

AU SECOURS, JE NE ME SENS PAS BIEN (AU TRAVAIL) !

Petit guide à l'intention des intérimaires





## Ce que vous devez savoir

*Commencer une nouvelle mission d'intérim est toujours un peu stressant : nouveau lieu de travail, nouveaux collègues, nouvelles tâches, nouvelles règles, nouveaux équipements, etc.*

*Après l'accueil obligatoire chez l'utilisateur et un moment d'acclimatation, vous devriez vous sentir bien au travail. Mais que faire lorsque les choses ne se passent pas comme elles le devraient ?*



- ✓ Votre utilisateur est votre employeur de fait. Il est responsable de votre bien-être psychosocial au travail.
- ✓ Il doit analyser les risques psychosociaux tels que le stress, le harcèlement, la violence, etc., dans l'entreprise et prendre les mesures de prévention appropriées.
- ✓ Votre utilisateur doit désigner un conseiller en prévention-aspects psychosociaux et, éventuellement, une personne de confiance. En tant qu'intérimaire, vous pouvez vous adresser à ces personnes en cas de problèmes psychosociaux sur le lieu de travail.
- ✓ Le nom et les coordonnées du conseiller en prévention-aspects psychosociaux et de la personne de confiance figurent dans le règlement de travail de l'utilisateur. Il en est de même pour les procédures internes de demande d'intervention formelle ou informelle auprès de ces personnes.
- ✓ Votre utilisateur doit disposer d'un registre des faits de tiers dans lequel vous pouvez faire enregistrer des faits de harcèlement ou de violence au travail commis par des personnes extérieures à l'entreprise



## L'accueil

Lors de l'accueil chez l'utilisateur, celui-ci doit vous indiquer comment prendre contact avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux et la personne de confiance.

Vous n'avez pas reçu l'information ? Leurs noms et leurs coordonnées doivent être facilement accessibles dans l'entreprise, affichés sur un tableau d'informations ou disponibles sur l'intranet, par exemple. Renseignez-vous auprès d'un collègue.





## Ce que vous pouvez faire

*Vous faites l'objet de manœuvres d'intimidation ? Vous êtes victimes d'agressions verbales ou d'un manque de respect systématique ? Vous vous sentez harcelé, stressé, les échanges tournent systématiquement au conflit ? Vous commencez peut-être à vous sentir mal à l'aise dans l'environnement de travail et la démotivation vous guette.*

*N'attendez pas trop avant de réagir ! Lorsque la situation perdure, elle peut impacter durablement votre santé psychique et physique.*

*Il n'y a pas de recette universelle. Chaque situation, chaque entreprise est différente. Mais parler du problème à quelqu'un fait toujours partie de la solution.*



Selon la situation et votre problème, vous pouvez vous adresser à :

### ✓ À la personne concernée

Lorsqu'une personne en particulier est la source de votre problème, le plus simple est encore de vous adresser à elle. Elle n'a pas nécessairement conscience de l'impact de ses agissements sur votre bien-être psychosocial ou vous interprétez peut-être mal son attitude. Toutefois, cette démarche peut être délicate sans bien connaître la personne et la culture d'entreprise. Si vous optez pour cette solution, sachez aborder le problème avec votre collègue de manière constructive, c'est-à-dire dans le but de chercher à comprendre ce qui ne va pas et à rechercher ensemble une solution.

### ✓ À votre responsable ou à un membre de la ligne hiérarchique

La ligne hiérarchique doit veiller au respect des règles dans l'entreprise et collaborer activement à la prévention. C'est aussi son rôle de régler les différends.

### ✓ À la personne de confiance

S'il y en a une désignée, c'est sans doute l'interlocuteur idéal. Le plus souvent, il s'agit d'un membre du personnel de l'entreprise. La personne de confiance connaît bien l'entreprise et les travailleurs. Formée à cette fonction, elle est soumise au secret professionnel. Elle pourra vous écouter et, si vous le souhaitez, intervenir auprès de la personne concernée de manière informelle et en toute discrétion pour trouver une solution.

### ✓ Au conseiller en prévention du service interne de prévention

Lorsqu'il n'y a pas de personne de confiance, le conseiller en prévention du service de prévention interne endosse, en principe, un rôle d'information. Il peut vous renseigner sur les procédures officiellement instaurées dans l'entreprise en cas de problème de nature psychosociale.

### ✓ Un représentant du personnel

Il connaît l'entreprise et les procédures en vigueur. Il pourra vous renseigner sur les démarches envisageables.

### ✓ Au conseiller en prévention aspects psychosociaux

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est le plus souvent un collaborateur du service externe de prévention de votre utilisateur.

