

RAPPORT ANNUEL DU SIPPT

PARTIE VII bis : Renseignements relatifs à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail

Explications

Objectif

L'objectif du rapport annuel est, d'une part, de donner un résumé des mesures de prévention prises dans l'entreprise pendant l'année écoulée et, d'autre part, de faire une photographie statistique de tout ce qui s'est passé dans l'entreprise durant cette année dans le domaine du bien-être au travail, et plus spécifiquement ici dans le domaine de la charge psychosociale occasionnée par le travail.

Sur base de ces données, des conclusions peuvent être rendues à partir desquelles de nouvelles mesures de prévention peuvent être envisagées.

Rédaction

Le rapport annuel est rédigé par le conseiller en prévention du SIPPT .

Le conseiller en prévention psychosocial (tant interne qu'externe) et les personnes de confiance transmettent à ce conseiller en prévention les données utiles pour rédiger le rapport (article 8 de l'arrêté royal du 17 mai 2007).

Rapport de l'année 2007

Les modifications à l'annexe III de l'AR du 27 mars 1998 relatif au SIPPT qui ont ajouté le point VIIbis au rapport du SIPPT contenant les renseignements relatifs à la prévention de la charge psychosociale sont entrées en vigueur le 16 juin 2007.

Ainsi le rapport rédigé début de l'année 2008 se rapportant à l'année 2007 ne devra contenir obligatoirement au minimum que les chiffres se rapportant aux situations postérieures au 16 juin 2007. En effet, avant cette date, les entreprises, n'ayant pas d'obligations légales, n'ont pas nécessairement relevé de statistiques.

1. Mesures collectives prises pour prévenir la charge psychosociale

A. Générales

B. Spécifiques à la protection des travailleurs vis-à-vis des autres personnes sur les lieux de travail.

Il s'agit de toutes les mesures collectives prises effectivement dans l'entreprise au cours de l'année écoulée.

Ces mesures sont collectives c'est-à-dire qu'elles visent l'organisation dans son ensemble (ex. mesures relatives aux horaires de travail), un groupe de poste de travail ou de fonctions (ex. sensibilisation à la gestion de conflit pour les membres de la ligne hiérarchique), un groupe de travailleurs (ex. les membres d'un service) ou tous les travailleurs (ex. rédaction d'une brochure explicative à l'attention des travailleurs). Il ne s'agit donc pas de mesures qui visent un individu en particulier.

Ces mesures peuvent découler d'une proposition faite par le conseiller en prévention spécialisé à l'employeur soit dans un rapport qui a suivi le dépôt d'une plainte motivée (par exemple, le problème interpersonnel a révélé un problème organisationnel au niveau de la description des fonctions que le conseiller en prévention a suggéré de revoir pour l'ensemble de l'entreprise), soit à partir de l'analyse des risques des incidents qui se sont répétés, soit à partir d'une analyse des risques déductive (à priori) par exemple relative au stress.

Certaines de ces mesures visent spécifiquement à résoudre les difficultés apparues dans le rapport entre les travailleurs et les tiers (et qu'on a pu détecter via la procédure interne ou le registre des faits de tiers).

Ces mesures ont du recevoir l'avis préalable du comité avant d'être concrétisées (article 6 de l'arrêté royal du 17 mai 2007).

2. Incidents de nature psychosociale qui se sont répétés

En vertu de l'article 5, alinéa 1er de l'arrêté royal du 17 mai 2007, l'employeur doit faire une analyse des risques des incidents de nature psychosociale qui se répètent.

Plusieurs sources permettent de les repérer, il peut s'agir de situations récurrentes :

- que le conseiller en prévention ou la personne de confiance constatent personnellement en dehors de toute procédure mais pour lesquelles personne ne demande (ou n'ose demander) une intervention particulière et concrète de leur part;
- qui apparaissent de l'ensemble des situations pour lesquelles une intervention informelle a été demandée au conseiller en prévention ou à la personne de confiance . L'article 19, §3, 1°, b impose d'ailleurs à la personne de confiance de transmettre au conseiller en prévention psychosocial les données des incidents qui se sont répétés qu'elle a traités et qui sont nécessaires pour lui permettre d'en faire l'analyse des risques;
- relatées par des membres de la ligne hiérarchique ou par l'employeur au conseiller en prévention;
- extraites du registre des faits des tiers;
- qui apparaissent de l'ensemble des plaintes motivées traitées (c'est-à-dire que les situations décrites dans plusieurs plaintes motivées ont des points communs);
- qui apparaissent de l'ensemble des situations pour lesquelles une demande d'intervention a été faite au conseiller en prévention spécialisé en dehors de la procédure interne relative à la protection contre la violence et le harcèlement.

