# Risques psychosociaux (RPS) – Procédure interne

*« Tout employeur est obligé de mener une politique dans son entreprise pour promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ». Code du BET Article I-2.2*

L'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour prévenir les risques psychosociaux au travail, pour prévenir les dommages découlant de ces risques ou pour limiter ces dommages (analyse de risques globale RPS 1x/5ans).
Lorsqu'un travailleur estime subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail, il existe une procédure spécifique, interne à l'entreprise soumise à l'avis du CPPT, à inscrire dans le règlement de travail.

## A) Demande d'intervention psychosociale informelle

Dans le cadre de la démarche d'intervention psychosociale informelle, le travailleur peut solliciter la personne de confiance (PC) ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP). Cette approche, comme son nom l'indique, est informelle et vise à explorer des solutions de manière non officielle à travers des conseils, des entretiens, des médiations avec d'autres membres du personnel (tel qu'un supérieur hiérarchique), ou des conciliations entre les parties concernées, avec leur accord. Son objectif principal est de rétablir le dialogue, sans que l'employeur soit contraint de prendre des mesures. En cas d'échec, le travailleur peut alors envisager une demande d'intervention psychosociale formelle si nécessaire.

**Durant la phase informelle** :

- La PC ou le CPAP doit recevoir le travailleur dans les 10 jours calendriers suivant la demande.
- La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux peuvent partager des informations pertinentes pour le bon déroulement de l'intervention.
- Les parties n'ont pas accès aux notes prises pendant l'intervention.
- Ni la personne de confiance ni le conseiller en prévention aspects psychosociaux ne sont tenus de faire rapport à l'employeur ou de questionner des témoins.
- Le travailleur n'est pas protégé contre les représailles de l'employeur.

## B) Demande d'intervention psychosociale formelle

Le travailleur peut choisir de recourir directement à la voie formelle après avoir été informé des différentes procédures ou après l'échec de la démarche informelle. Dans ce cas, il s'adresse au conseiller en prévention aspects psychosociaux, excluant ainsi la personne de confiance.
Cette procédure formelle implique l'analyse de la situation spécifique du travailleur et des recommandations du CPAP, consignées dans un avis ; l'employeur est alors tenu de prendre des mesures collectives et individuelles.

### Entretien personnel obligatoire avant la demande

Dans les 10 jours suivant la demande du travailleur d'être reçu par le CPAP, un entretien personnel obligatoire avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux doit avoir lieu (attestation écrite de cet entretien avec copie au travailleur). Lors de cet entretien, le CPAP doit expliquer au travailleur les éléments qui permettent que la demande soit valable, le déroulement de la procédure et les risques liés.

### Introduction de la demande

Le travailleur complète, date et signe le formulaire de la demande formelle, décrivant la situation problématique et sollicitant des mesures adéquates de la part de l'employeur. Ce document est envoyé au CPAP ou au service externe compétent (email ou courrier papier), qui en signe une copie remise au travailleur, valant accusé de réception. Si la demande est envoyée par lettre recommandée, elle est réputée reçue le 3e jour ouvrable suivant son envoi.

Cellule bien-être ALR – ccbet@cgspalrbru.be

**Acceptation ou refus du conseiller en prévention**

Après analyse par le CPAP, s'il estime qu'il n'y a pas de risques psychosociaux (par exemple, en cas d'évaluation négative du travailleur ou de surcharge de travail), il peut refuser la demande.
La décision d'accepter ou de refuser la demande doit être notifiée dans les 10 jours suivant sa réception. À défaut, la demande est réputée acceptée.

**Demande formelle à caractère principalement collectif**

Lorsqu'il ressort de la description de la situation que d'autres travailleurs au sein de l'entreprise peuvent aussi subir un dommage découlant de la problématique et que cela concerne davantage un problème organisationnel qu'un problème individuel. Il ne faut pas nécessairement que plusieurs travailleurs subissent effectivement un dommage découlant du même problème, la probabilité suffit.
La situation à risques décrite est communiquée à l'employeur de façon anonyme.
L'employeur doit remettre au CPPT le document transmis par le CPAP décrivant la situation à risque spécifique et demande l'avis du CPPT sur la façon dont la demande devrait être traitée.
Après l'avis du Comité, l'employeur peut décider, ou pas, qu'une « analyse des risques de la situation de travail spécifique » va être réalisée.
NB: Dans la plupart des cas, les membres du CPPT demandent l'analyse des risques spécifiques (obligation de l'employeur si demande d'1/3 des représentants de travailleurs – Code Art. I-3.4).

**Demande formelle à caractère principalement individuel**

L'identité du travailleur est communiquée à l'employeur.
Le CPAP examine la situation de travail de manière impartiale et doit proposer des mesures de prévention collectives (soumis à l'avis du CPPT qui peut aussi faire des propositions) et individuelles.

**Demande formelle à caractère principalement individuel pour des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel**

- Description précise des faits, lieu, moment, personne incriminée, demande de mesures appropriées à l'employeur.
- Entretien obligatoire avec le conseiller en prévention qui signe une copie de la demande remise en mains propres. Si envoyée par lettre recommandée, réception 3 jours ouvrables après l'expédition.
- Refus du conseiller en prévention si absence évidente de violence ou harcèlement, notification sous 10 jours.
- Examen de la demande : communication des faits à la personne incriminée, information de l'employeur, audition de témoins.
- Le CPAP informe les parties du fait que le demandeur et les témoins directs sont **protégés contre les représailles** : l'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail ni prendre d'autres mesures préjudiciables pour des motifs liés au dépôt ou au contenu de la demande formelle VHMS, la plainte, l'action en justice ou du témoignage.
- Proposition de mesures conservatoires par le conseiller en prévention en cas de gravité, décision de l'employeur motivée par écrit.

REM : Une protection contre les représailles sera appliquée pour tout travailleur qui émet une plainte, un signalement, une demande informelle ou formelle, y-compris lors de faits de VHMS, comportant un critère de discrimination **et dont l'employeur a connaissance**.

A la fin de la procédure interne, si le travailleur considère que la problématique n'est pas solutionnée, il peut faire appel à l'inspection du Contrôle du Bien-Etre ou à l'Auditorat du travail.

***Références** : Code du BET articles I.3-1 à 82 et A.R. du 11/09/2022*

Cellule bien-être ALR – cbet@cgspalrbru.be

ED.RESP: Muriel Di Martinelli, CGSP, Bd. Jacqmain 20, 1000 Bruxelles – WWW.CGSPALRBRU.BE