

## **Code du bien-être au travail**

### **Livre I<sup>er</sup>.- Principes généraux**

#### **Titre 3.- Prévention des risques psychosociaux au travail**

##### **Chapitre I<sup>er</sup>.- Analyse des risques et mesures de prévention**

**Art. I.3-1**.- Lors de l'analyse des risques réalisée conformément à l'article I.2-6, l'employeur identifie notamment les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail.

Il tient compte notamment des situations qui peuvent mener au stress ou au burn-out occasionnés par le travail ou à un dommage à la santé découlant de conflits liés au travail ou de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

Il détermine et évalue les risques psychosociaux au travail en tenant compte des dangers liés aux composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail.

L'analyse des risques portant sur les risques psychosociaux au travail est réalisée par l'employeur avec la participation des travailleurs. L'employeur y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux lorsqu'il fait partie du service interne. A défaut, il y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux du service externe lorsque la complexité de l'analyse le requiert.

**Art. I.3-2**.- L'employeur prend, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention appropriées pour prévenir les risques psychosociaux au travail en appliquant les principes généraux de prévention visés à l'article 5, § 1<sup>er</sup> de la loi.

Ces mesures sont prises conformément à l'article I.2-7.

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux a été associé à l'analyse, l'employeur demande son avis avant de prendre ces mesures.

**Art. I.3-3**.- § 1<sup>er</sup>. L'employeur dont les travailleurs entrent en contact avec d'autres personnes sur les lieux de travail lors de l'exécution de leur travail tient compte de cet élément spécifique dans l'analyse des risques visée à l'article I.3-1 et la détermination des mesures de prévention.

A cet effet, l'employeur tient compte, entre autre, des déclarations des travailleurs qui sont reprises dans le registre de faits de tiers.

Ce registre est tenu par la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Il est tenu par le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne si le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe et qu'aucune personne de confiance n'a été désignée.

Ces déclarations contiennent une description des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail causés par d'autres personnes sur le lieu de travail dont le travailleur estime avoir été l'objet ainsi que la date de ces faits. Elles ne comprennent pas l'identité du travailleur sauf si ce dernier accepte de la communiquer.

Seuls l'employeur, le conseiller en prévention aspects psychosociaux, la personne de confiance et le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne ont accès à ce registre.

Il est tenu à la disposition du fonctionnaire chargé de la surveillance.

L'employeur conserve les déclarations des faits repris dans le registre pendant cinq ans à dater du jour où le travailleur a consigné ces déclarations.

**§ 2.** Le conseiller en prévention aspects psychosociaux donne son avis sur le choix des services ou institutions spécialisés visés à l'article 32quinquies de la loi.

**Art. I.3-4.-** Outre l'analyse des risques générale visée à l'article I.3-1, une analyse des risques portant sur les risques psychosociaux au travail peut être réalisée au niveau d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté.

Cette analyse des risques doit être réalisée lorsqu'elle est demandée par un membre de la ligne hiérarchique ou un tiers au moins des représentants des travailleurs au sein du Comité.

Elle est réalisée par l'employeur avec la participation des travailleurs. L'employeur y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux lorsqu'il fait partie du service interne. A défaut, il y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux du service externe, lorsque la complexité de la situation le requiert.

Elle tient compte des éléments visés à l'article I.3-1, alinéa 3.

Dans l'hypothèse où le conseiller en prévention aspects psychosociaux n'est pas associé à l'analyse, les travailleurs doivent avoir la possibilité de communiquer les informations de manière anonyme. Dans l'hypothèse où le conseiller en prévention aspects psychosociaux est associé à l'analyse, il ne transmet à l'employeur que des données anonymes découlant des entretiens avec les travailleurs.

**Art. I.3-5.-** Suite à l'analyse des risques visée à l'article I.3-4, l'employeur prend dans la situation de travail spécifique, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention collectives et individuelles appropriées.

Ces mesures sont prises conformément à l'article I.2-7.

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux a été associé à l'analyse, l'employeur demande son avis avant de prendre ces mesures.

Il communique au demandeur, aux conseillers en prévention concernés par les mesures et à toutes les autres personnes qu'il juge utile les résultats de l'analyse visée à l'article I.3-4 et sa décision quant aux mesures. Les résultats de l'analyse des risques ne contiennent que des données anonymes.

**Art. I.3-6.- § 1<sup>er</sup>.** Les mesures de prévention visées à l'article I.3-2 sont réexaminées lors de tout changement pouvant affecter l'exposition des travailleurs aux risques psychosociaux au travail.

**§ 2.** L'employeur évalue au moins une fois par an ces mesures de prévention.

L'évaluation est réalisée par l'employeur. Il y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux lorsqu'il fait partie du service interne. A défaut, il y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux du service externe lorsque la complexité de l'évaluation le requiert.

L'évaluation tient compte notamment des éléments suivants:

- 1° de l'ensemble des demandes d'analyse des risques de situations de travail spécifiques visées à l'article I.3-4;
- 2° de l'ensemble des demandes d'intervention psychosociales formelles visées au chapitre II, section 4, du présent titre;
- 3° des éléments transmis par le conseiller en prévention-médecin du travail visés à l'article I.3-44;
- 4° des conclusions tirées des incidents de nature psychosociale qui se sont répétés ayant fait l'objet d'une intervention psychosociale informelle;
- 5° des faits inscrits dans le registre visé à l'article I.3-3;
- 6° des données chiffrées contenues dans la partie VIII du rapport annuel du service interne visé à l'article II.1-6, § 1<sup>er</sup>, 2°, b).

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux 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 et les transfère au moins une fois par an à l'employeur sous forme collective et anonyme.

