

ANNEXE 14 : MESURES DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

TABLE DES MATIERES

TITRE I - PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL	2
CHAPITRE 1 - LEGISLATION APPLICABLE	2
CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES - DÉFINITIONS ET PRINCIPES GÉNÉRAUX	3
CHAPITRE 3 : PROCÉDURE INTERNE	6
Section 1 : préambule	6
Section 2 : Intervention psychosociale informelle.....	7
Section 3 - Intervention psychosociale formelle.....	10
CHAPITRE 4 - PROCEDURE EXTERNE	15
Section 1 - Intervention des services de Contrôle du bien-être au travail	15
Section 2 - Intervention de l'Auditorat du travail	15
Section 3 - Intervention du tribunal correctionnel	15
CHAPITRE 5 - COORDONNEES DES INTERVENANTS	15
TITRE II - FAITS DE TIERS	16
CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GENERALES - DEFINITIONS ET PRINCIPES GENERAUX.....	16
CHAPITRE 2 - PROCEDURE A SUIVRE EN CAS D'ACTE DE VIOLENCE DE LA PART DE TIERS.....	17
Section 1 - Registre des faits de tiers.....	17
Section 2 - Blessures ou traumatisme psychologique	17
Section 3 - Dégâts matériels.....	17
Section 4 - Dépôt de plainte auprès de la Police.....	18
Section 5 - Rapport circonstancié faits de tiers.....	18
CHAPITRE 3 : PRISE EN CHARGE D'UN AGENT VICTIME D'UN EVENEMENT TRAUMATOGENE CAUSE PAR UN TIERS	18
Section 1 - Prise en charge de la victime.....	18
Section 2 : suivi et démarches liées à la prise en charge de la victime	19
CHAPITRE 4 : DISPOSITIONS FINALES.....	20
TITRE III : PROCEDURE D'URGENCE EN CAS D'EVENEMENT TRAUMATOGENE	21
CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES - DEFINITIONS ET PRINCIPES GENERAUX.....	21

CHAPITRE 2 - RÔLE DE LA LIGNE HIERARCHIQUE	22
CHAPITRE 3 - PROCEDURE	22
Section 1 - Prise en charge immédiate des victimes	22
Section 2 - Sécurisation des lieux	23
Section 3 - Prise en charge des victimes indirectes.....	24
Section 4 - Suivi et reprise des activités	25
CHAPITRE 4 - COORDONNEES DES INTERVENANTS	25
CHAPITRE 5 - LOGIGRAMMES REPRENANT LA SYNTHESE DES PROCEDURES.....	26
TITRE IV - DEPENDANCES.....	27
CHAPITRE 1 - PROCEDURE ASSUETUDES - PRISE EN CHARGE DES AGENTS VICTIMES DE DEPENDANCE A UN TOXIQUE.....	27
Section 1 - Dispositions générales - définitions et principes généraux.....	27
Section 2 – Procédure	28
Section 3 - coordonnées des intervenants	31
Section 4 – Formulaire relatifs aux situations de crise et chroniques	32
CHAPITRE 2 – PREVENTION DU RISQUE LIE AUX DEPENDANCES NOTAMMENT A L'ALCOOL ET AUX DROGUES SUR LES LIEUX DE TRAVAIL	32
CHAPITRE 3 - LUTTE CONTRE LE TABAGISME	33
CHAPITRE 4 – INTERDICTION DE VAPOTER SUR LES LIEUX DE TRAVAIL	33
TITRE V - HYGIENE CORPORELLE AU TRAVAIL	34
CHAPITRE 1 : PROCÉDURE	34
Section 1 : analyse de la situation.....	34
Section 2 : cas de situation aiguë	34
Section 3 : accompagnement	34
Section 4 - Suivi personnalisé de l'agent concerné.....	35
Section 5 - Situation persistante.....	35
Section 6 : recours à la médecine du travail	35
CHAPITRE 2 - CANEVAS D'ENTRETIEN	35

TITRE I - PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

CHAPITRE 1 - LEGISLATION APPLICABLE

Article I.1

Concernant la prévention des risques psychosociaux au travail, il est fait application des textes suivants :

- Arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail
- Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail

- Le Code du bien-être au travail du 28 avril 2017.

CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES - DÉFINITIONS ET PRINCIPES GÉNÉRAUX

Article I.2

Le présent texte a pour but d'expliquer la procédure interne à la ville de Liège concernant la gestion des risques psychosociaux au travail.

Article I.3

Pour l'application du présent titre, il y a lieu d'entendre par :

- ⇒ **Risques psychosociaux au travail** : probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des 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, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger
- ⇒ **Violence au travail** : chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne à laquelle les dispositions de la loi sont d'application, est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.
- ⇒ **Harcèlement moral au travail** : ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle la présente section est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre.
- ⇒ **Harcèlement sexuel au travail** : tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.
- ⇒ **Stress au travail** : Le stress à l'origine d'une charge psychosociale peut se définir comme un état perçu comme négatif par un agent ou un groupe d'agents, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que le ou les agents ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail.
- ⇒ **Discrimination au travail** : le fait de traiter de manière inégale et défavorable une ou plusieurs personnes en raison notamment de l'âge, l'orientation sexuelle, la prétendue race, la couleur de peau, la conviction religieuse ou philosophique, un handicap ou une caractéristique physique.

- ⇒ **Burn-out au travail** : l'état d'esprit négatif persistant lié au travail, chez des individus "normaux", qui est caractérisé par de l'épuisement, un sentiment d'inefficacité, une démotivation et des comportements dysfonctionnels au travail. Cet état d'esprit n'est souvent pas remarqué par le travailleur pendant un long moment. Il résulte d'une différence entre les intentions et la réalité du travail.
- ⇒ **Charge psychosociale occasionnée par le travail** : toute charge, de nature psychosociale, qui trouve son origine dans l'exécution du travail ou qui survient à l'occasion de l'exécution du travail, qui a des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne.
- ⇒ **Conseiller en prévention aspects psychosociaux** : la personne physique liée à un service externe pour la prévention et la protection au travail, chargés des missions et des tâches en matière de prévention des risques psychosociaux au travail et désignée conformément à l'article 32sexies de la loi du 04 Août 1996. Le service externe pour la prévention et la protection au travail de la Ville de Liège est repris à l'annexe 18 du Règlement de travail relative aux renseignements administratifs.
- ⇒ **Personne de confiance** : personne qui assiste le conseiller en prévention compétent, telle que visée et désignée conformément à l'article 32sexies de la loi du 04 Août 1996.
- ⇒ **Personne qui demande une intervention psychosociale de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail**: toute personne, tout travailleur de/dans l'entreprise sous l'autorité de l'employeur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail qui relèvent du harcèlement moral, sexuel ou de violence au travail.
- ⇒ **Autre personne sur le lieu de travail** : toute personne, autre que celles visées à l'article 2, § 1er de la loi qui entre en contact avec les travailleurs lors de l'exécution de leur travail, notamment les clients, les fournisseurs, les prestataires de service, les élèves et étudiants et les bénéficiaires d'allocations.
- ⇒ **Registre de la personne de confiance** : registre de travail dans lequel la personne de confiance inscrira tous les éléments relatifs à l'évolution d'un dossier, le temps consacré pour toute demande d'aide informelle de la part d'une personne qui se déclare être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.
- ⇒ **Registre du conseiller en prévention** : registre de travail dans lequel le conseiller en prévention inscrira tous les éléments relatifs à l'évolution d'un dossier, le temps consacré pour toute demande d'aide informelle ou formelle de la part d'une personne qui se déclare être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.
- ⇒ **Registre de déclaration des faits de tiers** : registre dans lequel l'employeur dont les travailleurs entrent en contact avec d'autres personnes sur les lieux de travail lors de l'exécution de leur travail prend connaissance des déclarations des travailleurs. Il est relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail. Les déclarations de faits de ce registre sont gardées pendant 5 ans. Ce registre tenu par la direction du SIPPT consiste en une description des faits ainsi que les dates de survenance. Il est complètement anonyme et peut être consulté par les personnes de confiance et les conseillers en prévention aspects psychosociaux.

- ⇒ **Intervention psychosociale informelle de la procédure** : intervention de la personne de confiance ou du conseiller en prévention visés à l'article 32sexies qui consiste à rechercher une solution de manière informelle par le biais d'entretiens, d'une intervention auprès d'un tiers ou d'une conciliation
- ⇒ **Intervention psychosociale formelle de la procédure** : procédure officielle du conseiller en prévention aspects psychosociaux visé à l'article 32sexies, §1er, qui consiste à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse des risques de la situation de travail spécifique du demandeur et aux propositions de mesures, faites par ce conseiller en prévention et reprises dans un avis dont le contenu est spécifié par le Roi.
- ⇒ **Contrôle du bien-être au travail** : Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale. Regroupe les anciennes inspections technique et médicale. Les inspecteurs chargés du contrôle des lois sur le bien-être au travail sont des fonctionnaires du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation Social.
- ⇒ **Direction générale hut** : Direction générale Humanisation du travail du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale
- ⇒ **Comite** : le comité pour la prévention et la protection au travail, dont les missions sont exécutées par le comité de concertation de base pour le service public : soit le CCB.
- ⇒ **Ville de Liège** : Autorités communales représentées par le directeur général, chargé de la gestion journalière en tant que chef du personnel et aidé dans cette tâche par le directeur du département des Ressources Humaines.

Article I.4

Pour l'application du présent titre, les principes généraux suivants sont d'application :

- L'élaboration et l'application de cette procédure sont réalisées de manière à permettre à la Ville de Liège avant que des incidents se produisent, de faire une analyse des risques en déterminant les facteurs qui influencent la survenance des situations qui créent une charge psychosociale et de prendre les mesures de prévention primaires, secondaires et tertiaires qui s'imposent au niveau de l'organisation dans son ensemble, au niveau du groupe ou des individus ;
- Lors de l'analyse des risques réalisée conformément à l'article I.2-6 du Code du bien-être au travail du 28 avril 2017, la Direction générale 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. La Direction générale 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 ;
- Outre l'analyse des risques générale qui peut être effectuée les personnes mandatées par la Direction générale, une analyse des risques portant sur les risques psychosociaux peut être réalisée par un conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. 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 de l'administration ou un tiers au moins de la délégation des travailleurs au comité CCB ;
- Elle est réalisée par le service du Bien-être au travail – prévention des risques psychosociaux avec la participation des travailleurs. La Ville de Liège n'y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. que lorsque la complexité de la situation le requiert ;
- L'élaboration et l'application de cette procédure confèrent un rôle majeur aux personnes de confiance de l'administration ;
- L'information des délégations syndicales est laissée à la liberté des personnes concernées ;
- Le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail et les autres personnes présentes sur le lieu de travail sont libres de se faire accompagner de la personne de leur choix.
- Le travailleur qui estime subir un dommage psychique ou physique lié aux faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail est libre de s'adresser à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux du service externe (du S.E.P.P.T.).

CHAPITRE 3 : PROCÉDURE INTERNE

Section 1 : préambule

Article I.5

Le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail peut recevoir de l'aide ou des conseils auprès des conseillers en prévention du S.E.P.P.T. et des personnes de confiance de la Ville.

La procédure mise en œuvre qui entre dans le cadre de la loi, privilégie le mode de la conciliation qui devrait permettre de dégager une solution amiable interne à la ville de Liège sans avoir recours aux tribunaux. L'objectif étant que seules les situations les plus graves soient soumises au traitement judiciaire.

Les démarches internes relatives à la conciliation sont des éléments utilisables lors d'une éventuelle plainte judiciaire. Toutefois, Le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail peut à tout moment initier directement une procédure externe. Il peut également s'adresser directement au fonctionnaire chargé du contrôle du bien-être au travail pour les aspects psychosociaux.

