuation et les dispositions à prendre concernant l'évacuation de la zone dans laquelle se trouve le bâtiment
 - L'évaluation des exercices d'évacuation
 - Les locaux disponibles (gestion de crise, premiers soins, réserve logistique, mise à l'abris, préparation de l'évacuation)
 - Les plans
 - Le dossier pour les pompiers
 - Les dispositions concernant la mise à l'abri
 - Les problèmes rencontrés
 - Les consignes de fin d'accident
 - L'approbation du plan par le responsable et le préposé à la sécurité

Le plan interne d'urgence

- En matière de RPS:
 - Dans un contexte d'incident critique, il est nécessaire d'adopter certains **comportements** permettant de répondre de manière effective et adéquate à des **réactions** et des **besoins**, pas toujours exprimés, des **personnes impliquées** dans l'incident.
 - Les membres de la LH, se trouvant en première ligne dans ces situations, doivent être informés et formés.
 - ⇒ Action de la LH en vue de:
 - Détecter les signes de mal-être qui transparaissent parmi les membres du personnel
 - D'enclencher l'accompagnement adéquat
 - De penser l'information à donner aux proches au moment de la survenue de l'accident et par la suite

Le plan interne d'urgence

- Lors d'un incident critique, les **mesures à prendre relatives aux RPS** peuvent concerner:
 - Un accompagnement téléphonique de la LH
 - Un débriefing collectif et/ou entretien individuel
 - La mise en sécurité
 - La gestion de l'évènement critique
 - L'information
 - La reprise des activités
 - Le suivi de l'évènement
 - Le soutien social de première ligne (police, croix rouge) permettant de normaliser et de légitimer les réactions face à l'évènement
 - Un débriefing émotionnel dans les 48 à 72h afin de prévenir l'apparition de troubles post-traumatiques et pour amener les participants à exprimer leurs émotions liées à l'évènement, à aborder les symptômes qu'ils pourraient ressentir et à souligner le côté normal de ces diverses réactions

Conclusion

⇒ En matière de prévention des RPS, l'employeur doit:

- Mettre en place une **politique de prévention**:
 - Effectuer une **analyse des risques**
 - Etablir des **mesures de prévention**:
 - **Prévention primaire**
 - Information et formation du personnel et de la LH
 - Rôle et obligations de la LH
 - **Prévention secondaire**
 - Prévention des travailleurs en contact avec des tiers: mettre à disposition de ces travailleurs un registre de faits de tiers
 - **Prévention tertiaire**
 - Mise en place d'un PIU reprenant les procédures en cas de RPS
 - Procédures de demandes d'intervention psychosociale
 - S'assurer de la tenue d'un dossier individuel
- Évaluer sa politique de prévention



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Marine Seijkens, Conseillère sécurité AES