2.1. Nombre = le nombre de situations récurrentes;

2.2. Nature = description des situations récurrentes (ex. actes de violence verbale);

2.3. Statut des personnes concernées

Description des personnes concernées par les situations décrites en 2.2. si il s'agit d'un élément qui fait partie du caractère répétitif (par ex. si on constate que les actes de violence verbale qui se répètent ont toujours les mêmes destinataires (par exemple les personnes qui travaillent aux guichets) ou bien qu'ils sont commis par les mêmes personnes (par exemple les clients).

3. Incidents de nature psychosociale communiqués directement à la personne de confiance ou au conseiller en prévention compétent.

Ce point reprend les données statistiques relatives à l'utilisation de la procédure interne mise en place dans l'entreprise dans le cadre de la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement.

3.1 Interventions informelles

a. Nombre d'interventions de la personne de confiance

b. Nombre d'interventions du conseiller en prévention

Il s'agit de mentionner ici le nombre total de cas qui ont été soumis à la personne de confiance ou au conseiller en prévention et qui ont fait l'objet d'un traitement en informel (même si ce traitement informel a débouché par la suite sur un traitement formel). Il s'agit donc des dossiers qui sont arrivés chez la personne de confiance ou le conseiller en prévention et non pas du nombre total d'actions que ces deux intervenants ont mené au cours de la phase informelle.

Lorsqu'un travailleur a d'abord fait appel à la personne de confiance et fait par après appel au conseiller en prévention-toujours en informel, les deux cas doivent être mentionnés. Ce qui signifie donc que pour un cas deux interventions sont prises en

compte. Une distinction peut éventuellement être faite explicitement dans la rubrique 3.1.b. (intervention directe – intervention postérieure à l'intervention de la personne de confiance).

Lorsque des personnes différentes utilisent la phase informelle vis-à-vis d'une même personne, chaque demande individuelle doit faire l'objet d'une comptabilisation.

c. Parties concernées

c.1. Nombre en fonction du demandeur de l'intervention

c.1.1. Employeur

c.2.2. Travailleur

c.2.3. Membre de la ligne hiérarchique

Le nombre total de personnes qui demandent une intervention doit être mentionné. Lorsque plusieurs personnes se plaignent d'une même personne, tous les demandeurs doivent être mentionnés. Le nombre total des demandeurs (point 3.1 c-c1) ne dépassera jamais le nombre d'interventions (point 3.1 a et b).

Lorsqu'un travailleur d'un sous-traitant qui est présent de manière permanente sur le lieu de travail fait appel à la procédure interne de l'employeur maître de l'ouvrage (article 31 de l'arrêté royal), ce travailleur est reprise dans la rubrique « travailleur ». Il est cependant permis d'ajouter une rubrique « tiers », plus spécifique.

c.2. Nombre en fonction de la personne mise en cause

c.2.1. Employeur

c.2.2. Travailleur

c.2.3. Membre de la ligne hiérarchique

c.2.4. Autres personnes sur les lieux de travail

Est mentionné le nombre total de personnes vis-à-vis desquelles l'intervention est demandée. Tenant compte du fait qu'une demande peut mettre en cause plusieurs personnes, le nombre total de ces personnes peut être supérieur au nombre total d'interventions (point 3.1 a et b).

d. Nombre en fonction du type d'intervention

d.1. Conseil- accueil

d.2 Intervention

d.3. Conciliation

d.4. Autre

Le point d.1 « conseil-accueil » vise l'intervention sous la forme d'entretiens individuels au cours desquels la personne de confiance ou le conseiller en prévention donne une première écoute à la personne, l'informe, la conseille sur les moyens d'actions à utiliser pour voir régler sa situation.

Le point d.2 « intervention » vise l'intervention de la personne de confiance ou du conseiller auprès d'un membre de la ligne hiérarchique pour lui faire part de la situation et rechercher avec lui -ou lui proposer- des pistes de résolution (voir article 23 AR).

Le point d.3 « conciliation » vise la recherche de solution avec la personne mise en cause uniquement (voir article 23 AR).

Le point d.4 « autre » vise tous les autres types d'interventions, par exemple du coaching individuel du demandeur...