Section 2 : Intervention psychosociale informelle

Sous-section 1 : dispositions introductives

Article I.6

L'intervention psychosociale informelle porte sur l'écoute du travailleur, les interventions auprès d'un tiers et la tentative de conciliation entre personnes impliquées par la personne de confiance ou le conseiller en prévention

Le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail s'adresse à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T., qui joue le rôle d'intervenant de première ligne: il entend tout d'abord le travailleur, lui dispense des conseils, lui donne les informations sur les interventions par un conseiller en prévention aspects psychosociaux ou par personne de confiance, lui accorde l'accueil, l'aide et l'appui requis. Il s'agit d'un premier contact qui doit se réaliser dans un délai de 10 jours dès que la demande est faite.

A la demande de ce dernier, la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux peut également proposer une conciliation entre lui et la personne impliquée. La conciliation n'exige pas nécessairement une rencontre entre les deux parties.

La volonté est de responsabiliser les deux parties en instaurant un lieu de parole et d'écoute pour la recherche d'un accord respectueux des intérêts des deux parties.

La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux dans cette phase informelle n'a donc pas pour mission de faire un rapport à l'employeur. Son rôle vise l'amélioration des relations entre la personne qui estime subir un dommage psychique et la personne impliquée.

Durant la phase informelle, la Direction générale ou la ligne hiérarchique de la Ville de Liège sera mise au courant par le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. de la problématique avec l'accord du travailleur demandeur, par exemple parce que son intervention est nécessaire pour la concrétisation de l'accord intervenu entre elle et la personne mise en cause. Durant cette phase informelle, le demandeur ne bénéficie pas de la protection contre le licenciement et tous les changements unilatéraux de ses fonctions.

Sous-section 2 - Recours à la personne de confiance

Article I.7

Au plus tard dix jours calendriers après le premier contact, la personne de confiance entend le travailleur et l'informe sur les possibilités d'interventions psychosociales informelle ou formelle.

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.

Le travailleur est entendu dans les dix jours calendriers après le premier contact par la personne de confiance.

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.

Article I.8

Le recours à la personne de confiance s'effectue selon la procédure suivante :

a) Identification de l'intervention. La personne de confiance reçoit le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail. Elle inscrit dans son registre les données suivantes :

- Nom, prénom ;
- Statut (ACS, nommé) ;
- Adresse ;
- N° de téléphone (GSM + Téléphone Bureau) ;
- Date d'entrée en fonction ;
- Catégorie (ouvrier, enseignement, ...) ;
- Situation (En maladie, ...) ;
- Matricule ;
- Registre n° National ;
- Date de demande/ouverture de dossier ;
- Nationalité ;
- Sexe ;
- Fonction ;
- Service ;
- Département ;
- Type d'intervention (harcèlement moral, sexuel, violence, ...).

b) Identification du problème du travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail.

c) Clôture du dossier :

- soit le problème est résolu :
 - ⇒ la personne de confiance clôture le dossier.
- soit le problème n'est pas résolu :
 - ⇒ mais le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail ne souhaite pas poursuivre la procédure : le dossier est clôturé ;

- ⇒ et le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail souhaite poursuivre la procédure en informelle avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux: voir ci-après-> recours au conseiller en prévention aspects psychosociaux externe en informelle (voir recours au conseiller en prévention aspects psychosociaux) ;
- ⇒ et le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail souhaite faire une demande d'intervention psychosociale formelle (voir intervention psychosociale formelle auprès du Conseiller en prévention aspects psychosociaux).

Sous-section 3 : Recours au conseiller en prévention aspects psychosociaux externe en informelle

Article I.9

Le travailleur qui estime subir des risques psychosociaux prend contact avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

La personne de confiance prend contact avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux, sollicite un rendez-vous pour le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail et transmet ses coordonnées.

Si le travailleur confirme sa volonté de poursuivre la procédure, la personne de confiance avec son accord transmet le dossier au conseiller en prévention aspects psychosociaux. Elle y joint sa note de synthèse. Elle transcrit ces éléments dans son propre dossier.

Article I.10

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux peut prendre connaissance de la note de synthèse de la personne de confiance et acte les éléments dans le dossier du conseiller en prévention.

Article I.11

Dès réception du dossier, le conseiller en prévention aspects psychosociaux prendra contact dans les 10 jours calendrier avec le travailleur afin de fixer un premier rendez-vous. Le document d'intervention sera complété.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux traite la demande en collaboration avec le travailleur et avec son accord sollicite les personnes concernées par cette situation telles que la Direction du Département, la ligne hiérarchique, les collègues etc.

Si le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail marque son accord, le conseiller en prévention propose une tentative de conciliation et informe la personne impliquée de l'existence d'un problème et la rencontre.

Les missions du conseiller en prévention aspects psychosociaux sont de :

- Offrir une écoute et un accompagnement
- Dispenser des conseils, accorder l'accueil.
- Evaluer les possibilités de conciliation/médiation
- Participer à la recherche d'une solution
- Procéder à la conciliation/médiation
- Orienter vers des services spécialisés si les difficultés du travailleur nécessitent un soutien plus approfondi.

Lorsque la personne mise en cause par les actes de violence, de harcèlement est externe à l'entreprise, le conseiller en prévention aspects psychosociaux **peut** aussi proposer un soutien psychologique au travailleur se déclarant être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel.

Article I.12

Concernant la clôture du dossier :

- soit le problème est résolu :
 - ⇒ le conseiller en prévention aspects psychosociaux clôture le dossier.
- soit le problème n'est pas résolu :
 - ⇒ Mais la personne qui se déclare être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ne souhaite pas poursuivre la procédure : le dossier est clôturé.
 - ⇒ La personne qui se déclare être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail souhaite poursuivre la procédure : voir procédure formelle ci-après.

Section 3 - Intervention psychosociale formelle

Sous-section 1 - dispositions introductives

Article I.13

L'intervention psychosociale formelle peut être enclenchée dans les hypothèses suivantes :

1. Demande à caractère collectif ;
2. Demande à caractère individuel pour risques psychosociaux au travail ;
3. Demande à caractère individuel pour violence et harcèlement au travail.

Article I.14

La demande d'intervention psychosociale formelle consiste pour un travailleur à demander à la Ville de Liège de prendre des mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de situation de travail spécifique et aux propositions de mesures, faites par le conseiller en prévention aspects psychosociaux et reprises dans un avis.

Lorsque la conciliation n'aboutit pas à un résultat ou paraît impossible, la personne qui se déclare être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ou le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail, prendra contact avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T., et sollicite un rendez-vous.

C'est le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. qui actera la demande d'intervention formelle après avoir rencontré le plaignant et sur demande de ce dernier.

Le travailleur peut uniquement déposer une demande d'intervention formelle auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. que s'il a déjà eu un entretien personnel avec lui avant d'introduire ladite demande d'intervention formelle.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. auprès de qui la demande d'intervention formelle sera déposée ainsi que le travailleur qui veut déposer la demande d'intervention formelle veillent à ce que l'entretien personnel ait lieu dans un délai de dix jours calendrier à partir du moment où le travailleur exprime sa volonté de déposer une demande d'intervention formelle.

L'entretien d'introduction de demande d'intervention formelle devra donc avoir lieu dans un délai de dix jours calendrier à partir du moment où le plaignant en fait la demande après au moins un entretien personnel avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. ou une personne de confiance. Le conseiller en prévention signera une copie de la demande d'intervention formelle et la remettra au travailleur.

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 la Ville de Liège de prendre les mesures appropriées.

La personne qui se déclare être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ou le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail recevra une copie signée de sa demande d'intervention formelle. Cette copie qui a valeur d'accusé de réception mentionne également que l'entretien personnel préalable a eu lieu.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. peut refuser d'acter l'introduction d'une 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.

C'est seulement à partir du dépôt de cette demande d'intervention formelle que le travailleur peut bénéficier de la protection spécifique qui interdit au collège communal de licencier le travailleur ou de permettre au département des ressources humaines et la ligne hiérarchique de modifier unilatéralement un des éléments du contrat de travail en représailles du dépôt d'une demande d'intervention formelle du S.E.P.P.T., d'une plainte à l'inspection du travail, d'une action en justice ou d'un témoignage.

La modification unilatérale des autres conditions de travail du travailleur qui a entrepris ces démarches ne sont admissibles que si la direction du département des ressources humaines peut les justifier.

Le travailleur qui a déposé une plainte auprès du service du Contrôle du bien-être au travail, se trouve protégé contre les représailles dont le licenciement, seulement dans les cas suivants :

- l'employeur n'a pas désigné de conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail ;
- l'employeur n'a pas mis en place la procédure interne légale relative à la demande d'intervention formelle pour violence ou harcèlement ;
- la procédure relative à la demande d'intervention formelle pour violence ou harcèlement n'a pas été appliquée légalement, selon le travailleur ;
- la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail n'a pas abouti à mettre fin aux faits de violence ou de harcèlement selon le travailleur.

Est protégé également :

- le travailleur qui a déposé une plainte à la police, auprès du Ministère public ou du juge d'instruction pour l'une des raisons citées pour le CBE, ainsi que lorsque la procédure interne n'est pas appropriée vu la gravité des faits dont le travailleur a été l'objet ;
- le travailleur qui a intenté une action en justice pour faire valoir ses droits en matière de protection contre la violence ou le harcèlement ;
- le travailleur qui est témoin direct dans le traitement d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement, ou témoin en justice.

Sous-section 2 : Demande à caractère collectif : Information à la Direction générale et rapport d'intervention formelle

Article I.15

Dès qu'une demande d'intervention formelle à caractère principalement collectif est déposée, le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. informe dans les meilleurs délais par écrit :

- La Direction générale du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif a été introduite, de la situation à risque décrite par le demandeur sans transmettre l'identité de celui-ci, de la date à laquelle la Direction générale doit rendre sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande.
- Le demandeur, du fait que sa demande a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif, du fait que cette demande est traitée conformément à la loi, de la date à laquelle la Ville de Liège doit rendre sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande.

Article I.16

Le service du Bien-être au travail – prévention des risques psychosociaux en accord avec le directeur général prend une décision relative aux suites qu'il donne à la demande. Il peut réaliser une analyse des risques générales et ou demander une analyse de risques psychosociaux par le S.E.P.P.T. au niveau de la situation de travail spécifique dans laquelle le danger est détecté.

Article I.17

Le service du Bien-être au travail – prévention des risques psychosociaux communique au comité CCB, la situation à risque décrite par le demandeur de l'intervention formelle, lors d'une séance du CCB, il demande l'avis du comité sur les modalités du traitement de la demande et le cas échéant leur transmet les résultats de l'analyse des risques qui ne contiennent que des données anonymes et demande l'avis du comité sur les suites à donner à la demande.

Article I.18

Dans un délai de 3 mois maximum à partir de la réception de l'information relative à la demande d'intervention formelle à caractère collectif, la Direction générale communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande au conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T., au conseiller en prévention en charge de la direction du SIPPT, au comité CCB. Le délai peut être prolongé de 3 mois maximum lorsque le service du Bien-être au travail – prévention des risques psychosociaux réalise une analyse des risques.

Article I.19

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. peut également si nécessaire communiquer par écrit à la Direction générale avant l'expiration du délai de 3 mois, des propositions de mesures de prévention qui peuvent avoir un caractère conservatoire pour éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.

Article I.20

Le service du Bien-être au travail – prévention des risques psychosociaux met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qui ont été proposées par le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. ou celles qui offrent un niveau de protection équivalent.

Sous-section 3 - Demande à caractère individuel pour risques psychosociaux au travail : Information au directeur général et rapport d'intervention formelle

Article I.21

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. La demande d'intervention formelle est déposée auprès du S.E.P.P.T. par le travailleur.

Article I.22

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. informe le directeur général de l'introduction d'une demande d'intervention psychosociale formelle individuelle avec l'accord du travailleur. L'identité du travailleur est révélée. En outre, 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.