**Art. I.3-7.-** Les résultats de l'analyse des risques et les mesures de prévention visés aux articles I.3-1 et I.3-2 sont intégrés au plan global de prévention et, le cas échéant, au plan d'action annuel visés aux articles I.2-8 et I.2-9.

Ces plans sont, le cas échéant, adaptés suite à l'évaluation visée à l'article I.3-6.

## **Chapitre II.- Demande d'intervention psychosociale du travailleur**

### **Section 1<sup>re</sup>.- Généralités**

**Art. I.3-8.**- Outre la possibilité de s'adresser directement à l'employeur, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du Comité ou à un délégué syndical, le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail, dont, notamment la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, peut faire appel à la procédure interne visée au présent chapitre.

Dans le cadre de cette procédure, l'employeur prend, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention appropriées pour mettre fin au dommage en appliquant les principes généraux de prévention visés à l'article 5, § 1<sup>er</sup> de la loi.

**Art. I.3-9.**- La procédure interne permet au travailleur de demander à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux, selon les modalités détaillées dans le présent chapitre:

- a) soit une intervention psychosociale informelle;
- b) soit une intervention psychosociale formelle.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux et la personne de confiance peuvent être associés à l'élaboration concrète de cette procédure.

Ces modalités doivent faire l'objet au sein de l'entreprise ou de l'institution d'un accord du Comité conformément à l'article 32/2, § 2, alinéa 4 de la loi. Lorsque cet accord n'est pas atteint, l'employeur demande l'avis du fonctionnaire chargé de la surveillance.

Le fonctionnaire entend les parties concernées et tente de concilier les positions de chacun. En l'absence de conciliation, il émet un avis qui est notifié à l'employeur par lettre recommandée. L'employeur informe le Comité de l'avis de ce fonctionnaire dans un délai de trente jours à dater de la notification et prend une décision conformément à l'article 32/2, § 2, alinéa 4 de la loi.

**Art. I.3-10.**- § 1<sup>er</sup>. Les travailleurs doivent avoir la possibilité de consulter la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux pendant les heures de travail.

Lorsque l'organisation habituelle du temps de travail qui est d'application chez l'employeur ne permet pas au travailleur de pouvoir consulter la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux pendant les heures de travail, cette consultation peut avoir lieu en dehors des heures de travail si une convention collective de travail ou, à défaut, le règlement de travail, le prévoit.

Dans les deux cas, le temps consacré à la consultation de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux est considéré comme du temps de travail.

**§ 2.** Les frais de déplacement occasionnés pour se rendre auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux sont à charge de l'employeur quel que soit le moment de la consultation.

### **Section 2.– Phase préalable à une demande d'intervention psychosociale**

**Art. I.3-11.**- Au plus tard dix jours calendriers après le premier contact, la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux entend le travailleur et l'informe sur les possibilités d'interventions visées à l'article I.3-9.

Si cette consultation a lieu lors d'un entretien personnel, l'intervenant remet au travailleur, à sa demande, un document qui atteste de cet entretien.

Le travailleur choisit, le cas échéant, le type d'intervention qu'il souhaite utiliser.

### **Section 3.- Demande d'intervention psychosociale informelle**

**Art. I.3-12.**- L'intervention psychosociale informelle consiste en la recherche d'une solution de manière informelle par le demandeur et la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux par le biais, notamment:

- 1° d'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil;
- 2° d'une intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise, notamment auprès d'un membre de la ligne hiérarchique;
- 3° d'une conciliation entre les personnes impliquées moyennant leur accord.

Le type d'intervention psychosociale informelle choisi par le demandeur est acté dans un document daté et signé par l'intervenant et le demandeur qui en reçoit une copie.

### **Section 4.- Demande d'intervention psychosociale formelle**

#### **Sous-section 1<sup>re</sup>.- Définition**

**Art. I.3-13.**- § 1<sup>er</sup>. La demande d'intervention psychosociale formelle consiste pour un travailleur à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique et aux propositions de mesures, faites par le conseiller en prévention aspects psychosociaux et reprises dans un avis dont le contenu est défini à l'article I.3-24.

**§ 2.** Lorsque la demande d'intervention psychosociale formelle porte, selon le travailleur, sur des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, cette demande porte la dénomination « demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ».

Cette demande est traitée conformément à la présente section 4 à l'exception de la sous-section 3 et sous réserve de l'application des modalités particulières visées à la section 5 du présent chapitre.

## Sous-section 2.- Introduction de la demande

**Art. I.3-14.- § 1<sup>er</sup>.** Si le travailleur ne désire pas faire usage de l'intervention psychosociale informelle ou si celle-ci n'aboutit pas à une solution, le travailleur peut exprimer au conseiller en prévention aspects psychosociaux sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle.

**§ 2.** Le travailleur a un entretien personnel obligatoire avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux avant d'introduire sa demande.

Cet entretien a lieu dans un délai de dix jours calendriers suivant le jour où le travailleur a exprimé sa volonté d'introduire sa demande. Le travailleur et le conseiller en prévention aspects psychosociaux veillent à ce que ce délai soit respecté.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux atteste dans un document que l'entretien personnel obligatoire a eu lieu et en remet copie au travailleur.

**Art. I.3-15.- § 1<sup>er</sup>.** La demande d'intervention psychosociale formelle est actée dans un document daté et signé par le demandeur. Ce document contient la description de la situation de travail problématique et la demande faite à l'employeur de prendre des mesures appropriées.

**§ 2.** Ce document est transmis au conseiller en prévention aspects psychosociaux ou au service externe pour lequel le conseiller en prévention accomplit ses missions. Il signe une copie de celui-ci et la transmet au demandeur. Cette copie a valeur d'accusé de réception.