Vous pouvez lui demander :

- D'intervenir de manière informelle par l'écoute, l'entretien et la médiation avec les personnes concernées.
- D'intervenir de manière formelle, directement à votre demande ou lorsque l'intervention informelle a échoué. Il informera alors votre utilisateur de votre demande et proposera à celui-ci, après examen de la situation, les mesures de prévention à mettre en place pour résoudre votre problème.

### ✓ Au consultant de votre agence d'intérim

Si vous n'avez confiance en personne chez l'utilisateur ou que vous ne savez pas que faire, adressez-vous au consultant dans votre agence. Il peut vous écouter et vous orienter vers les actions possibles.



## Que faire si mon mal-être n'est pas directement en lien avec le travail ?

*Vous êtes en souffrance psychologique : en dépression, vous souffrez de troubles anxieux, vous avez des idées suicidaires, vous rencontrez des difficultés relationnelles ou financières, vous êtes mal dans votre peau... Cela se répercute inévitablement sur votre qualité de vie, votre vie sociale, votre travail et votre carrière.*

*Vous avez besoin d'aide et il y a toujours quelqu'un pour vous écouter et vous guider !*

Vous pouvez :

- ✓ En parler à un membre de votre famille ou à un ami
- ✓ En parler à votre médecin traitant
- ✓ Prendre contact avec une plate-forme de guidance en santé mentale, elle pourra vous aiguiller vers les personnes les mieux à même de vous conseiller ou de vous venir en aide.
- ✓ Consulter notre liste des instances d'information, d'écoute et d'accompagnement en matières psychosociales sur le site de PI [www.p-i.be](http://www.p-i.be) ou [www.jesuisjobiste.be](http://www.jesuisjobiste.be).



## Liste d'organismes de soutien psychosocial

| LISTE D'ORGANISMES DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                                                 |                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| QUI                                                                                   | QUOI                                                                                                                       | POUR QUI                                                                                                                                        | OÙ                                                                                                                           |
| <b>Le médecin traitant</b>                                                            | → Intervention de première ligne<br>→ réorientation vers d'autres instances                                                | → Tous                                                                                                                                          | → Lieu de résidence                                                                                                          |
| <b>Services de santé mentale en région wallonne</b>                                   | → Diagnostic et traitement, selon les situations, psychiatrique, psychothérapeutique ou psychosocial.                      | → Tout public résidant en Wallonie (mais selon les ressources disponibles)                                                                      | → <a href="#">65 Services de santé mentale agréés en Wallonie, répartis sur 90 sièges.</a>                                   |
| <b>Plate-forme de concertation pour la santé mentale en Région Bruxelles-Capitale</b> | → Répertoire des organisations d'aide et de soins en santé mentale                                                         | → Tout public résidant en région de Bruxelles-Capitale                                                                                          | → <a href="https://www.santementale.brussels/">https://www.santementale.brussels/</a>                                        |
| <b>Télé-accueil</b>                                                                   | → Service d'écoute par téléphone et de guidance vers d'autres instances                                                    | → Toute personne confrontée à des difficultés de vie                                                                                            | → <a href="https://tele-accueil.be/">https://tele-accueil.be/</a><br>→ Tél. 107 (24h/7)                                      |
| <b>Centre de prévention du suicide asbl</b>                                           | → Ecoute et accompagnement                                                                                                 | → Toute personne confrontée à des idées suicidaires                                                                                             | → <a href="https://www.preventionsuicide.be/">https://www.preventionsuicide.be/</a><br>→ Tél. 0800/32 123                    |
| <b>Le pélican asbl</b>                                                                | → Prise en charge psychosociale de personnes en prise avec des addictions (alcool, drogues, jeu)                           | → Tout public résidant dans la région de Bruxelles-Capitale<br>→ Réorientation vers des partenaires pour les autres personnes                   | → <a href="https://www.lepelican-asbl.be/">https://www.lepelican-asbl.be/</a><br>→ Tél. 02/502.08.61 ou 0471/63.78.95        |
| <b>Infor-drogues asbl</b>                                                             | → Information sur les addictions alcool et drogues                                                                         | → Tout public confronté à un problème d'addiction                                                                                               | → <a href="https://infordrogues.be/">https://infordrogues.be/</a><br>→ Tél. 02/ 227 52 52                                    |
| <b>Télé-services</b>                                                                  | → Guider et orienter les personnes en situation précaire (service social, médiation de dettes, difficultés juridiques,...) | → Public en grande difficulté résidant dans la région de Bruxelles-Capitale<br>→ Sauf service d'aide juridique de première ligne ouverte à tous | → <a href="https://espacesocial.be/site/index.php/fr/">https://espacesocial.be/site/index.php/fr/</a><br>→ Tél. 02/548.98.00 |