Sous-section 4 - Demande à caractère individuel pour violence et harcèlement au travail:
Information au directeur général et rapport d'intervention formelle

Article I.23

Dès qu'une demande d'intervention formelle est déposée auprès du S.E.P.P.T. pour les faits de violence ou de harcèlement au travail, le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. informe le directeur général de l'introduction d'une demande d'intervention psychosociale formelle individuelle avec l'accord du travailleur et de la protection spécifique dont bénéficie le travailleur. L'identité du travailleur est révélée. En outre, 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.

Article I.24

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe également l'employeur de la protection des témoins et peut également proposer des mesures conservatoires.

Article I.25

Une fois son analyse établie et dans un délai de 3 mois maximum, il remettra par écrit son avis au directeur général. Cet avis ne peut contenir que les éléments strictement nécessaires et pertinents, en relation directe avec le but de l'expertise qui est de permettre à la Ville de Liège de prendre les mesures adéquates. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. pourra faire des propositions de mesures à la Ville. Il se positionnera sur l'existence d'un harcèlement établi, d'indices de harcèlement, d'un conflit interpersonnel ou d'une autre hypothèse encore.

Article I.26

Le conseiller en prévention aspect psychosociaux du S.E.P.P.T. informe par écrit le demandeur, l'autre personne directement impliquée et le conseiller en prévention en charge de la direction du SIPPT dans les meilleurs délais, de la date de remise de son avis à la Ville de Liège, des propositions de mesures de prévention et de leurs justifications lorsque celles-ci sont nécessaires.

L'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. comporte, la description de la demande et de son contexte, l'identification des dangers pour le demandeur et l'ensemble des travailleurs, les éléments qui ont une influence positive et négative sur la situation à risque, 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 et 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.

Article I.27

Le service du Bien-être au travail – prévention des risques psychosociaux a l'obligation de mettre en œuvre dans les meilleurs délais, les mesures que la Ville a décidé de prendre.

Si le directeur général 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 du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Le travailleur peut être entendu par le directeur général et peut se faire assister par une personne de son choix lors de l'entretien.

Article I.28

Au plus tard 2 mois après avoir reçu l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux, la Direction générale doit également communiquer au conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. au conseiller en prévention en charge de la direction du SIPPT, au demandeur et à l'autre personne directement impliquée, sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande et des mesures qu'ils décident de prendre ou son refus de prendre de mesures.

CHAPITRE 4 - PROCEDURE EXTERNE

Les services de Contrôle du bien-être au travail, l'Auditorat du travail et le Tribunal correctionnel peuvent intervenir dans le cadre de la procédure externe.

Section 1 - Intervention des services de Contrôle du bien-être au travail

Article I.29

Si les actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail subsistent après la mise en œuvre des mesures ou si la Ville de Liège s'abstient de prendre les mesures adéquates, le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. peut saisir le contrôle du bien-être au travail en concertation avec la personne qui se déclare être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. Les services d'inspection du contrôle du bien-être au travail vont également tenter de faire en sorte que la situation se régularise. Contrairement au conseiller en prévention aspects psychosociaux, l'inspection dispose d'un pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'administration.

Section 2 - Intervention de l'Auditorat du travail

Article I.30

En cas d'échec, le contrôle du bien-être au travail peut dresser un rapport ou un procès-verbal, qui est transmis à l'auditeur du travail (qui peut poursuivre la personne accusée d'une infraction devant le tribunal).

L'auditeur du travail va également essayer de faire en sorte que la situation se régularise. Il jugera lui-même de la nécessité et de l'opportunité d'engager des poursuites pénales.

Section 3 - Intervention du tribunal correctionnel

Article I.31

Si l'auditeur du travail ne classe pas le dossier sans suite, il peut citer à comparaître devant le tribunal correctionnel l'auteur des faits, et dans certaines hypothèses le Collège Communal comme employeur, responsable de la politique de prévention ou un membre de la ligne hiérarchique en tant qu'exécutant de cette politique.

CHAPITRE 5 - COORDONNEES DES INTERVENANTS

Article I.32

Les coordonnées des intervenants suivants figurent à l'annexe 18 :

- Personnes de confiance ;
- S.I.P.P.T ;
- Conseillers en prévention psychosociaux du S.E.P.P.T.;
- Directeur général ;
- Direction Stratégie et Développement RH : Service Bien-être au travail – Prévention des risques psychosociaux.

TITRE II - FAITS DE TIERS

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GENERALES - DEFINITIONS ET PRINCIPES GENERAUX

Article II.1

Les missions de l'Administration doivent pouvoir être assurées dans un climat exempt de toute violence et les membres du personnel doivent pouvoir travailler en sécurité, sans être la cible de comportements violents, quels qu'ils soient.

Dans le cadre de la politique de prévention des risques visée par la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et du Code du bien-être au travail du 28 avril 2017, les agents qui seraient confrontés à de telles situations peuvent mettre en œuvre les procédures visées au présent Titre.

Article II.2

Les procédures relatives aux faits de tiers peuvent être mises en œuvre par tout agent qui considère être victime, de la part d'un tiers, c'est-à-dire d'une personne d'origine externe à l'Administration des faits suivants.

« **Violence au travail** » : chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne à laquelle les dispositions de la loi sont d'application, est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution de leur travail.

« **Harcèlement moral au travail** » : plusieurs conduites abusives similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle le présent chapitre est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à la religion ou aux convictions, au handicap, à l'âge, à l'orientation sexuelle, au sexe, à la race ou l'origine ethnique.

« **Harcèlement sexuel au travail** » : tout comportement non-désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Article II.3

L'objectif des interventions qui seront posées dans le cadre de l'accueil et du suivi des victimes d'agression physique par un tiers vise toujours le retour à la « normale ». La durée du retour à la normale dépendra notamment de la qualité de la prise en charge dont a bénéficié la

victime. Le soutien psychologique permettra souvent d'éviter l'apparition de complications ou la persistance de manifestations consécutives à l'agression.

CHAPITRE 2 - PROCEDURE A SUIVRE EN CAS D'ACTE DE VIOLENCE DE LA PART DE TIERS

Section 1 - Registre des faits de tiers

Article II.4

En cas d'acte de violence de la part de tiers, une déclaration au "registre de faits de tiers" doit être remplie systématiquement et adressée à la Direction du Service Interne de Prévention et de Protection au Travail sous pli confidentiel selon le modèle préétabli.

Section 2 - Blessures ou traumatisme psychologique

Article II.5

En cas de blessures ou de traumatisme psychologique, il y a lieu de compléter le formulaire de déclaration d'accident de travail et de l'adresser au Département des Ressources humaines. En cas de doute, il est préférable de compléter cette déclaration à titre conservatoire.

Article II.6

En cas de blessures ou de traumatisme psychologique, il y a lieu de compléter le formulaire de déclaration d'accident de travail et de l'adresser au Département des Ressources humaines.

En cas de doute, il est préférable de compléter cette déclaration à titre conservatoire.

Même si l'accident n'est pas reconnu comme accident de travail, il est indispensable qu'il y en ait une trace. Dans le cas où il y a reconnaissance de l'incident comme accident de travail, l'assureur interviendra dans les coûts liés au traitement tels que les frais de médicaments ou de thérapie.

Dans le cas où l'incident n'est pas reconnu comme accident de travail, il appartient à l'Autorité de se prononcer sur la prise en charge des frais qui découleraient d'une aide spécialisée apportée à la victime.

Le SPMT organise, gratuitement, sur simple demande, un suivi psychologique en cas d'actes de violence, pour l'agent ou pour l'ensemble de l'équipe impactée. Le responsable hiérarchique doit, pour ce faire, prendre contact avec le Service Interne de Prévention et de Protection au Travail.

Section 3 - Dégâts matériels

Article II.7

Si des dégâts matériels sont constatés, le responsable hiérarchique en informe le Directeur général et en parallèle, la Direction des Travaux - Bâtiments communaux afin qu'un constat officiel comprenant des photographies et des estimations chiffrées puisse être effectué en vue d'une déclaration à l'assurance ou en vue de poursuites éventuelles pour obtenir réparation du dommage.

Section 4 - Dépôt de plainte auprès de la Police

Article II.8

Une plainte doit obligatoirement être déposée auprès de la Police si les actes de violence ont engendré une incapacité de travail et/ou des dégâts matériels, de manière à ce que la Ville de Liège puisse entamer les démarches nécessaires à la réparation du préjudice.

Lors du dépôt de plainte, l'agent devra renseigner l'adresse de son service et non son adresse privée, et ce, dans un souci de protection de la victime. L'agent peut, s'il le souhaite, être accompagné d'un responsable.

Une copie du procès-verbal de Police doit être sollicitée et transmise au responsable du Département ainsi qu'au Département juridique en vue de la poursuite de l'indemnisation.

Si des menaces avec ordre ou sous conditions ont été formulées, il convient de préciser cette information à la police.

Section 5 - Rapport circonstancié faits de tiers

Article II.9

Un rapport circonstancié doit être systématiquement complété selon le modèle préétabli dès qu'un fait de tiers est constaté. Il permettra de vérifier que l'ensemble des étapes ont été accomplies.

Chaque rapport devra être conservé avec le dossier complet au sein du Département concerné par le fait de tiers et une copie de ce rapport devra être adressée au Service interne de prévention et de protection au travail.

CHAPITRE 3 : PRISE EN CHARGE D'UN AGENT VICTIME D'UN EVENEMENT TRAUMATOGENE CAUSE PAR UN TIERS

Lors d'une agression d'un agent par un tiers, plusieurs phases peuvent être distinguées dans le cadre de la prise en charge de la victime.

Section 1 - Prise en charge de la victime

Article II.10

1. Il appartient au responsable présent sur place de prendre en charge la victime le jour même de la survenance de l'évènement traumatogène.
2. Il accueille la victime juste après les faits en lui manifestant l'intérêt nécessaire, la victime ayant besoin de reconnaissance.
3. Il prend les dispositions nécessaires pour soigner les éventuelles blessures. Les secouristes peuvent apporter une assistance médicale de première ligne en cas d'agression.
4. Si nécessaire, il convient de contacter les services de secours (112) et la Police (101) et mettre à la disposition de la police un local pour les auditions.

5. Le responsable présent sur place rassure et apaise les personnes choquées, notamment les témoins de l'agression.
6. Il écoute, sans juger, sans faire de commentaire sur l'attitude ou le comportement de la victime au moment des faits, et ne pas minimiser pas les faits.
7. Il ramène progressivement les victimes à la réalité.
8. Si le responsable en ressent le besoin, il en informe le Service du bien-être au travail – prévention des risques psychosociaux qui l'accompagne dans la gestion immédiate des événements et active au besoin avec lui la procédure événement traumatogène.

Section 2 : suivi et démarches liées à la prise en charge de la victime

Article II.11

Au cours de la journée de la survenance de l'évènement traumatogène, il appartient au responsable hiérarchique de l'agent de :

- Prévenir les proches si nécessaire notamment quant à l'organisation éventuelle du retour à la maison, au raccompagnement ou à la prise de dispositions éventuelles pour les enfants ;
- Etablir la liste des victimes et rédiger la déclaration d'accident du travail selon la procédure ad hoc ;
- Remplir le registre de déclaration de faits de tiers visé au Chapitre 2, section 1. L'agent n'est pas obligé d'y mentionner son identité mais la démarche est essentielle car elle permet de recenser toutes les situations d'agression et d'utiliser ces informations dans le cadre d'analyse des risques et d'en faire découler des mesures de prévention ;
- Déposer obligatoirement une plainte ou veiller à ce qu'elle le soit par l'agent auprès de la Police si les actes de violence ont engendré une incapacité de travail et/ou des dégâts matériels, de manière à ce que la Ville de Liège puisse entamer les démarches nécessaires à la réparation du préjudice. En toute hypothèse, l'agent qui le souhaite peut déposer plainte et peut être accompagné de son responsable. Dans un souci de protection, il renseigne l'adresse de son service. Si l'auteur n'est pas identifié, il s'agit d'une plainte contre X. Une copie du PV doit être sollicitée et transmise au responsable du Département ainsi qu'au Département juridique ainsi que le rapport circonstancié des faits. Celui-ci permet la prise de connaissance de l'ensemble des étapes qui ont été accomplies. Il doit être conservé avec le dossier complet au sein du Département concerné par le fait de tiers et une copie doit être adressée au SIPPT ;
- Informer, en cas de dégâts matériels, la Direction générale et la Direction des bâtiments communaux conformément au Chapitre 2, section 3 ;
- Rester disponible et organiser la reprise des tâches de la victime par d'autres collègues.