Si la demande est envoyée par lettre recommandée à la poste, elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition.

**§ 3.** Le conseiller en prévention aspects psychosociaux refuse l'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail.

La notification du refus ou de l'acceptation de la demande a lieu au plus tard dix jours calendriers après la réception de la demande.

A défaut de notification endéans ce délai, la demande est réputée acceptée à son expiration.

**Art. I.3-16.-** Lorsque la situation décrite par le demandeur a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif, la demande est traitée conformément à la sous-section 3.

Lorsque la situation décrite par le demandeur a principalement trait à des risques qui présentent un caractère individuel, la demande est traitée conformément à la sous-section 4.

### Sous-section 3.- Demande à caractère principalement collectif

**Art. I.3-17.-** Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe dans les meilleurs délais par écrit les personnes suivantes:

1° l'employeur:

- a) du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif a été introduite;
- b) du fait que cette demande est traitée conformément à la sous-section 3;
- c) de la situation à risque décrite par le demandeur sans transmettre l'identité du demandeur;
- d) de la date à laquelle l'employeur doit rendre sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande.

2° le demandeur:

- a) du fait que sa demande a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif;
- b) du fait que cette demande est traitée conformément à la sous-section 3;
- c) de la date à laquelle l'employeur doit rendre sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande.

**Art. I.3-18.- § 1<sup>er</sup>.** L'employeur prend une décision relative aux suites qu'il donne à la demande.

Si l'employeur réalise une analyse des risques en vue de prendre cette décision, celle-ci doit être réalisée conformément à l'article I.3-4.

**§ 2.** Dans les entreprises où il existe un Comité ou une délégation syndicale, l'employeur prend une décision selon la procédure suivante:

- 1° il communique au Comité ou à la délégation syndicale le document visé à l'article I.3-17, 1°, c;
- 2° il demande leur avis sur les modalités du traitement de la demande;
- 3° le cas échéant, il leur transmet les résultats de l'analyse des risques visée à l'article I.3-4, qui ne contiennent que des données anonymes;
- 4° il demande leur avis sur les suites à donner à la demande.

**Art. I.3-19.**- Dans un délai de 3 mois maximum à partir de l'information visée à l'article I.3-17, l'employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande:

- 1° au conseiller en prévention aspects psychosociaux qui en informe le demandeur;
- 2° au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe;
- 3° au Comité ou à la délégation syndicale.

Lorsque l'employeur réalise l'analyse des risques en application de l'article I.3-4, ce délai peut être prolongé de 3 mois maximum.

L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre.

**Art. I.3-20.**- Si nécessaire, le conseiller en prévention aspects psychosociaux communique par écrit à l'employeur, directement et en tout cas avant l'expiration du délai de 3 mois visé à l'article I.3-19, des propositions de mesures de prévention, qui peuvent avoir un caractère conservatoire, pour éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.

L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qui ont été proposées par le conseiller en prévention aspects psychosociaux ou celles qui offrent un niveau de protection équivalent.

**Art. I.3-21.**- § 1<sup>er</sup>. Lorsque l'employeur n'a pas réalisé une analyse des risques en application de l'article I.3-4 ou lorsque cette analyse n'a pas été réalisée en association avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux, le conseiller en prévention aspects psychosociaux traite la demande conformément aux articles I.3-23 à I.3-30, pour autant que le demandeur donne son accord écrit, dans les hypothèses suivantes:

- 1° l'employeur ne communique pas sa décision motivée dans le délai visé à l'article I.3-19;
- 2° l'employeur décide de ne pas prendre de mesures de prévention;
- 3° le demandeur considère que les mesures de prévention ne sont pas appropriées à sa situation individuelle.

**§ 2.** Le conseiller en prévention aspects psychosociaux en avertit par écrit l'employeur dans les meilleurs délais et communique à ce dernier l'identité du demandeur.

Le délai dans lequel le conseiller en prévention rend son avis, visé à l'article I.3-25, prend cours à partir de la date de l'écrit dans lequel le demandeur exprime son accord.

#### Sous-section 4.- Demande à caractère principalement individuel

**Art. I.3-22.**- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe par écrit l'employeur du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle a été introduite et



qu'elle présente un caractère principalement individuel. Il lui communique l'identité du demandeur.

**Art. I.3-23**.- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux examine en toute impartialité la situation de travail en tenant compte des informations transmises par les personnes qu'il juge utile d'entendre.

Ces informations peuvent être reprises dans des déclarations datées et signées, qui mentionnent le cas échéant le consentement visé à l'article I.3-33, alinéa 2 et dont une copie est remise aux personnes entendues.

**Art. I.3-24**.- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux rédige un avis contenant:

- 1° la description de la demande et de son contexte;
- 2° l'identification des dangers pour le demandeur et l'ensemble des travailleurs;
- 3° les éléments qui ont une influence positive et négative sur la situation à risque notamment au niveau de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail ou des relations interpersonnelles au travail;
- 4° le cas échéant, les démarches entreprises antérieurement pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages;
- 5° les propositions de mesures de prévention collectives et individuelles nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages et les justifications de ces propositions;
- 6° les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail et les justifications de ces propositions.

**Art. I.3-25**.- Dans un délai de 3 mois maximum à partir de l'acceptation de la demande, le conseiller en prévention aspects psychosociaux remet l'avis:

- 1° à l'employeur;
- 2° avec l'accord du demandeur, à la personne de confiance lorsqu'elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale informelle.

Ce délai peut être prolongé de trois mois maximum pour autant que le conseiller en prévention aspects psychosociaux justifie cette prolongation en transmettant les motifs par écrit à l'employeur, au demandeur et à l'autre personne directement impliquée.