Il faut comptabiliser une seule action par cas traité. Ainsi :

Lorsqu'une personne a d'abord reçu un conseil et qu'ensuite la personne de confiance ou le conseiller est intervenu auprès d'un membre de la ligne hiérarchique ou a organisé une conciliation avec la personne mise en cause, il est uniquement fait mention selon le cas de l'intervention au point d.2 ou de la conciliation au point d.3.

Si la conciliation aboutit à un accord pour la concrétisation duquel l'intervention d'un membre de la ligne hiérarchique est nécessaire, il est uniquement fait mention de la conciliation au point d.3.

Lorsque tant la personne mise en cause que le membre de la ligne hiérarchique sont associés à la recherche de solution, il est uniquement fait mention de l'intervention au point d.2.

3.2 Interventions formelles

a. Nombre total de plaintes motivées

b. Nombre total de plaintes motivées déposées à la suite d'une intervention informelle

Point b : désigne le nombre de plaintes motivées du point a qui ont été déposées à la suite d'une démarche en informelle. Donc il s'agira d'un chiffre égal ou inférieur au point a.

Puisqu'il n'est pas possible de déposer une plainte collective, lorsque plusieurs personnes veulent déposer une plainte motivée contre la même personne mise en cause, toutes les plaintes individuelles sont comptabilisées au point a et, le cas échéant, au point b.

c. Parties concernées

c.1 Nombre en fonction du plaignant

c.1.1. Employeur

c.2.2. Travailleur

c.2.3. Membre de la ligne hiérarchique

Le nombre total de plaintes (point a) est réparti au point c en fonction de la personne du plaignant. Chaque plaignant sera comptabilisé même si leur plainte vise la même personne mise en cause (voir remarque du point 3.2.b).

Lorsqu'un travailleur d'un sous-traitant qui est présent de manière permanente sur le lieu de travail dépose une plainte motivée auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention de l'employeur maître de l'ouvrage (article 31 de l'arrêté royal), ce travailleur est repris dans la rubrique « travailleur ». Il est cependant permis d'ajouter une rubrique « tiers », plus spécifique.

c.2 Nombre en fonction de la personne mise en cause

c.2.1. Employeur

c.2.2. Travailleur

c.2.3. Membre de la ligne hiérarchique

c.2.4. Autres personnes sur les lieux de travail

Est mentionné le nombre total de personnes vis-à-vis desquelles la plainte est déposée, répartie en fonction de leur statut. Tenant compte du fait qu'une plainte peut mettre en cause plusieurs personnes, le nombre total de ces personnes peut être supérieur au nombre total de plainte motivée (point 3.2.a).

d. Nombre de faits selon leur nature

d.1. Violence

d.2. Harcèlement moral

d.3. Harcèlement sexuel

d.4. Autres

Est repris ici le nombre de faits en fonction de la qualification qui a été donnée par le conseiller en prévention. Si les données du cas ne permettent pas au conseiller en prévention de se positionner (article 28, alinéa 4, 3° de l'AR), le cas est repris au point d.4.

Lorsque la situation soumise au conseiller contient plusieurs types de faits (par exemple du harcèlement sexuel et de la violence), tous sont repris.

e. Nombre de mesures

e.1. Mesures individuelles

e.2. Mesures collectives

e.3. Pas de mesures

e.4. Intervention de l'inspection du Contrôle du Bien-être au travail

Est repris ici le nombre total des mesures qui ont effectivement été prises par l'employeur. Pour une seule plainte, tant des mesures individuelles que des mesures collectives peuvent être prises. Il faut dès lors comptabiliser ce cas tant en e.1 qu'en e.2.

Le point e.3 vise tant le cas où aucune mesure n'était nécessaire que le cas où l'employeur s'est abstenu d'en prendre. En cas de manquement de l'employeur, cela peut entraîner le recours à l'inspection CBE par le conseiller en prévention. Ce cas est dès lors comptabilisé tant en e.3 qu'en e.4. Le point e.4 ne vise pas le recours à l'inspection par le travailleur.

4. **Registre des faits de tiers** visé à l'article 12 de l'arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

a. Nombre de faits enregistrés

b. Nombre selon la nature des faits

b.1. Violence physique

b.2. Violence psychique

b.3. Harcèlement moral

b.4. Harcèlement sexuel

b.5. Autres

Est repris ici un relevé statistique des faits inscrits dans le registre, selon la qualification donnée aux faits par le déclarant.