Article II.12

Le lendemain de la survenance de l'évènement traumatogène, il appartient au responsable hiérarchique de l'agent, en collaboration avec le service Bien-être, de :

- donner une information précise sur les faits aux collègues de la victime ;

- informer au sujet de l'intervention des psychologues du S.E.P.P.T. pour le soutien aux collaborateurs-victimes (Numéro de contact : Service social communal) ;
 - ⇒ 04 221 84 12 (F. HAAN)
 - ⇒ 04 221 83 97 (D. NICOLAY)
- mettre à la disposition du service compétent un ou plusieurs locaux calmes et discrets, pour les entretiens individuels ou le débriefing collectif.

Article II.13

Dans les jours qui suivent la survenance de l'évènement traumatogène, il appartient au responsable hiérarchique de l'agent, en collaboration avec le service Bien-être, de :

- rester en contact avec les collaborateurs et la victime ;
- préparer le retour au travail de la victime, le cas échéant en adaptant son poste de travail.

Article II.14

Dans les semaines qui suivent la survenance de l'évènement traumatogène, il appartient au responsable hiérarchique de l'agent, en collaboration avec le service Bien-être, de :

- être attentif à tout changement de comportement de la victime tel que de l'agressivité, de l'absentéisme ou de l'isolement ;
- porter une attention particulière aux personnes vulnérables.

CHAPITRE 4 : DISPOSITIONS FINALES

Article II.15

Le médecin du travail peut jouer un rôle dans la réintégration de la victime après une absence pour maladie et peut formuler des avis à l'attention de l'employeur s'il est préférable dans l'intérêt de la victime que ses tâches soit revues ou réorientées.

Article II.16

Le fonds d'indemnisation des victimes peut être sollicité par les victimes dans certaines conditions.

Article II.17

Pour plus d'information sur l'analyse des risques :

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale : <https://emploi.belgique.be/fr>.

TITRE III : PROCEDURE D'URGENCE EN CAS D'EVENEMENT TRAUMATOGENE

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES - DEFINITIONS ET PRINCIPES GENERAUX

Article III.1

Un évènement traumatogène, pour un travailleur ou un groupe de travailleurs, est un événement grave :

- qui sort de l'ordinaire, est unique, soudain et imprévisible ;
- par lequel la sécurité ou la vie d'une personne est menacée ;
- qui peut impliquer une confrontation à la mort (réelle ou ressentie) ;
- qui peut donner, aux victimes, un sentiment d'impuissance, de peur, d'angoisse intense ;
- qui peut entraîner des manifestations de stress spécifiques.

Article III.2

Chacun réagit aux événements selon un mode personnel et particulier, certains développant des symptômes de stress, voire ultérieurement de stress post-traumatique, et d'autres pas. Le stress post- traumatique est le résultat d'un état de stress aigu qui aurait persisté dans le temps et de manière anormale.

Une personne qui développe un trouble de stress post-traumatique présente quatre grandes classes de symptômes :

1. Elle revit continuellement la scène traumatique en pensée ou en cauchemar au travers de symptômes de reviviscence.
2. Elle cherche à éviter – volontairement ou involontairement - tout ce qui pourrait lui rappeler de près ou de loin le trauma au travers de symptômes d'évitement et d'engourdissement émotionnel.
3. Elle développe des symptômes végétatifs. Elle est fréquemment aux aguets et présente des symptômes d'hypervigilance, anxiété, irritation et de colère malgré l'absence de danger imminent.
4. Elle a une altération du fonctionnement social, professionnel et familial et garde un sentiment de culpabilité, de difficulté face à l'isolement et de diminution de l'activité physique.

Article III.3

Un évènement traumatogène demande des réactions immédiates et indispensables afin d'en limiter les conséquences.

Parmi les gestes importants, il est nécessaire de s'occuper de la mise en sécurité physique des personnes, mais également des mesures d'ordre psychosocial.

L'absence de ce genre de mesures ou leur mauvaise prise en considération peut aggraver les conséquences de l'incident critique, et pourrait aboutir à un état de stress post-traumatique chez les personnes impliquées.

Assurer le suivi de ce type d'évènement induit donc différentes étapes qui impliqueront différents intervenants de manière directe et indirecte.

CHAPITRE 2 - RÔLE DE LA LIGNE HIERARCHIQUE

Article III.4

Dans un contexte d'incident critique, souvent marqué par un certain chaos, il est nécessaire d'adopter certains comportements. En effet, la plupart des personnes impliquées dans l'incident vont réagir et révéler un certain nombre de besoins, pas toujours exprimés, qui nécessiteront une réponse adéquate.

Dans les faits, c'est la ligne hiérarchique directe qui se retrouve en première ligne dans ces situations et le personnel attend d'elle les « bonnes » décisions et attitudes – notamment d'être calme et posé, créer un espace de repos et de sécurité. Il s'agira dès lors pour la ligne hiérarchique de pouvoir détecter les signes de mal-être qui transparaissent parmi les membres du personnel, de façon à enclencher l'accompagnement adéquat. Il sera également nécessaire de penser à l'information à donner aux proches, aux collègues, au moment de la survenue de l'incident et par la suite.

Il est à noter que le responsable peut lui-même se retrouver désemparé devant lui-même faire face au choc émotionnel, ou pris dans l'agitation ambiante. Une attention particulière et un soutien devront également lui être fournis.

CHAPITRE 3 - PROCEDURE

Article III.5

La présente procédure établit les actions à mettre en place ainsi que le champ d'intervention des différents acteurs en présences en cas d'évènement traumatogène.

Celle-ci est subdivisée en 4 grands axes spécifiques :

1. La prise en charge immédiate des victimes
2. La sécurisation des lieux
3. La prise en charge des victimes indirectes
4. Le suivi et la reprise des activités.

Section 1 - Prise en charge immédiate des victimes

Article III.6

QUAND	QUI	QUOI
Immédiatement	Responsable sur place	• S'assurer de l'état de santé des membres du personnel
Immédiatement	Responsable sur place	• Prévenir les secours : 112 qui dispatche l'appel vers les services compétents en fonction de la nature l'évènement ⇒ Secouristes / SMUR : en cas d'accident ; ⇒ Pompiers: en cas d'incendie ; ⇒ Police : en cas de décès/accident ;

		⇒ Le service d'aide aux victimes : prévenu directement si nécessaire.
Immédiatement	Responsable sur place	• Avertir la ligne hiérarchique
Immédiatement	Ligne hiérarchique	• Informer la Directions du SIPPT et le Service Bien-être au travail qui informent le Directeur général de la nature de l'évènement survenu ; • Prendre des nouvelles de l'équipe complète ; • Si ce n'est fait, prendre en charge d'avertir les secours ; • Se rendre sur place ; • Protéger de la presse ; • Assurer un contact individualisé avec chacun et s'enquérir de leur état ; • S'assurer que le responsable sur place est apte à jouer son rôle et qu'il n'est pas lui-même une victime ; • S'assurer des contacts avec les proches ; • S'assurer des capacités de retour du personnel ; • Informer du suivi qui sera organisé dans les jours suivants.

Section 2 - Sécurisation des lieux

Article III.7

QUAND	QUI	QUOI
Immédiatement	Police / pompiers	• Établir un périmètre de sécurité.
Immédiatement	Secours / ligne hiérarchique / SIPPT	• Mettre en sécurité les équipements (coupure des énergies et/ou mise en régime de sécurité).
Immédiatement	EPI /SIPPT / ligne hiérarchique	• Mettre le personnel en sécurité au point de rassemblement (regroupement dans un local d'accueil ou de soin)
Dès que possible	DRH / SDRH en collaboration avec les Départements supports	• Mettre à disposition des locaux alternatifs de secours pour la continuité des services critiques ; • Mettre à disposition des locaux adaptés pour permettre aux divers intervenants de remplir leurs missions sans gêner.

Dès que possible	Directeur général adjoint	Assurer le regroupement des familles de victimes.
------------------	---------------------------	---

Section 3 - Prise en charge des victimes indirectes

Article III.8

QUAND	QUI	QUOI
Dès que possible	Ligne hiérarchique / Service Bien-être	- Signifier au service social du personnel si elle souhaite une aide de première ligne (équipe d'intervention psy – Police – SISU) ou la mise en place de débriefings collectifs par le S.E.P.P.T.; - Informer les agents de la possibilité d'une écoute ou d'une prise en charge psychologique par le S.E.P.P.T. pour ceux qui le souhaitent et communiquer le numéro du service social du personnel qui relayera celles-ci.
Dès que possible	Service Bien-être / Service social du personnel	- Contacter les personnes directement touchées absentes de leur lieu de travail pour les informer des possibilités de prise en charge ; - Collecter les noms des personnes désirant une écoute ou une prise en charge psychologique individuelle ou collective par le S.E.P.P.T.; - Assurer l'organisation et la mise en place des entretiens ; - Fournir une écoute.
Dès que possible	Psychologues du S.E.P.P.T.	Assurer les débriefings collectifs et/ou individuels, dans les 48 à 78h après l'évènement.
Dès que possible	Police / Service bien-être / ligne hiérarchique	Annoncer aux proches. En cas de décès, c'est obligatoirement un policier ou un médecin qui doit l'annoncer.
Dès que possible	Service Bien-être / ligne hiérarchique	- Prendre des nouvelles de l'état des victimes ; - Informer les collègues et les familles de manière générale, ainsi que sur l'état des victimes dans le respect du droit à la vie privée.
Dès que possible	Service communication	- Annoncer à la presse et donner des explications neutres sur la situation, en l'informant sur les faits ; - En cas de déclenchement du plan d'urgence collective il appartient à l'autorité administrative d'y procéder.
Dès que possible	Le Département des Ressources humaines	- Informer le personnel sur l'état des lieux de sécurité du lieu de travail, l'organisation pour les heures à venir, voir la reprise ; - Communiquer aux directions les informations générales, suivre les actions devant être posées

		par les autres Départements supports et les informer sur l'état des victimes ; • Identifier les agents ayant les compétences nécessaires pour assurer des missions spécifiques ou de soutien et de support (permanences,...) et coordonner leurs présences.
Dès que possible	SIPPT	• Vérifier que les instances concernées sont prévenues dont le contrôle du bien-être au travail ; • L'Auditorat, le Parquet s'il s'agit d'un problème pénal, les assurances etc.

Section 4 - Suivi et reprise des activités

Article III.9

QUAND	QUI	QUOI
Dès que possible	Ligne hiérarchique / SIPPT / SEPPT / Contrôle du bien-être au travail	• Mener l'enquête sur l'origine des faits : 1. Le Contrôle du Bien Etre au travail pour tout accident grave ; 2. Le SIPPT pour tout accident grave sur le lieu du travail ; 3. La Police pour les incendies, attentats et les accidents graves ; 4. La ligne hiérarchique : en général.
Régulièrement	Service Bien- être / ligne hiérarchique	• Prendre des nouvelles des victimes régulièrement jusqu'à la reprise du travail et assurer la transmission de l'information aux personnes concernées.
Régulièrement	DRH / ligne hiérarchique	• Communiquer aux agents les modalités de reprise du travail.
	Service Bien- être / ligne hiérarchique	• Réfléchir à l'opportunité de mettre en place un rituel spécifique tel qu'une minute de silence, un registre de condoléances etc.