**Art. I.3-26**.- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe par écrit le demandeur et l'autre personne directement impliquée dans les meilleurs délais:

- 1° de la date de remise de son avis à l'employeur;

2° des propositions de mesures de prévention et de leurs justifications visées à l'article I.3-24, 5°, dans la mesure où ces justifications facilitent la compréhension de la situation et l'acceptation de l'issue de la procédure.

**Art. I.3-27.**- Simultanément à l'information visée à l'article I.3-26, le conseiller en prévention aspects psychosociaux, lorsqu'il fait partie d'un service externe communique par écrit au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne les propositions de mesures de prévention et leurs justifications visées à l'article I.3-24, 5° et 6°, dans la mesure où ces justifications permettent au conseiller en prévention du service interne d'exercer ses missions de coordination.

**Art. I.3-28.**- Si l'employeur envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, il en avertit par écrit préalablement ce travailleur au plus tard un mois après avoir reçu l'avis visé à l'article I.3-24.

Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur transmet à ce dernier une copie de l'avis visé à l'article I.3-24 et entend ce travailleur qui peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien.

**Art. I.3-29.**- Au plus tard deux mois après avoir reçu l'avis visé à l'article I.3-24, l'employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande:

- 1° au conseiller en prévention aspects psychosociaux;
- 2° au demandeur et à l'autre personne directement impliquée;
- 3° au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne, lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe.

L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre.

**Art. I.3-30.**- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux rend son avis à l'employeur même si le demandeur ne fait plus partie de l'entreprise ou de l'institution en cours d'intervention.

#### Sous-section 5.- Dossier

**Art. I.3-31.**- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux ouvre et tient à jour un dossier individuel qui comprend, en fonction de la procédure utilisée:

- 1° le cas échéant, le document qui atteste de l'entretien personnel informatif visé à l'article I.3-11;
- 2° le document relatif au type d'intervention psychosociale informelle choisi par le demandeur;
- 3° le document qui atteste de l'entretien personnel obligatoire visé à l'article I.3-14, § 2;
- 4° la demande d'intervention psychosociale formelle;

- 5° le cas échéant, le document contenant le refus ou l'acceptation de l'introduction de la demande;
- 6° le document qui informe l'employeur qu'une demande d'intervention psychosociale formelle a été introduite;
- 7° le document qui informe le demandeur du fait que sa demande a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif;
- 8° les déclarations datées et signées des personnes entendues par le conseiller en prévention aspects psychosociaux;
- 9° le cas échéant, le document relatif à la prolongation du délai pour rendre un avis à l'employeur;
- 10° l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux;
- 11° le document qui avertit de la date de la remise de l'avis à l'employeur;
- 12° le document qui transmet l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux aux personnes visées à l'article I.3-25;
- 13° les documents visés aux articles I.3-26 et I.3-27 remis au demandeur, à l'autre personne directement impliquée et au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne;
- 14° le document contenant la décision motivée de l'employeur quant aux suites qu'il donne à la demande;
- 15° le cas échéant, le document visé à l'article I.3-20 contenant les propositions de mesures de prévention;
- 16° le cas échéant, le document visé à l'article I.3-21 qui informe l'employeur de l'analyse par le conseiller en prévention aspects psychosociaux de la demande à caractère principalement collectif ainsi que l'accord écrit du demandeur.

Les notes personnelles prises par le conseiller en prévention aspects psychosociaux lors de ses démarches ne peuvent pas figurer dans le dossier.

**Art. I.3-32.**- Le dossier individuel est confié à la garde d'un conseiller en prévention aspects psychosociaux pendant vingt ans à partir de la date d'introduction de la demande et relève de sa responsabilité exclusive.

Le dossier peut être conservé sur un support électronique dès lors qu'il est complet, à condition que l'authenticité et l'accès aux documents soient protégés et sécurisés.

**Art. I.3-33.**- Le dossier individuel est tenu à la disposition du fonctionnaire chargé de la surveillance.

Les déclarations visées à l'article I.3-31, 8° peuvent être transmises par le fonctionnaire ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux au Ministère public qui les demande, si la personne entendue a donné son consentement à cette transmission dans sa déclaration.

**Art. I.3-34.**- Lorsque l'employeur change de service externe, le transfert du dossier individuel est réglé de la manière suivante:

- 1° Lorsque la demande d'intervention psychosociale formelle est en cours de traitement au moment du changement:
  - a) le conseiller en prévention aspects psychosociaux avertit dans les meilleurs délais le demandeur et l'autre personne directement impliquée du fait que le service externe pour lequel il remplit ses missions ne sera plus compétent pour le traitement de la demande;
  - b) l'employeur communique au conseiller en prévention aspects psychosociaux auprès de qui la demande a été introduite, à sa demande, les coordonnées du nouveau service externe;
  - c) le conseiller en prévention aspects psychosociaux auprès de qui la demande a été introduite communique le dossier individuel au conseiller en prévention aspects psychosociaux du nouveau service externe;
  - d) le conseiller en prévention aspects psychosociaux du nouveau service externe informe le demandeur et l'autre personne directement impliquée du fait qu'il reprend le traitement de la demande.
- 2° Lorsque le traitement de la demande d'intervention psychosociale formelle du travailleur est clôturé au moment du changement de service externe, le conseiller en prévention aspects psychosociaux du nouveau service externe peut, lorsque cela est nécessaire pour l'exécution de ses missions, obtenir copie du dossier individuel tenu par le conseiller en prévention aspects psychosociaux auprès de qui la demande a été introduite.

Le transfert du dossier individuel se fait dans des conditions qui sauvegardent le secret professionnel.

