

Enjeux Organisationnels

Comprendre et gérer les situations de travail complexes

Sources

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 - PROCÉDURE 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 - COORDONNÉES DES INTERVENANTS.....	15
TITRE II - FAITS DE TIERS.....	16
CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES - DÉFINITIONS ET PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	16
CHAPITRE 2 - PROCÉDURE 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 ÉVÉNEMENT 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 : PROCÉDURE D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT TRAUMATOGENE.....	21
CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES - DÉFINITIONS ET PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	21



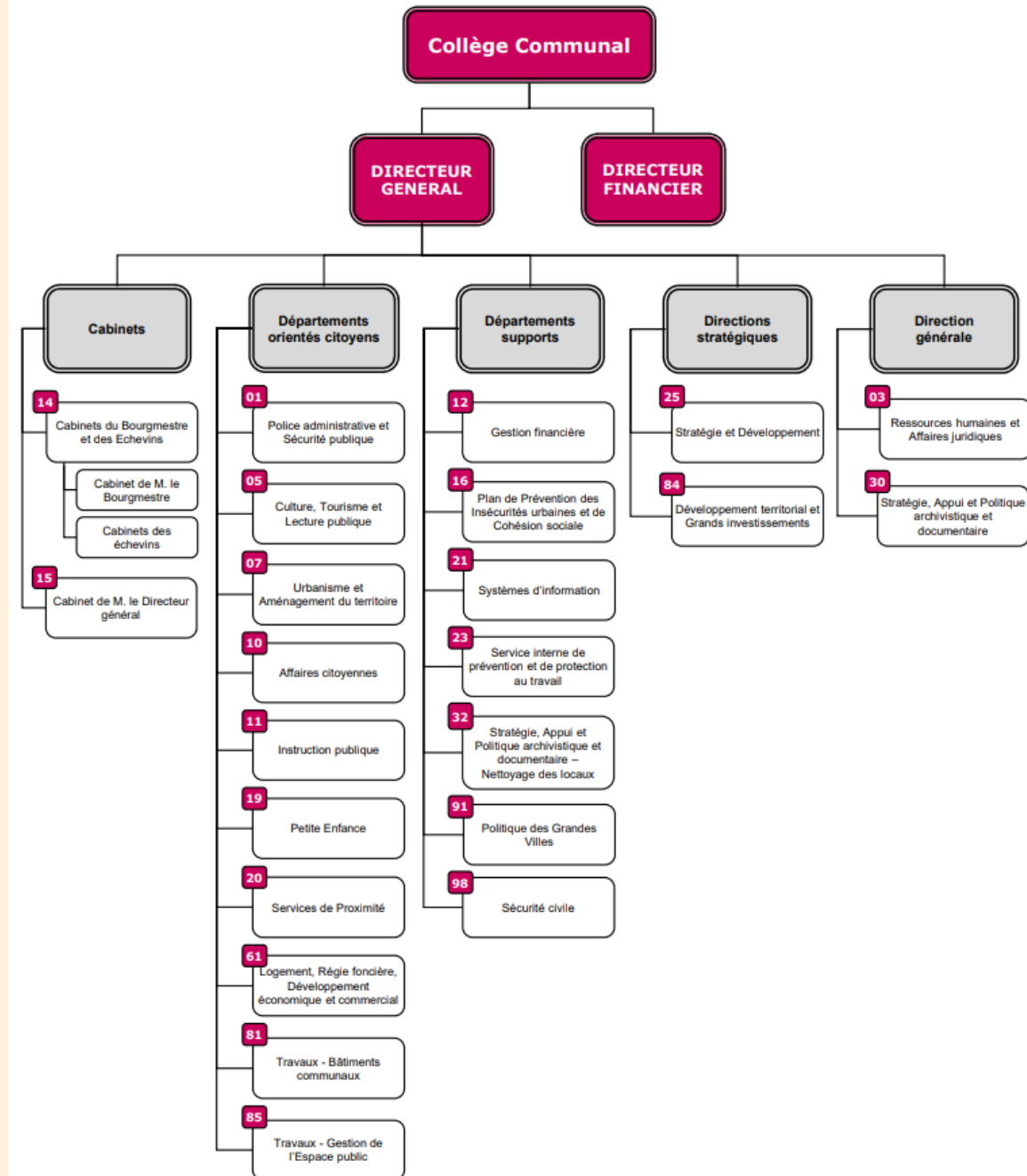
PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