CHAPITRE 4 - COORDONNEES DES INTERVENANTS

Article III.10

- SIPPT ;
- Directeur général ;
- Directeur général adjoint ;
- Département des Ressources humaines ;

- Direction Stratégie et Développement RH - Service bien-être au travail – prévention des risques psychosociaux ;
- Conseillers en prévention psychosociaux – du S.E.P.P.T.

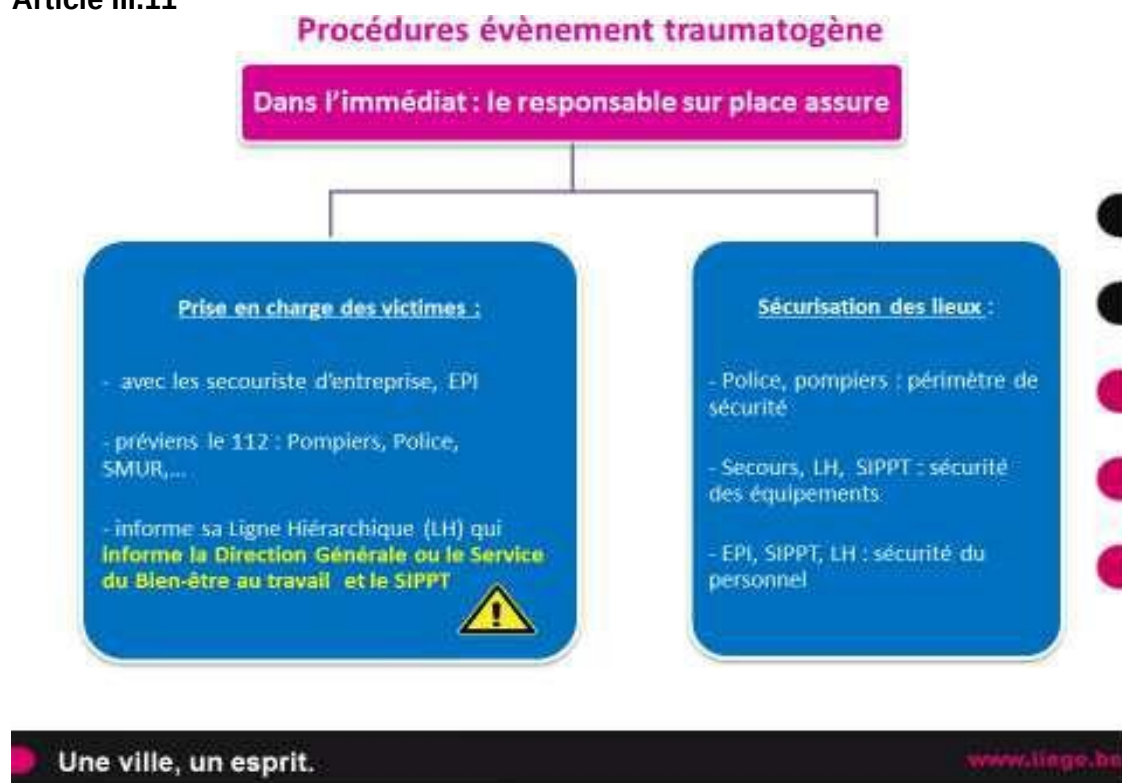
Les coordonnées relatives à ces services figurent dans l'annexe 18.

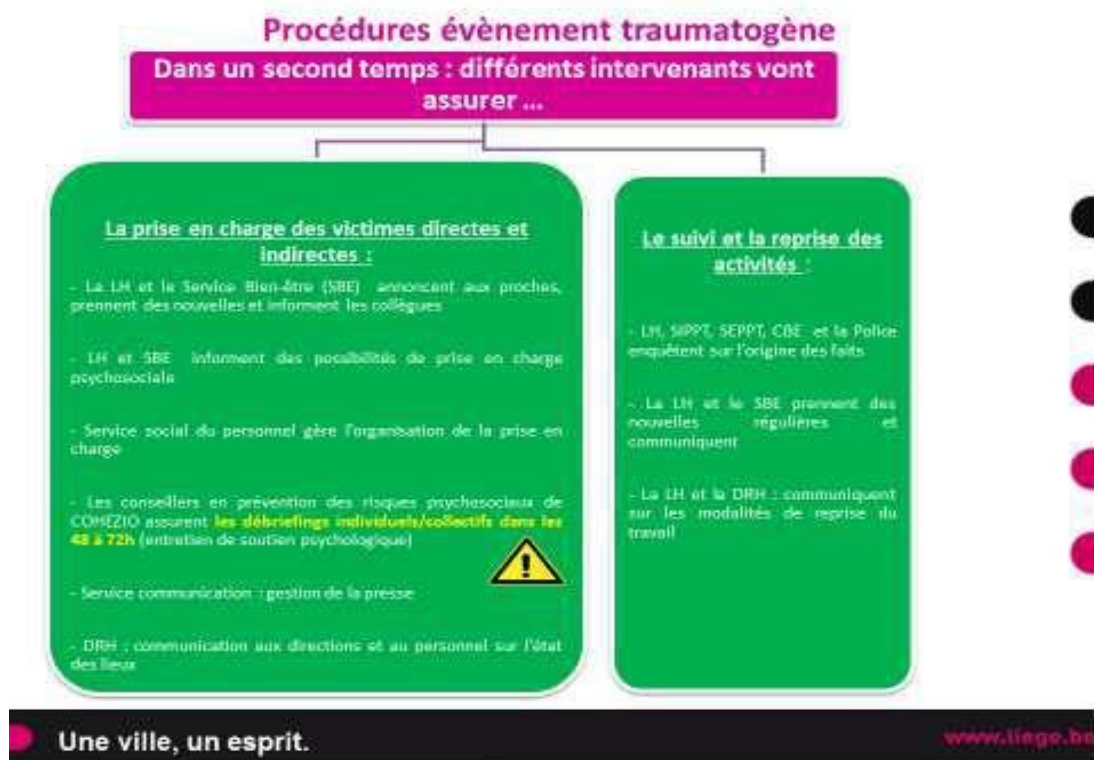
Secours : 112

Police : 101

CHAPITRE 5 - LOGIGRAMMES REPRENANT LA SYNTHÈSE DES PROCÉDURES

Article III.11





TITRE IV - DEPENDANCES

CHAPITRE 1 - PROCEDURE ASSUETUDES - PRISE EN CHARGE DES AGENTS VICTIMES DE DEPENDANCE A UN TOXIQUE

Section 1 - Dispositions générales - définitions et principes généraux

Article IV.1

La procédure Assuétudes vise les situations où alcool et drogue sont consommés sur le lieu de travail ou qui, consommés en dehors des heures de travail, ont un impact sur l'exécution du travail d'un agent.

Tout le personnel de l'Administration communale, sans exception, est visé par cette procédure.

Article IV.2

L'état d'ivresse se définit comme l'état d'une personne qui, en raison de l'absorption de boissons alcoolisées, n'a plus le contrôle de ses paroles et de ses actes.

Les effets de l'alcool sont variables en fonction des individus et notamment de leur corpulence, de leurs habitudes etc. Afin de réduire la subjectivité, l'état d'ivresse doit être objectivé à partir de comportements observables et de faits avérés.

Le terme "**drogue**" désigne toute substance, naturelle ou synthétique qui a un effet modificateur de l'état de conscience, de l'activité mentale et de l'activité physique.

La présente procédure vise notamment les drogues illicites telles que, entre autres, le cannabis, l'ecstasy, la cocaïne ou l'héroïne.

La situation de crise vise la situation dans laquelle un agent se retrouve subitement dans l'impossibilité de mener à bien les missions qui lui sont confiées suite à une consommation excessive d'alcool ou de drogue.

Des comportements de somnolence, d'hébétéude, d'ébriété, de perte d'équilibre, d'agressivité subite, ainsi que des propos incohérents, des gestes imprécis, un comportement social inapproprié, auxquels s'ajoutent des manifestations somatiques : une haleine d'alcool, des pupilles dilatées, une sudation excessive, des vomissements etc. aident à poser le diagnostic d'imprégnation toxique.

La situation chronique vise la situation d'un agent dont les aptitudes au travail sont fortement dégradées suite à l'état de dépendance avancé de consommation d'un toxique tel que alcool, drogue, mais aussi parfois médicament.

Elle s'observe chez un agent dont l'attitude face au travail est fortement impactée et dont les causes ne sont pas liées à la maladie ou à un handicap.

On observe dans cette situation des comportements de décrochage et de dépendance qui, cumulés, finissent par rendre l'agent complètement inopérant : arrivées tardives, absences injustifiées, abandon de poste, fatigue permanente, absence de rendement, changements d'humeur, mauvaise relation avec les collègues, dissimulation d'alcool ou de drogue sur le lieu de travail, consommation en cachette durant les heures de travail.

La procédure Assuétudes préconise deux types d'interventions selon qu'il s'agit d'une **situation de crise** ou d'une **situation chronique**.

Section 2 – Procédure

Article IV.3

SITUATION DE CRISE	SITUATION CHRONIQUE
1. La hiérarchie prend des mesures dans l'urgence par rapport à la sécurité de tous et vis-à-vis de l'image renvoyée au public. L'agent concerné reste sur les lieux de son travail jusqu'à ce qu'une solution en vue du retour au domicile, de préférence par la famille, soit trouvée. Elle rédige ensuite une fiche de constatation des faits. Celle-ci s'appuie sur le relevé de comportements objectivables qui l'ont alerté, comme par exemple : - vertige(s),	Lorsqu'une dégradation nette et durable des aptitudes au travail de l'agent due à une dépendance à un toxique est mise en évidence, le supérieur hiérarchie peut, d'initiative, rencontrer l'agent et lui conseiller de consulter un médecin. Il ne peut cependant pas demander à l'agent un certificat d'aptitude établi par ce médecin. Elle prend, si nécessaire, des mesures dans l'urgence par rapport à la sécurité de l'agent, de ses collègues et par rapport à l'image renvoyée au public. Si l'agent est, de surcroît, en situation de

- somnolence au travail, - hébétéude, - ivresse, - haleine d'alcool, - transpiration excessive - pupilles dilatées - non-exécution de son travail, - démarche ébrieuse, - agressivité subite - propos incohérents - etc. Au niveau administratif, l'agent, dès le lendemain, soit demandera un congé annuel pour la journée non prestée, soit puisera dans son quota d'heures de récupération. S'il refuse, l'agent sera considéré comme étant en absence injustifiée et le traitement afférant à cette journée ne lui sera pas octroyé. 2. La hiérarchie de l'agent le reçoit le premier jour ouvrable le plus proche pour un <u>entretien de constat</u>. L'agent peut être accompagné d'une personne de son choix. La hiérarchie de l'agent l'informe sur les conséquences de son comportement et des manquements à sa fonction et notamment quant à la possibilité de se voir infliger des sanctions disciplinaires. La hiérarchie fixe les objectifs à atteindre pour les 3 prochains mois. La hiérarchie informe également l'agent de mesures préventives. Une fiche reprenant les coordonnées des différents services d'aide est remise à l'agent. Si l'agent occupe un poste de sécurité, sa hiérarchie l'informe qu'il n'est momentanément plus apte à exercer sa fonction. La hiérarchie doit alors informer via l'envoie la fiche de constatation des faits : - Le S.E.P.P.T. il s'agit d'une obligation légale ;	crise, sa hiérarchie le déclare dans l'impossibilité de mener à bien les missions qui lui sont confiées et l'agent reste au travail jusqu'à ce qu'une solution en vue du retour au domicile de préférence par la famille, soit trouvée. 1. La hiérarchie rédige une fiche de <u>constatation des faits</u>, qui s'appuie sur le relevé de des comportements objectivables et répétitifs qui l'ont alerté, comme par exemple : - arrivées tardives - absences non justifiées - abandon de poste - non-exécution du travail - non-respect des consignes - travail non fait - haleine d'alcool - démarche ébrieuse - somnolence au travail - ivresse - consommation en cachette - dissimulation d'alcool - changement d'humeur - mauvaise relation avec les autres - voire, dans certains cas, les éléments visés dans la procédure de situation de crise. Au niveau administratif, l'agent, dès le lendemain, soit demandera un congé annuel pour la journée non prestée, soit puisera dans son quota d'heures de récupération. S'il refuse, l'agent sera considéré comme étant en absence injustifiée et le traitement afférant à cette journée ne lui sera pas octroyé. 2. La hiérarchie de l'agent le reçoit l'agent le premier jour ouvrable le plus proche pour un <u>entretien de constat</u>. L'agent peut être accompagné de la personne de son choix. La hiérarchie : - informe l'agent sur les conséquences de son comportement et des manquements à sa fonction et notamment quant à la possibilité de se voir infliger des
--	--