#### **Section 5.– Particularités du traitement de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail**

**Art. I.3-35.**- § 1<sup>er</sup>. Le document daté et signé visé à l'article I.3-15, § 1<sup>er</sup> introduisant la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail comprend:

- 1° la description précise des faits constitutifs, selon le travailleur, de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail;
- 2° le moment et l'endroit où chacun des faits se sont déroulés;
- 3° l'identité de la personne mise en cause;
- 4° la demande à l'employeur de prendre des mesures appropriées pour mettre fin aux faits.

§ 2. Suite à l'entretien personnel obligatoire visé à l'article I.3-14, § 2, le conseiller en prévention aspects psychosociaux ou le service externe pour lequel le conseiller en prévention accomplit ses missions réceptionne la demande remise en mains propres, signe une copie de cette demande et la remet au demandeur. Cette copie a valeur d'accusé de réception.

Si la demande est envoyée par lettre recommandée à la poste, elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition.

§ 3. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux refuse l'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

La notification du refus ou de l'acceptation de la demande a lieu au plus tard dix jours calendriers après la réception de la demande.

A défaut de notification endéans ce délai, la demande est réputée acceptée à son expiration.

**Art. I.3-36.**- Outre les informations visées à l'article I.3-22, le conseiller en prévention aspects psychosociaux, dès que la demande est acceptée, informe l'employeur du fait que le demandeur qui a introduit cette demande bénéficie de la protection visée à l'article 32tredecies de la loi à partir de la date de réception de la demande.

**Art. I.3-37.**- Dans le cadre de l'examen de la demande, le conseiller en prévention aspects psychosociaux:

- 1° communique à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés dans les plus brefs délais;
- 2° entend les personnes, témoins ou autres, qu'il juge utile et examine la demande en toute impartialité;
- 3° avise immédiatement l'employeur du fait que le travailleur qui a déposé un témoignage au sens de l'article 32tredecies, § 1<sup>er</sup>/1, 5° de la loi et dont il transmet l'identité bénéficie de la protection visée à cet article.

La personne mise en cause et les témoins reçoivent une copie de leurs déclarations datées et signées qui mentionnent, le cas échéant, le consentement visé à l'article I.3-33, alinéa 2.

**Art. I.3-38.**- Si la gravité des faits le requiert, le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait à l'employeur des propositions de mesures conservatoires avant la remise de son avis.

L'employeur communique aussi vite que possible et par écrit au conseiller en prévention aspects psychosociaux sa décision motivée quant aux suites qu'il va donner aux propositions de mesures conservatoires.

**Art. I.3-39.**- Outre les personnes décrites à l'article I.3-25, le conseiller en prévention aspects psychosociaux remet son avis au Centre interfédéral pour l'égalité des chances et à l'Institut

pour l'égalité des femmes et des hommes, lorsque ces institutions en font la demande par écrit et pour autant que le travailleur ait donné son accord par écrit à cette demande, sans néanmoins que le Centre et l'Institut puissent transmettre cet avis au travailleur.

**Art. I.3-40.**- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux saisit le fonctionnaire chargé de la surveillance dans les hypothèses visées à l'article 32septies, § 2, de la loi. A cet effet, il vérifie si l'employeur a pris les mesures de prévention appropriées.

**Art. I.3-41.**- Outre les éléments visés à l'article I.3-31, le dossier individuel comprend:

- 1° le document qui informe l'employeur qu'une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail a été introduite et que le travailleur bénéficie de la protection visée à l'article 32tredecies de la loi;
- 2° le document qui informe l'employeur de la protection des témoins visés à l'article 32tredecies, § 1<sup>er</sup>/1, 5° de la loi;
- 3° le cas échéant, les propositions de mesures conservatoires communiquées à l'employeur;
- 4° le cas échéant, la décision de l'employeur concernant les mesures conservatoires;
- 5° le cas échéant, la demande d'intervention du fonctionnaire chargé de la surveillance.

**Art. I.3-42.**- Lorsque le demandeur ou la personne mise en cause envisagent d'introduire une action en justice, l'employeur leur communique à leur demande une copie de l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

**Art. I.3-43.**- Le travailleur d'une entreprise extérieure visée à la section 1<sup>re</sup> du chapitre IV de la loi, qui estime être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail de la part d'un travailleur d'un employeur dans l'établissement duquel il exécute de façon permanente des activités peut faire appel à la procédure interne de l'employeur auprès duquel ces activités sont exécutées.

Lorsque des mesures de prévention individuelles doivent être prises vis-à-vis d'un travailleur d'une entreprise extérieure, l'employeur chez qui sont exécutées les activités de façon permanente prendra tous les contacts utiles avec l'employeur de l'entreprise extérieure pour que les mesures puissent effectivement être mises en œuvre.

### **Chapitre III.- Rôle du conseiller en prévention-médecin du travail**

**Art. I.3-44.**- Le conseiller en prévention-médecin du travail transmet au moins une fois par an à l'employeur et au conseiller en prévention aspects psychosociaux les éléments utiles à l'évaluation visée à l'article I.3-6 résultant de l'ensemble des examens médicaux de surveillance de la santé des travailleurs et des visites des lieux de travail, sous forme de données collectives et anonymes.

**Art. I.3-45.**- Le conseiller en prévention-médecin du travail qui, à l'occasion de tout examen médical de surveillance de la santé des travailleurs, constate que l'état de santé d'un travail-

leur est altéré et que cela pourrait découler de l'exposition à des risques psychosociaux au travail:

- 1° informe le travailleur sur la possibilité de s'adresser au conseiller en prévention aspects psychosociaux ou à la personne de confiance;
- 2° peut lui-même informer le conseiller en prévention aspects psychosociaux s'il estime que le travailleur n'est pas en mesure de s'adresser lui-même au conseiller et sous réserve de son accord.

