

PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

AGRESSION PAR DES TIERS

PRINCIPE

Loi du bien-être au travail art. 32/2 §2

- L'employeur est légalement tenu de protéger tous les travailleurs contre les risques psychosociaux lors de l'exécution de leur travail.
- Les travailleurs du secteur de l'intérim peuvent être victimes de comportements agressifs de la part d'une personne extérieure à l'entreprise, d'un tiers. Il peut s'agir d'un travailleur intérimaire, d'un fournisseur, d'un client/maître d'ouvrage...
- L'employeur doit identifier quelles mesures devront être prises afin de prévenir et de limiter ce risque psychosocial 'd'agression par des tiers'.

DÉFINITIONS

Loi du bien-être au travail art. 32ter 1°

Violence au travail

- Chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne à laquelle la présente législation s'applique, est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.
- L'agression par un tiers est une forme de violence au travail. Il s'agit d'une agression qui est commise par un tiers sur le lieu de travail, par exemple des fournisseurs, des clients, des visiteurs...

La présente circulaire se limite exclusivement aux agressions par des tiers. La violence du fait des collègues est commentée dans la circulaire CIF 2014 05 « Prévention des risques psychosociaux ».

Formes d'agression

- La violence au travail s'exprime de manières diverses et d'intensité variable. Cela va de l'agression verbale (insulte, hurlement, propos dénigrant, ...) à des situations émotionnellement plus lourdes telles que les coups et blessures, les hold-up, ...

ANALYSE DE RISQUES

Code art. I.3-1

Code art. I.3-3

Loi du bien-être au travail art. 32quincies

- Comme le précise la circulaire CIF 2014 05 « Prévention des risques psychosociaux », l'employeur doit effectuer une analyse de risques avec la collaboration des travailleurs et de manière anonyme.
- Les risques d'agressions par des tiers en particulier doivent être examinés lors d'une analyse des risques complète. Lors de tout incident d'agression commise par des tiers, l'employeur est tenu d'examiner les manquements de la politique de prévention actuelle, et voir comment elle peut être améliorée.

MESURES DE PRÉVENTION

- Sur base de l'analyse des risques aprioris, l'employeur est tenu de prendre des mesures préventives centrées sur l'organisation et la sécurité des travailleurs.
- L'employeur est tenu de prendre des mesures spécifiques afin de protéger les travailleurs lorsqu'ils entrent en contact avec des tiers lors de l'exécution de leur travail :

Mesures de prévention primaire

Définir une procédure d'enregistrement des faits de tiers :

- Mettre à disposition un registre des faits de tiers
- Donner des instructions claires concernant la manière de consigner les déclarations (Vous trouverez en annexe du circulaire CIF 2014 18 « Registre des faits de tiers » un exemple de ce registre, ainsi que des directives pour sa création et son utilisation correcte).

Circulaire 2014 07

AGRESSION PAR DES TIERS

Révision: 31/07/2017
CIF 2014 07

www.p-i.be

- Informer que ce registre est tenu par la personne de confiance à défaut d'un conseiller en prévention aspects psychosociaux. Lorsqu'aucune personne de confiance n'a pas été désignée et qu'il n'y a pas de conseiller en prévention pour les aspects psychosociaux, le registre est conservé par le conseiller en prévention interne de la sécurité au travail.
- Le registre peut être consulté par l'employeur, par la personne de confiance, par le conseiller en prévention pour les aspects psychosociaux et par le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne.
- Le registre des faits de tiers doit être conservé pendant 5 ans.
- La personne de confiance est à disposition des personnes victime afin de les écouter, les soutenir, les informer, voir les orienter. (Voir CIF 2014 09)

Informers les travailleurs :

- Informer les travailleurs sur les modalités pour contacter le conseiller en prévention compétent ou la personne de confiance ;

Obligations de la ligne hiérarchique:

- Établir les obligations des membres de la ligne hiérarchique en matière de prévention. Il est très souhaitable de former la ligne hiérarchique à la gestion de la violence et de l'agressivité verbale.

Mesures de prévention secondaires et tertiaires

Accompagnement et accueil des travailleurs:

- Certaines situations (hold-up, menaces avec arme, ...) nécessitent l'intervention d'un professionnel formé à l'intervention de prévention du trauma. Dans ce cas, le spécialiste proposera un débriefing individuel ou collectif selon la situation.
- Procédure de retour au travail après une absence prolongée pour les travailleurs qui estiment avoir été victimes de violence par des tiers
- L'employeur est tenu de prendre en charge financièrement les frais de suivis psychologiques des personnes victimes. Toutefois, aucun montant ou limite n'est précisée.

Imposer des sanctions:

- Une plainte peut être déposée auprès de la police. Vous trouverez des instructions claires à ce sujet dans la CIF 2014 06 « Déclaration à la police de violence au travail ».
- Si les faits sont suffisamment étayés, des sanctions peuvent être imposées, comme par exemple l'interdiction d'accéder aux bureaux.

Registre des faits de tiers

- Pour permettre à l'employeur de se faire une idée globale des comportements abusifs des tiers, le code prévoit la tenue d'un registre des faits de tiers. Dans ce registre, les travailleurs peuvent consigner les faits de violence (et de harcèlement moral ou sexuel) dont ils estiment avoir été l'objet et qui ont été commis par des personnes qui ne font pas partie de leur agence d'intérim. (Voir CIF 2014 18 « registre des faits de tiers »)

RÉGLEMENTATION

- Loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996, Chapitre Vbis: Dispositions spécifiques concernant la prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail;
- Code I.3 - Prévention des risques psychosociaux au travail.

Portée et objectifs des circulaires

Une circulaire reprend le contenu d'une réglementation dans un langage clair et accessible. Les informations dans cette circulaire sont fournies à titre indicatif et ne constituent en aucun cas des conseils ou avis juridiques. Prévention et Intérim ne peut être tenu pour responsable de dommages liés directement ou indirectement à des erreurs ou omissions dans cette circulaire. L'utilisation de cette circulaire relève exclusivement de la responsabilité du lecteur.