- et le S.I.P.P.T. (04/238.33.33). L'agent sera convoqué le cas échéant au S.E.P.P.T. pour se voir infliger des restrictions temporaires. 3. En l'absence de récidive dans les trois mois qui ont suivi l'entretien de constat, un <u>entretien de suivi</u> est réalisé entre la hiérarchie et l'agent afin de faire un bilan de la situation. Suite à cet entretien, une <u>période probatoire de trois mois</u> débute. Au terme de ces 3 mois, en l'absence de récidive, le dossier est classé. 4. En cas de récidive, la hiérarchie de l'agent rédige un <u>constat de récidive</u>. 5. La hiérarchie convoque et l'agent dans les délais les plus brefs. Un <u>rapport de récidive</u> est rédigé et signé par toutes les parties. La fiche de constatation des faits et le constat de récidive sont joints au rapport de récidive et transmis à la Direction générale qui décidera s'il y a lieu de prendre des sanctions.	sanctions disciplinaires. - donne des objectifs en regard avec les exigences du poste à l'agent ; - informe également l'agent des mesures préventives. Une fiche reprenant les coordonnées des différents services d'aide à disposition est remise à l'agent. Si l'agent occupe un poste de sécurité, sa hiérarchie l'informe qu'il n'est momentanément plus apte à exercer sa fonction. La hiérarchie doit alors informer via l'envoi de la fiche de constatation des faits : - au S.E.P.P.T. ; - et au S.I.P.P.T. L'agent sera convoqué le cas échéant au S.E.P.P.T. pour se voir infliger des restrictions temporaires. La hiérarchie reprend rendez-vous avec l'agent 3 mois plus tard pour un entretien de suivi. 3. L'entretien de suivi permet à l'agent et à sa hiérarchie de faire le bilan des semaines écoulées et de vérifier que les objectifs ont été atteints. 4. Si les objectifs sont atteints, l'agent et sa hiérarchie conviennent de se revoir 3 mois plus tard pour un <u>entretien de bilan</u> afin de s'assurer que les acquis se maintiennent. Ce document est signé par les deux parties. Suite à cet entretien de bilan, une <u>période probatoire de trois mois</u> débute au terme de laquelle, en l'absence de récidive, le dossier est classé. 5. Dans le cas contraire, la hiérarchie de l'agent rédige un <u>constat de récidive</u>.
--	---

	6. La hiérarchie convoque l'agent dans les plus brefs délais, pour un <u>entretien d'avertissement</u>. Au terme de ces 3 mois, si la situation n'a pas évolué favorablement, le constat de récidive est actualisé. 7. Et un rapport de récidive est communiqué en entretien à l'agent par les supérieurs n+1 et n+2, et transmis dans son entièreté à la Direction générale. ⇒ Proposition : Dans ce cas, un rapport de récidive est établi, remis à l'agent et transmis à la Direction générale qui décidera s'il y a lieu de prendre des sanctions.
--	--

Section 3 - coordonnées des intervenants

Article IV.4

- S.E.P.P.T
- Service interne de prévention et de protection au travail (S.I.P.P.T.)
- Direction Stratégie et développement RH - Service du bien-être au travail – Prévention des risques psychosociaux

Les coordonnées relatives à ces services figurent dans l'annexe 18.

Quelques services d'aide à Liège :

- Centre Alfa : rue de la Madeleine, 17, 4000 LIEGE Centrealpha.be (toutes assuétudes) : 04/223.09.03 ;
- NADJA asbl, rue Souverain Pont, 56, 4000 LIEGE Nadja-asbl.be (toutes assuétudes) : 04/223.01.19 ;
- Les Alcooliques anonymes : Alcooliquesanonymes.be : 078/15.25.56 ;
- Votre médecin de famille reste votre premier coach, parlez-en avec lui.

Section 4 – Formulaires relatifs aux situations de crise et chroniques

Article IV.5

En cette matière, il convient de recourir aux formulaires figurant à la suite de la présente annexe.

CHAPITRE 2 – PREVENTION DU RISQUE LIE AUX DEPENDANCES NOTAMMENT A L'ALCOOL ET AUX DROGUES SUR LES LIEUX DE TRAVAIL

Article IV.6

Une politique de prévention du risque lié aux dépendances est mise en place au sein de l'Administration afin que le travailleur ne mette pas sa santé et sa sécurité ainsi que celles de ses collègues en danger et que le risque d'incidents ou d'accidents de travail soit réduit.

Aucun dysfonctionnement dans l'exécution du travail causé par ce problème ne peut être toléré.

Les services de prévention et de protection du travail suivants :

- le service externe (S.E.P.P.T.) par le biais des médecins du travail et des conseillers en prévention chargés des aspects psychosociaux du bien-être au travail et
- le service interne (SIPPT) de prévention et de protection du travail

sont chargés de l'analyse de cette politique de prévention et peuvent apporter leur aide à tout agent qui se sentirait concerné et au personnel dirigeant pour sa mise en pratique.

Article IV.7

La hiérarchie participe à la mise en pratique de la politique de prévention et veille notamment à :

- faire respecter la disposition du Règlement général pour la protection du travail (RGPT) qui prévoit que l'introduction de boissons alcoolisées (plus de 6° d'alcool) est interdite dans les entreprises ;
- attirer l'attention sur l'attitude exemplaire qui doit être la sienne et sur l'absence de comportement permissif qu'elle doit adopter face à de telles situations ;
- proposer lors de certaines festivités autorisées (mises à la retraite, fêtes de fin d'année) des boissons non alcoolisées.

Si, malgré les mesures de prévention précitées, des abus surviennent sur les lieux de travail ou s'il est constaté des signes manifestes d'ivresse chez un agent se présentant au travail, empêchant le travailleur d'exécuter normalement ses tâches et/ou lorsqu'il existe un danger pour la sécurité de ce travailleur ou celle des autres travailleurs, la hiérarchie a l'obligation d'interdire au travailleur de commencer ou de continuer ses prestations.

Les conseillers en prévention internes du SIPPT et externes (S.E.P.P.T.) sont à disposition de la hiérarchie pour apporter des conseils et de l'aide sur la manière d'agir en cas de confrontation à des situations visées par la présente annexe.

Ils peuvent également apporter un rôle de guidance et notamment une orientation vers des services compétents envers le travailleur qui présente des symptômes de dépendance.

Leurs coordonnées sont reprises à l'annexe 18.

CHAPITRE 3 - LUTTE CONTRE LE TABAGISME

Article IV.8

Pour l'application du présent chapitre, il convient de faire application de la loi du 22 décembre 2009 instaurant une réglementation relative à l'interdiction de fumer dans certains lieux et à la protection de la population contre la fumée du tabac.

Il est interdit de fumer dans les espaces de travail tels que les bureaux occupés par un seul ou plusieurs travailleurs, salles de réunion, entrepôts, dans les équipements sociaux tels que les installations sanitaires, vestiaires, réfectoires, locaux destinés au repos et aux premiers soins, et dans les moyens de transports mis à la disposition des travailleurs tels que les cabines de camions, camionnettes, voitures de fonction, etc.).

L'interdiction de fumer porte également sur tout espace accessible aux travailleurs comme les cages d'escaliers, ascenseurs, couloirs, parkings couverts.

Les tiers pénétrant dans les endroits précités sont également tenus de respecter les restrictions en matière de consommation de tabac.

Aucune dérogation à cette interdiction n'est admise et tout manquement aux dispositions ci-avant est susceptible de faire l'objet d'une sanction disciplinaire.

CHAPITRE 4 – INTERDICTION DE VAPOTER SUR LES LIEUX DE TRAVAIL

Article IV.9

Pour l'application du présent chapitre, il convient de faire application de la loi du 22 décembre 2009 instaurant une réglementation relative à l'interdiction de fumer dans certains lieux et à la protection de la population contre la fumée du tabac.

Il y a lieu d'entendre par vapotage l'utilisation d'une cigarette électronique.

1. Le vapotage est interdit dans les espaces de travail et les équipements tels que sociaux, culturels, sportifs ainsi que dans les moyens de transport qui sont mis à la disposition du personnel pour le transport collectif et vers le lieu de travail.
2. Cette interdiction s'applique également aux tiers se trouvant dans les bâtiments de l'administration et les écoles. Il convient dès lors de veiller à les en informer.

TITRE V - HYGIENE CORPORELLE AU TRAVAIL

CHAPITRE 1 : PROCÉDURE

Article V.1

Pour l'application du présent Titre, il y a lieu d'entendre par hygiène corporelle l'ensemble des soins apporté au corps pour le maintenir en état de propreté.

Sans préjudice du respect de la protection de la vie privée des agents, le présent Titre vise notamment les problématiques d'odeurs liées à l'hygiène corporelle et a pour but de maintenir la cohésion dans les équipes et d'éviter d'exposer les agents à des dérives telles que des ragots, exclusions ou conflits.

Section 1 : analyse de la situation

Article V.2

La hiérarchie de l'agent analyse la situation afin d'estimer l'ampleur, la fréquence et l'intensité de la problématique.

Si elle est persistante et qu'elle nuit au bien-être des collègues de l'agent concerné, il appartient à la hiérarchie de prendre des mesures conformément au présent Titre.

La hiérarchie veille à se saisir de ces problématiques sans délai afin de ne pas générer de situation critique.

Section 2 : cas de situation aigüe

Article V.3

Lorsque la hiérarchie se trouve dans une situation qu'elle estime insupportable pour les collaborateurs directs et/ou le public, elle peut décider de renvoyer l'agent à son domicile pour qu'il prenne les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

Dans cette hypothèse, elle reçoit l'agent pour un bref entretien en tête-à-tête.

Lors de celui-ci, la hiérarchie expose à l'agent la situation et l'informe qu'une journée forfaitaire lui est octroyée afin qu'il remédie à la situation perçue comme inconfortable par ses collègues.

Elle lui précise également qu'il ne s'agit pas d'une sanction mais d'une mesure de prévention pour permettre le mieux vivre ensemble.

Section 3 : accompagnement

Article V.4

Dans le cadre des problématiques liées à l'hygiène corporelle, la hiérarchie de l'agent peut se faire conseiller et/ou accompagner par les personnes de confiance afin de créer le cadre idéal à la tenue d'un premier entretien avec l'agent concerné.

Section 4 - Suivi personnalisé de l'agent concerné

Article V.5

En fonction de l'analyse de la situation par la hiérarchie et du souhait de l'agent, des modalités de suivi de la problématique peuvent être mises en place de commun accord.