**Art. I.3-46.**- En application de l'article I.4-55, le conseiller en prévention-médecin du travail se concerta, avec l'accord du travailleur, avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux sur les possibilités de nouvelle affectation et les mesures d'aménagement des postes de travail lorsque, à l'occasion de tout examen médical de surveillance de la santé, le conseiller en prévention-médecin du travail constate que l'état de santé du travailleur est altéré et que cela pourrait découler de l'exposition à des risques psychosociaux au travail.

**Art. I.3-47.**- Lorsque le travailleur examiné par le conseiller en prévention-médecin du travail a introduit préalablement aux examens médicaux de surveillance de la santé une demande d'intervention psychosociale formelle, le conseiller en prévention aspects psychosociaux transmet au conseiller en prévention-médecin du travail l'avis visé à l'article I.3-24 avec l'accord du travailleur.

## **Chapitre IV.– Information - formation**

### **Section 1<sup>re</sup>.– Comité pour la prévention et la protection au travail**

**Art. I.3-48.**- L'employeur transmet au Comité les résultats de l'analyse des risques visée à l'article I.3-1 et les résultats de l'évaluation visée à l'article I.3-6 et demande l'avis du Comité sur les mesures de prévention collectives qui en découlent.

**Art. I.3-49.**- Sans préjudice de l'application de l'article I.3-5, alinéa 4, l'employeur informe le Comité de la réalisation d'une analyse de risque visée à l'article I.3-4 et tient à sa disposition les résultats de l'analyse qui ne contiennent que des données anonymes.

**Art. I.3-50.**- L'employeur transmet au Comité, au moins une fois par an, l'ensemble des propositions de mesures de prévention collectives visées à l'article I.3-24, 6° proposées dans l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail. Il demande l'avis du Comité sur ces propositions.

L'employeur ne transmet au Comité que des données anonymes.

**Art. I.3-51.**- § 1<sup>er</sup>. Sans préjudice des dispositions des articles I.2-16 à I.2-21, l'employeur prend les mesures nécessaires pour que les membres du Comité disposent de toutes les informations utiles relatives:

- 1° à la demande d'analyse des risques visée à l'article I.3-4;

- 2° aux procédures à appliquer lorsqu'un travailleur estime subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail;
- 3° au droit pour le travailleur d'acter une déclaration dans le registre visé à l'article I.3-3;
- 4° aux services ou institutions spécialisés auxquels il est fait appel en application de l'article 32quinquies de la loi;
- 5° à l'obligation de s'abstenir de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail.

**§ 2.** En outre, l'employeur veille à ce que les membres du Comité reçoivent la formation nécessaire pour qu'ils puissent appliquer de manière adéquate les mesures de prévention, les procédures, les droits et les obligations au sujet desquels ils reçoivent les informations visées au § 1<sup>er</sup>, 1°, 2°, 3° et 5°.

### **Section 2.- Travailleurs et membres de la ligne hiérarchique**

**Art. I.3-52.**- § 1<sup>er</sup>. Outre les éléments visés à l'article I.3-51, § 1<sup>er</sup>, 1° à 5°, l'employeur prend les mesures nécessaires pour que les travailleurs et les membres de la ligne hiérarchique disposent de toutes les informations utiles relatives:

- 1° aux résultats de l'analyse des risques visée à l'article I.3-1 et aux résultats de l'évaluation visée à l'article I.3-6;
- 2° aux mesures de prévention applicables.

**§ 2.** En outre, l'employeur veille à ce que les travailleurs et les membres de la ligne hiérarchique reçoivent la formation nécessaire pour qu'ils puissent appliquer de manière adéquate les mesures de prévention, les procédures, les droits et les obligations au sujet desquels ils reçoivent les informations visées au § 1<sup>er</sup>, 2° et à l'article I.3-51, § 1<sup>er</sup>, 1°, 2°, 3° et 5°.

## **Chapitre V.- Dispositions relatives au statut du conseiller en prévention aspects psychosociaux et de la personne de confiance**

### **Section 1<sup>re</sup>.**- Conseiller en prévention aspects psychosociaux

**Art. I.3-53.**- Les conseillers en prévention des services internes et externes, chargés des missions et des tâches en matière de prévention des risques psychosociaux au travail doivent répondre aux conditions visées à l'article II.3-30, § 1<sup>er</sup>, 5°.

**Art. I.3-54.**- Les conseillers en prévention des services internes désignés avant le 16 juin 2007 en application des articles 16, alinéa 2 et 17 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 relatif à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail peuvent continuer à exercer la fonction de conseiller en prévention aspects psychosociaux dans les conditions déterminées dans ces articles.

**Art. I.3-55.**- Lorsque l'accord de tous les représentants des travailleurs au sein du Comité, visé à l'article 32sexies, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2 de la loi n'est pas atteint, l'employeur demande l'avis du fonctionnaire chargé de la surveillance.



Le fonctionnaire entend les parties concernées et tente de concilier les positions de chacun. En l'absence de conciliation, il émet un avis qui est notifié à l'employeur par lettre recommandée. L'employeur informe les représentants des travailleurs au sein du Comité de l'avis de ce fonctionnaire dans un délai de trente jours à dater de la notification et applique l'article 32sexies, § 1<sup>er</sup>, alinéa 5 de la loi.

## **Section 2.- Personne de confiance**

**Art. I.3-56.**- Lorsque l'accord de tous les représentants des travailleurs au sein du Comité, visé à l'article 32sexies, § 2 de la loi n'est pas atteint, l'employeur demande l'avis du fonctionnaire chargé de la surveillance selon les modalités définies à l'article I.3-55, alinéa 2 avant de prendre une décision conformément à l'article 32sexies, § 2, alinéa 3 de la loi.

**Art. I.3-57.**- L'employeur veille à ce que la personne de confiance accomplisse en tout temps ses missions de manière complète et efficace.

A cet effet:

- 1° lorsqu'elle agit dans le cadre de sa fonction de personne de confiance, la personne de confiance qui appartient au personnel de l'employeur est rattachée fonctionnellement au service interne et a un accès direct à la personne chargée de la gestion journalière de l'entreprise ou de l'institution;
- 2° elle dispose du temps nécessaire à l'exercice de ses missions;
- 3° elle dispose d'un local adéquat pour exercer ses missions en toute confidentialité;
- 4° elle a le droit, si besoin, de faire appel au conseiller en prévention aspects psychosociaux pour l'accomplissement de ses missions et en tout cas lorsque la demande d'intervention concerne l'employeur lui-même ou un membre de la ligne hiérarchique et que cette intervention peut compromettre son autonomie ou qu'elle peut lui porter préjudice.

L'employeur donne les informations pertinentes à la personne de confiance afin de lui permettre d'accomplir efficacement ses missions.

En outre, l'employeur prend les mesures nécessaires afin qu'aucune personne ne fasse pression d'une quelconque manière, aussi bien directement qu'indirectement, sur la personne de confiance dans l'exercice de sa fonction, notamment en vue d'obtenir de l'information qui est liée ou qui peut être liée à l'exercice de sa fonction.

**Art. I.3-58.**- L'employeur prend les mesures nécessaires pour que la personne de confiance, dans les deux ans suivant sa désignation, dispose des compétences en termes de savoir-faire et des connaissances nécessaires à l'accomplissement de ses missions, telles que visées à l'annexe I.3-1, A).

A cet effet, la personne de confiance suit les formations pour les acquérir et également pour les perfectionner notamment au moyen, au moins une fois par an, de supervisions visées à l'annexe I.3-1, B).

Les frais liés aux formations de même que les frais de déplacement y afférents sont à charge de l'employeur. Le temps consacré à ces formations est rémunéré comme temps de travail.

Les personnes désignées en tant que personne de confiance avant le 1<sup>er</sup> septembre 2014, en application de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 relatif à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail et de l'arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail et qui ont déjà suivi une formation peuvent continuer à exercer la fonction de personne de confiance même si cette formation ne répond pas à toutes les conditions mentionnées à l'annexe I.3-1, A).

Lorsque ces personnes n'ont pas suivi de formation avant le 1<sup>er</sup> septembre 2014, elles peuvent continuer à exercer la fonction de personne de confiance à la condition:

- 1° soit qu'elles acquièrent les compétences en termes de savoir-faire et les connaissances visées à l'annexe I.3-1, A) dans les deux ans suivant le 1<sup>er</sup> septembre 2014;
- 2° soit qu'elles justifient d'une expérience utile de 5 ans en tant que personne de confiance au 1<sup>er</sup> septembre 2014.

**Art. I.3-59**- Les institutions ou employeurs qui organisent une formation portant sur les compétences et les connaissances des personnes de confiance satisfont aux conditions suivantes:

- 1° veiller à ce que le contenu des cours réponde aux modules visés à l'annexe I.3-1, A) et intègre en tout temps les meilleures pratiques disponibles;
- 2° faire seulement appel à des chargés de cours disposant de connaissances et aptitudes actualisées dans les matières enseignées;
- 3° disposer des moyens appropriés, en particulier des salles de cours et du matériel d'enseignement;
- 4° organiser les cours de manière à ce qu'ils comprennent respectivement au minimum 3 heures de cours effectifs pour le module 1, 3 heures de cours effectifs pour le module 2, 6 heures de cours effectifs pour le module 3 et 18 heures de cours effectifs pour le module 4;
- 5° limiter le nombre d'élèves par chargé de cours et par cours à 20 maximum;
- 6° après la clôture des cours, délivrer aux élèves une attestation de formation.

Les organisateurs peuvent dispenser les étudiants des matières pour lesquelles ils peuvent apporter la preuve qu'ils les ont déjà suivies dans le cadre d'une autre formation.

**Art. I.3-60**- Les institutions qui organisent une formation portant sur les compétences et les connaissances des personnes de confiance peuvent demander de figurer sur la liste publiée par la direction générale HUT.

Les demandes pour figurer sur cette liste sont introduites auprès de la direction générale HUT et contiennent:

- 1° la dénomination, le statut et l'adresse de l'institution, ainsi que l'endroit des salles de cours et du lieu où se trouve le matériel d'enseignement;
- 2° la mention des qualifications des chargés de cours auxquels l'organisateur fait appel, notamment leurs diplômes, leur expérience, leur curriculum et la manière dont ils se recyclent;
- 3° une déclaration écrite par laquelle l'institution s'engage à respecter les conditions figurant à l'article I.3-59.

**Art. I.3-61.**- La direction générale HUT vérifie si la demande est complète et la transmet ensuite pour examen, rapport et avis à la direction générale CBE.

Les institutions pour lesquelles la direction générale CBE a émis un avis favorable au sujet de leur demande, sont reprises par la direction générale HUT sur la liste visée à l'article I.3-60, qui est publiée par le Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

Si, après contrôle de la direction générale CBE et après que l'institution a été entendue, il apparaît que l'institution ne satisfait plus aux conditions visées à l'article I.3-59, la direction générale HUT supprime l'institution concernée de la liste visée à l'article I.3-60.