L'entretien vise les objectifs suivants en accord avec l'agent concerné :

- faciliter la communication entre l'agent et sa hiérarchie, voire peut-être ses collègues concernant un problème d'hygiène ;
- apporter un soutien à l'agent concerné ;
- aider l'agent à évaluer sa situation actuelle et à trouver l'origine du problème et l'accompagner dans les modalités de solution.

Section 5 - Situation persistante

Article V.6

Si la situation prend une tournure que l'on peut qualifier de chronique malgré les démarches entreprises, la hiérarchie et le service du Bien-être se réunissent afin d'envisager le type d'action à entreprendre.

Section 6 : recours à la médecine du travail

Article V.7

Lorsque la hiérarchie estime que la situation est complexe ou craint qu'elle ne soit en lien direct avec une problématique d'ordre médical, elle peut suggérer à l'agent d'être vu par un médecin du travail du S.E.P.P.T.

Dans cette hypothèse, la hiérarchie adresse la demande au Département des Ressources humaines.

Elle veille dans tous les cas à informer préalablement l'agent du motif de la convocation ainsi que de son caractère non-contraignant.

CHAPITRE 2 - CANEVAS D'ENTRETIEN

Article V.8

Dans le cadre de la procédure visée au présent Titre, il est conseillé à la hiérarchie de se baser sur le canevas d'entretien suivant :

En guise d'introduction

Il est nécessaire de convoquer l'agent en lui indiquant pourquoi vous souhaitez le rencontrer. Prenez la précaution de ne pas lui générer un stress inutile: dites-lui les choses simplement, sans « en rajouter ». Ne lui parlez pas vendredi d'un entretien prévu le lundi ; cela le conduirait à passer un mauvais week-end.

Avant d'aborder le fond du problème, votre attitude générale doit paraître accueillante, rassurante et bienveillante.

Bienveillance

Avant même de rencontrer ce collaborateur, dites-vous que vous allez lui rendre service. Vous taire reviendrait à l'isoler définitivement du groupe ou de l'équipe.

Discrétion

Convoquer l'agent de façon discrète dans votre bureau pour un entretien individuel. Veillez à réaliser un entretien spécifique à la problématique, ne pas profiter d'une autre situation (entretien d'évaluation, d'intégration, réunion sur une thématique) pour aborder le sujet innocemment en fin d'entretien. Risque de confusion et de mauvaises interprétations.

Rassurer

Il est important de le tranquilliser sur l'objet du rendez-vous en exprimant un signe de reconnaissance fort. Par exemple, «ce que je vais te dire, ne remet pas en cause ton travail».

L'entretien se mène en 5 étapes.

1. Description du problème

Décrire le problème

Etre précis et concret, centré sur les faits, les situations problèmes. Soyez toujours très clair, évitez d'employer des termes ambigus et ne faites pas des phrases trop longues. Assurez-vous que votre interlocuteur a bien compris vos propos en l'invitant à reformuler ces derniers.

Proscrire toute agressivité à l'égard de la personne

Lorsque l'agent entre dans votre bureau, présentez-lui le fait reproché de façon claire, sans agressivité et sans élever le ton, évitez les sous-entendus, les tournures impersonnelles, les généralisations.

Prendre ses responsabilités

Ne dites pas, « j'ai entendu dire », « on m'a rapporté que.. ». Non, assumez vos responsabilités en employant le « moi, j'ai du mal à travailler à côté de toi... ». Parlez en votre nom.

Exposer les faits clairement

Soyez directs et énoncez clairement le problème (haleine, transpiration...).

2. Exprimer les conséquences et votre ressenti

Mettre en évidence les conséquences engendrées par la situation. Les conséquences subies par l'agent : isolement, tristesse, démotivation...

Les conséquences subies par l'équipe : tensions, mauvaise humeur, clans, conflits, absences...

Exprimer votre ressenti ; vos émotions : je suis inquiet car : l'esprit d'équipe s'en ressent, les conflits augmentent, je dépense beaucoup d'énergie à calmer le jeu, l'image qu'elle renvoie auprès du citoyen est déplorable, je ne parviens plus à atteindre mes objectifs de travail...

Vérifier que l'agent a bien compris ce qui pose problème.

Le questionnaire

« En es-tu conscient ? » est la question incontournable.

Si la réponse est négative, cet entretien peut provoquer un déclic et il se peut que le changement de comportement du collaborateur visé soit radical et rapide.

Si en revanche, il en est conscient mais n'a rien réussi à mettre en œuvre pour améliorer la situation, il est d'autant plus important de se montrer délicat, de faire preuve d'empathie et ultérieurement d'envisager de renvoyer vers des services d'aide spécialisés : (S.E.P.P.T.).

S'il est dans le déni, inutile d'insister, laissez-le réfléchir et reparlez en plus tard.

S'il est en colère contre une telle intrusion dans sa sphère privée, prenez le temps de lui expliquer que votre démarche est constructive et vise à éviter un plus grand isolement futur. Plus que jamais restez dans une démarche empathique.

Faire preuve d'empathie

Il est important de dire à votre agent que vous avez conscience que ce type d'entretien n'est pas nécessairement facile à vivre, que vous espérez avoir trouvé les mots justes pour qu'ils ne se sentent pas agressés ou insultés. Rappelez que votre objectif est la recherche du mieux-être de chacun de vos agents.

3. Exprimer clairement vos souhaits

Vous exprimez le souhait de voir les choses changer, de constater que les tensions diminuent, de voir l'agent sortir de son isolement, de retrouver une équipe soudée,...

En exprimant ainsi vos souhaits, l'agent ne se perçoit plus comme la cause du problème mais comme celui qui peut contribuer à la solution du problème que vous rencontrez. Une des questions qui peut lui être posée alors est : « peux-tu m'aider à la réalisation de mes attentes ? ».

4. Rechercher ensemble les solutions

Trouver des solutions

Passé le cap de la prise de conscience, amenez le collaborateur à trouver ses propres solutions au lieu de lui servir vos recettes. Tout simplement en lui demandant ce qu'il compte faire pour remédier à cette gêne.

Si besoin, vous pouvez lui proposer de l'aider à rencontrer le médecin du travail en prenant le rendez-vous mais cela n'empêche qu'il faut tout de même chercher à aménager le quotidien pour le confort de tous. Et donc revenir à la question précédente : que comptes-tu faire pour remédier à cette gêne ?

En tant que responsable vous pouvez aussi proposer des aménagements raisonnables. Ex : les collègues doivent avoir vidé le vestiaire pour telle heure et tu l'occuperas ensuite....

En tant que responsable, vous précisez aussi les modalités de suivi de la situation afin de voir si elle évolue favorablement. Ex : Je te revois 5 minutes en tête à tête chaque jeudi.

Conclure en se montrant rassurant et confiant.

5. Se tenir aux modalités de suivi formulées

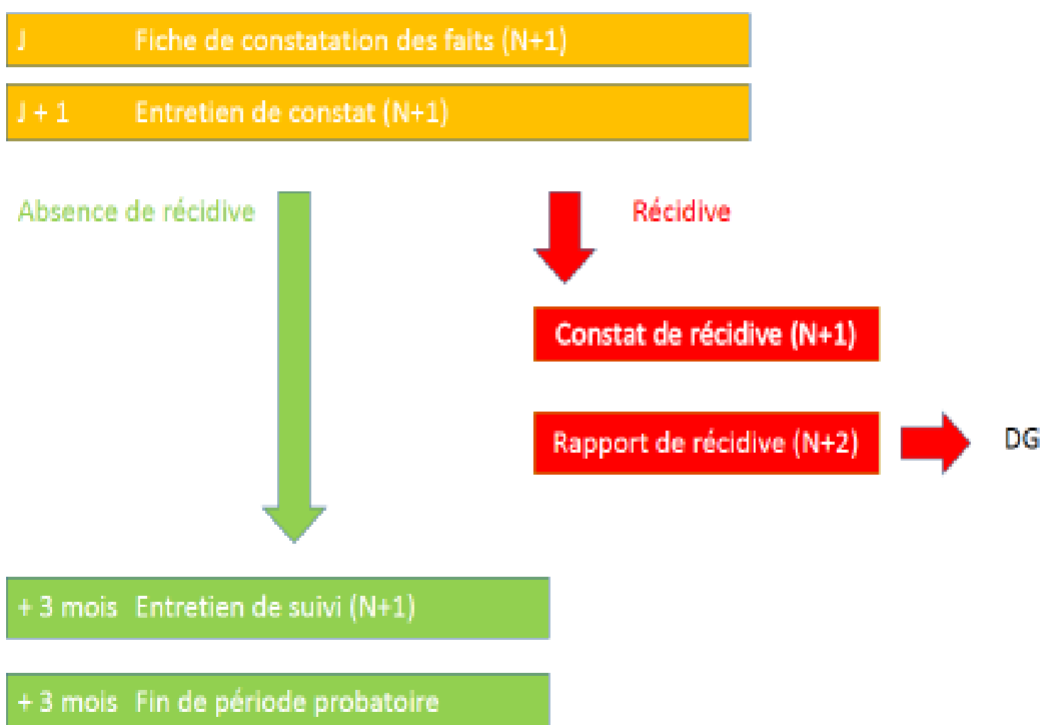
C'est une condition essentielle pour permettre aux agents d'évoluer. Ils doivent se sentir soutenus et renforcés par vos encouragements. Ces moments leur permettent d'apprendre à distinguer les situations critiques des situations adéquates. Dès qu'une amélioration se dessine, on a tendance à classer le dossier, mais il est conseillé de continuer le suivi en espaçant les moments de rencontre pour finir par les estomper tout à fait quand la situation s'est normalisée.

Dans cette même période rester attentif, soutenant et disponible.

SITUATION DE CRISE

Dossier administratif.

Situation de crise



1. Fiche de constatation des faits
Situation de crise**Concerne :**

- Nom et prénom de l'agent :
- Nom et prénom du responsable n+1 :
- Département : Service :
- Date : Heure :
- Lieu :

- Liste des comportements inadaptés observés ¹ qui objectivent l'incapacité de travail :

.....
.....
.....

- Bref compte rendu de l'incident et mesures prises :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Signature du responsable

NB : 1. Copie à envoyer au Service social du personnel.

2. Si l'agent occupe un poste de sécurité, copie à transmettre également au SIPPT et au S.E.P.P.T.

¹ Des comportements de somnolence, d'hébétéude, d'ébriété, perte d'équilibre, d'agressivité subite, ainsi que des propos incohérents, des gestes imprécis, auxquels s'ajoutent des manifestations somatiques : une haleine d'alcool, des pupilles dilatées, une sudation excessive...

**2. Entretien de constat
Situation de crise****Concerne :**

- Nom et prénom de l'agent :
-
- Nom et prénom du responsable n+1 :
- Département : Service :
- Date :
- Agent accompagné de :

- Objectivation de l'incident et des mesures apportées

L'agent a pris connaissance du contenu de la fiche de constatation des faits.

- Informé l'agent sur les conséquences de son comportement

Il lui a été rappelé les risques encourus par lui-même et par ses collègues suite à son comportement inadapté.
Il lui a été précisé le règlement, les sanctions encourues et a été informé de la procédure dans laquelle il se trouve.

Il a été convenu de la façon de compenser la journée non prestée : *Entourer l'option retenue*

- Demande de CA,
- Demande d'heures de récupération
- Saisie sur salaire (en cas de refus de l'agent)
- Information sur l'existence du Service social du personnel et des services d'aide.

L'agent a été informé que la fiche de constatation des faits a été transmise au Service social du personnel, ainsi qu'au SIPPT et au S.E.P.T. si l'agent occupe un poste de sécurité.

Une fiche reprenant les différentes adresses des services d'aide lui a été remise.

- Engagement de l'agent :

L'agent s'est engagé à ne plus être en état d'intoxication sur son lieu de travail

- Date de l'entretien de suivi : A fixer 3 mois après cet entretien.....

Signature du responsable Signature de l'agent

Avec la mention : « pour prise connaissance »

Si pas d'accord

Copie du dossier à l'agent.