**Art. I.3-62.**- Lorsqu'aucune personne de confiance n'a été désignée dans l'entreprise ou l'institution et lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne exerce les missions d'informations de la personne de confiance visées à l'article I.3-11, sans que l'exercice de cette mission requiert l'accord préalable de tous les représentants des travailleurs au sein du Comité, visé à l'article 32sexies, § 2, alinéa 1<sup>er</sup> de la loi et sans qu'il requiert le suivi de la formation visée à l'article I.3-58.

L'alinéa 1<sup>er</sup> n'est pas d'application dans les entreprises de moins de 20 travailleurs dans lesquelles l'employeur remplit la fonction de conseiller en prévention ou en cas de désaccord de l'intéressé lui-même ou en cas de désaccord du Comité.

### **Section 3.- Concertation – Echange d'informations**

**Art. I.3-63.**- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux et la personne de confiance se concertent régulièrement.

Ils ont le droit et l'obligation d'entretenir tous les contacts entre eux qui sont utiles à l'accomplissement de leurs missions, notamment en s'échangeant les informations pertinentes sur leurs interventions psychosociales.

**Art. I.3-64.**- En vue de l'évaluation des mesures de prévention visée à l'article I.3-6, la personne de confiance transmet par écrit au moins une fois par an au conseiller en prévention aspects psychosociaux les données des incidents qui se sont répétés qu'elle a traités.

**Art. I.3-65**- En vue de la rédaction de la partie VIII du rapport annuel du service interne, le conseiller en prévention aspects psychosociaux et la personne de confiance transmettent au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne les données anonymes lui permettant de compléter ce rapport.

**Chapitre VI.- Service compétent pour recevoir les décisions judiciaires**

**Art. I.3-66**- La direction générale HUT est chargée de recevoir les décisions des juridictions fondées sur le chapitre Vbis de la loi, tel que prévu à l'article 32octiesdecies de la loi.

## ANNEXE I.3-1

### Compétences et connaissances des personnes de confiance visées à l'article I.3-58

#### A) Connaissances et compétences

##### Module 1. Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance

Acquérir les connaissances portant sur:

- a) La politique du bien-être dans l'entreprise, plus précisément:
  - Le système dynamique de gestion des risques, en particulier l'analyse des risques et les mesures de prévention appliquées aux risques psychosociaux au travail;
  - Les acteurs impliqués dans la politique de prévention et leurs missions.
- b) La prévention des risques psychosociaux au travail, plus précisément:
  - Les missions des acteurs impliqués dans la prévention des risques psychosociaux au travail et la collaboration entre ces acteurs, en particulier le conseiller en prévention aspects psychosociaux, le conseiller en prévention-médecin du travail, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne de prévention et de protection au travail et le comité pour la prévention et la protection du travail;
  - Les missions et le statut de la personne de confiance;
  - Les procédures internes accessibles aux travailleurs qui estiment subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail;
  - Les procédures externes auprès de l'inspection du contrôle du bien-être au travail et auprès des tribunaux.
- c) Le système judiciaire belge et la responsabilité pénale et civile des personnes impliquées dans la politique de prévention et les conséquences pénales et civiles des dommages découlant des risques psychosociaux au travail.
- d) La médiation volontaire et judiciaire visées par le code judiciaire.
- e) Le dispositif légal de lutte contre les discriminations.
- f) Eléments de déontologie: notamment, le secret professionnel, la confidentialité, l'indépendance...

##### Module 2. Les risques psychosociaux au travail

Acquérir les connaissances portant sur:

- La définition et les caractéristiques des risques psychosociaux au travail (causes, conséquences, ampleur, manifestations...);
- Les facteurs de risques individuels et collectifs (y compris les ressources individuelles et collectives) spécifiques aux risques psychosociaux au travail;

- Les dommages au niveau de l'individu (conséquences physiques, psychologiques, sociales et professionnelles), au niveau du groupe et de l'organisation;
- Les différentes typologies des situations de souffrances relationnelles au travail: pouvoir différencier les types de conflits, les situations de harcèlement moral, de harcèlement sexuel, le phénomène de bouc-émissaire, la maltraitance managériale,...
- Les méthodes d'analyse de risques.

### **Module 3. Intervention psychosociale: Techniques d'entretien**

Acquérir les connaissances et les compétences pour mener les entretiens avec chacune des personnes impliquées (demandeur, personne mise en cause, membre de la ligne hiérarchique...), relatives, entre autre, à:

- l'accueil: les conditions d'un bon entretien, le dispositif spatial, l'identification des attentes du demandeur, poser un cadre d'entretien;
- la communication efficace: le processus de communication entre les personnes, l'écoute active, l'assertivité, les attitudes verbales et non verbales,...
- la gestion de ses propres émotions et de celles de la personne entendue;
- aux conseils relatifs aux stratégies permettant la résolution de la situation problématique;
- au recadrage permettant à la personne de changer ses représentations de la situation.

Acquérir les compétences pour mener les entretiens avec chacune des personnes impliquées à l'aide d'exercices pratiques.

### **Module 4. Intervention psychosociale: Gestion des situations problématiques**

Acquérir les connaissances portant sur les différentes techniques d'intervention psychosociales en tenant compte des dimensions interindividuelles, groupales et organisationnelles des situations de souffrance au travail.

En particulier, acquérir les connaissances sur les techniques de gestion des conflits suivantes: l'intervention auprès d'un tiers, la conciliation et la médiation (objectifs et processus).

Acquérir les compétences pour appliquer les techniques d'intervention psychosociales à l'aide d'exercices pratiques.

## **B) Supervision**

La supervision consiste en un échange d'expériences entre personnes de confiance sur des cas pratiques sous la conduite d'un facilitateur.