PROCEDURE ASSUETUDES AU TRAVAIL

3. Entretien de suivi

Situation de crise, évolution positive

Concerne :

- Nom et prénom de l'agent.....

- Nom et prénom du responsable :.....
- Date :.....
- Objectifs atteints par l'agent et remarque(s) éventuelle(s):

[illegible]

- L'agent a été informé qu'une période probatoire de 3 mois commence à dater de cet entretien, au terme de laquelle la procédure sera définitivement clôturée.

Signature du responsable

Signature de l'agent

4. Constat de récidive
Situation de crise, évolution négative**Concerne :**

- Nom et prénom de l'agent :
- Nom et prénom du responsable n+1 :
- Département : Service :
- Date : Heure
- Lieu :

- Liste des comportements inadaptés observés² :

.....
.....
.....
.....

- Bref compte rendu de l'incident et mesures prises :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Signature du responsable

2 Des comportements de somnolence, d'hébétéude, d'ébriété, perte d'équilibre, d'agressivité subite, ainsi que des propos incohérents, des gestes imprécis, auxquels s'ajoutent des manifestations somatiques : une haleine d'alcool, des pupilles dilatées, une sudation excessive...

PROCEDURE ASSUETUDES AU TRAVAIL

5. Rapport de récidive
Situation de crise, évolution négativeConcerne

Nom et prénom :

Fonction :

Département :

Service :

Monsieur le Directeur général,

Je vous informe par la présente que (Nom et prénom de l'agent),
suivi dans le cadre d'une procédure interne contre les assuétudes au travail, est sujet à récidive.

Vu qu'il s'agit du suivi d'une situation de crise, vous trouverez ci annexé :

- La première constatation des faits ayant entraîné une incapacité au travail,
- L'entretien de constat.
- Le constat de récidive.

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information et vous prie d'agréer, Monsieur le
Directeur général, l'expression de mes plus sincères salutations.

Signature du responsable

Signature de l'agent

Avec la mention «pour prise de connaissance»

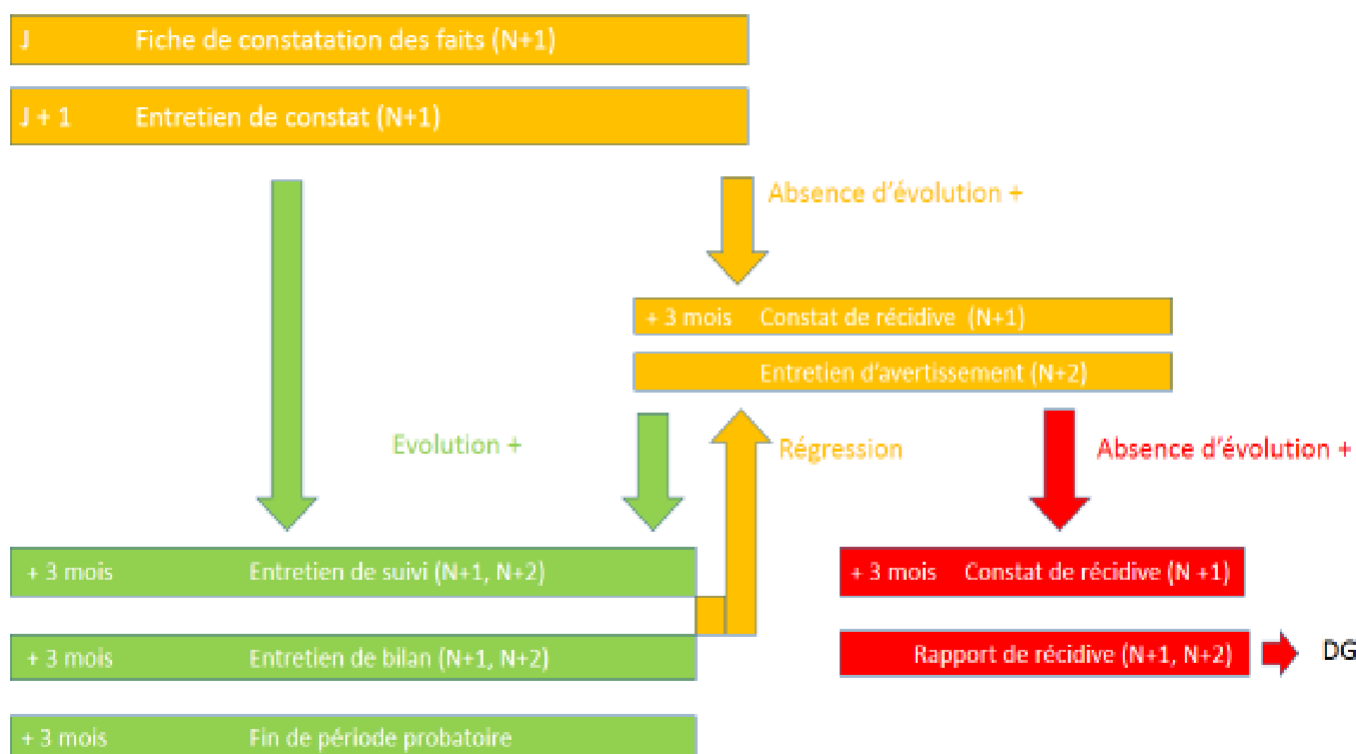
Si pas d'accord

Copie du dossier à l'agent

SITUATION CHRONIQUE

Dossier administratif

Situation chronique



1. Fiche de constatation des faits
Situation chronique**Concerne :**

- Nom et prénom de l'agent :
- Nom et prénom du responsable n+1 :
- Département : Service :
- Date :
- Liste des comportements inadaptés et répétitifs qui objectivent la dégradation massive et durable des aptitudes au travail³ :
.....
.....
.....
.....

- Dysfonctionnements professionnels engendrés (impact sur le travail) :
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Signature du responsable

NB : 1. Copie à envoyer au Service social du personnel.

2. Si l'agent occupe un poste de sécurité, copie à transmettre également au SIPPT et au S.E.P.P.T.

³ Arrivées tardives, absences injustifiées, abandon de poste, fatigue permanente, absence de rendement, changements d'humeur, mauvaise relation avec les collègues, dissimulation d'alcool, consommation en cachette durant les heures de travail...

2. Entretien de constat Situation chronique

Concerne :

- Nom et prénom de l'agent :
- Nom et prénom du responsable n+1 :
- Département : Service :
- Date :

- Objectivation de la situation

L'agent a pris connaissance du contenu de la fiche de constatation des faits.

- Informé l'agent sur les conséquences de son comportement

Il lui a été rappelé les risques encourus par lui-même et par ses collègues suite à la dégradation de ses aptitudes professionnelles, ainsi que la surcharge de travail et des facteurs psycho-sociaux qu'elle entraîne pour l'équipe. Redéfinir les fonctions si l'agent occupait un poste de sécurité.

Il lui a été reprécisé le règlement, les sanctions encourues et a été informé de la procédure dans laquelle il se trouve.

- Information sur l'existence du Service social du personnel et des services d'aide externes. L'agent a été informé que la fiche de constatation des faits a été transmise au Service social du personnel voire au SIPPT et au S.E.P.T. s'il est occupé à un poste de sécurité.

Une fiche reprenant les différentes adresses des services d'aide lui a été remise.

- Liste des objectifs à atteindre par l'agent:

.....

.....

.....

.....

.....

- Date du 1^{er} entretien de suivi : A fixer 3 mois après cet entretien.....

Signature du responsable Signature de l'agent

Avec la mention : « pour prise de connaissance »

Si pas d'accord

Copie du dossier à l'agent

3. Entretien de suivi
Situation chronique, évolution positive**Concerne :**

- Nom et prénom de l'agent :
- Nom et prénom du responsable n+1 :
- Date :

- Objectifs atteints par l'agent et remarque(s) éventuelle(s):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Date du prochain entretien :
- L'agent a été informé qu'il sera revu par son supérieur hiérarchique dans 3 mois pour un entretien de bilan qui, s'il est positif, sera suivi d'une période probatoire de 3 mois au terme de laquelle la procédure sera clôturée.

Signature du responsable

Signature de l'agent

4. Entretien de bilan
Situation chronique, évolution positive**Concerne :**

- Nom et prénom de l'agent
- Nom et prénom du responsable n+1 :
- Département : Service :
- Date :
- Confirmation des objectifs atteints par l'agent et remarque(s) éventuelle(s):
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- L'agent a été informé qu'au terme de la période probatoire de 3 mois qui débute à la date de cet entretien, la procédure sera clôturée.

Signature du responsable

Signature de l'agent

5. Constat de récurrence
Situation chronique, évolution négative**Concerne :**

- Nom et prénom de l'agent :
- Nom et prénom du responsable n+1 :
- Département : Service :
- Date :

- Liste des comportements inadaptés toujours objectivables⁴ :

.....

.....

.....

- Dysfonctionnements professionnels engendrés:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Signature du responsable

4 Arrivées tardives, absences injustifiées, abandon de poste, fatigue permanente, absence de rendement, changements d'humeur, mauvaise relation avec les collègues, dissimulation d'alcool, consommation en cachette durant les heures de travail...

6. Entretien d'avertissement Situation chronique, évolution

Concerne :

- Nom et prénom de l'agent :
- Nom et prénom du responsable
- Département : Service :
- Date de l'entretien

- Objectivation de la situation

L'agent a pris connaissance du contenu du constat de récidive.

- Informé l'agent sur les conséquences de son comportement

Il lui a été rappelé les risques encourus par lui-même et par ses collègues suite à la dégradation de ses aptitudes professionnelles. Ainsi que la surcharge de travail et des facteurs psycho-sociaux qu'elle entraîne pour l'équipe. Il lui a été précisé le règlement et les sanctions qu'il encourt. Il a été informé de la procédure dans laquelle il se trouve et des sanctions qu'il risque d'encourir.

- Information sur l'existence du Service social du personnel et des services d'aide externes.

L'agent a été informé que le constat de récidive a été transmis au Service social du personnel voire au SIPPT et au S.E.P.P.T. s'il occupe un poste de sécurité.

Une fiche reprenant les différentes adresses des services d'aide lui a été, à nouveau, remise.

- Liste des objectifs à atteindre par l'agent:

.....
.....
.....
.....

Date du prochain entretien : A fixer 3 mois après cet entretien.....

Signature du responsable Signature de l'agent

Avec la mention : « pour prise de connaissance »

Si pas d'accord

Copie du dossier à l'agent

PROCEDURE ASSUETUDES AU TRAVAIL

7. Constat de récurrence actualisé
Situation chronique, évolution négative**Concerne :**

- Nom et prénom de l'agent :
- Nom et prénom du responsable (n+1)
- Département : Service :
- Date :

- Liste des comportements inadaptés toujours objectivables⁵ :

.....
.....
.....
.....

- Dysfonctionnements professionnels engendrés :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Signature du responsable

⁵ Arrivées tardives, absences injustifiées, abandon de poste, fatigue permanente, absence de rendement, changements d'humeur, mauvaise relation avec les collègues, dissimulation d'alcool, consommation en cachette durant les heures de travail...

**8. Rapport de récidive
Situation chronique****Concerne :**

Nom et prénom :
Fonction :
Département :
Service :

Monsieur le Directeur général,

Je vous informe par la présente que (Nom et prénom de l'agent),
suivi dans le cadre d'une procédure interne contre les assuétudes au travail, est sujet à
récidive.

Vu qu'il s'agit du suivi d'une situation chronique, vous trouverez ci annexé :

- La fiche de constatation des faits et l'entretien de constat
- Le premier constat de récidive et l'entretien d'avertissement
- Le constat de récidive actualisé

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information et vous prie
d'agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de mes plus sincères salutations.

Signature du responsable Signature de l'agent
Avec la mention «pour prise de connaissance »
Si pas d'accord

Copie du dossier à l'agent