FORMATION DE LA LIGNE HIÉRARCHIQUE 2024-2025

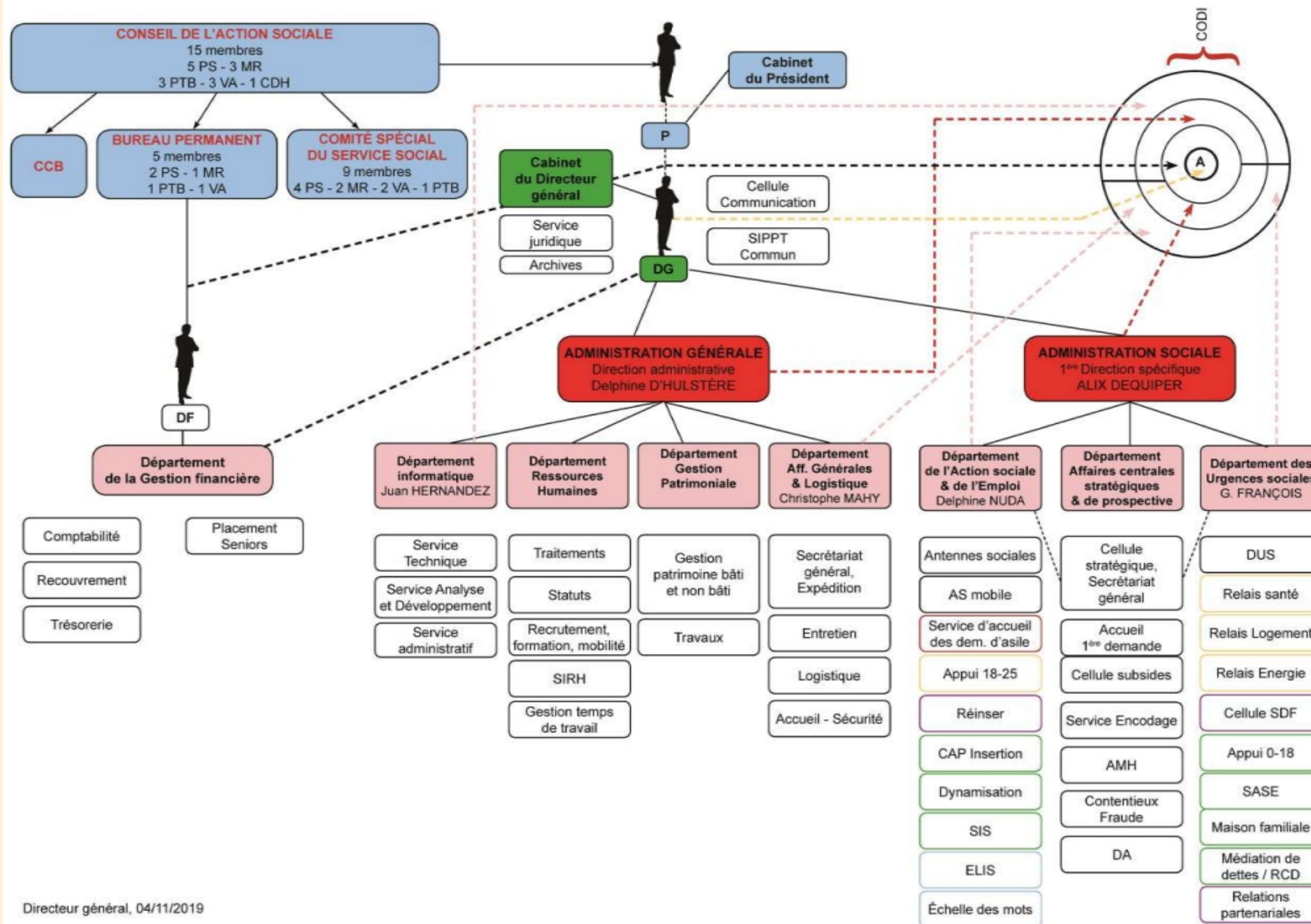
Organigrammes, Hiérarchie, Structure

Structure globale divisionnalisée. Organisation hybride

- Contrôle externe puissant, souci d'équité (service public)
- Centralisation et Formalisation élevés
- Bureaucratie : Gestion & Organisation codifiée, application souvent stricte des normes règlementaires
 - Travail complexe & standardisé
- Réseaux de communication informels



En novembre 2019, un nouvel organigramme des services du CPAS a été adopté.



Division & Coordination

- **Division du travail** : Comment les tâches globales sont fragmentées en activités spécifiques (spécialisation verticale et horizontale).
- **Coordination** : Les mécanismes qui relient ces tâches fragmentées (ajustement mutuel, supervision directe, standardisation).

Division Verticale forte

Formalisation des comportements (procédures)

Travail opérationnel complexe → qualifié/expert

Tension entre formalisation et qualification



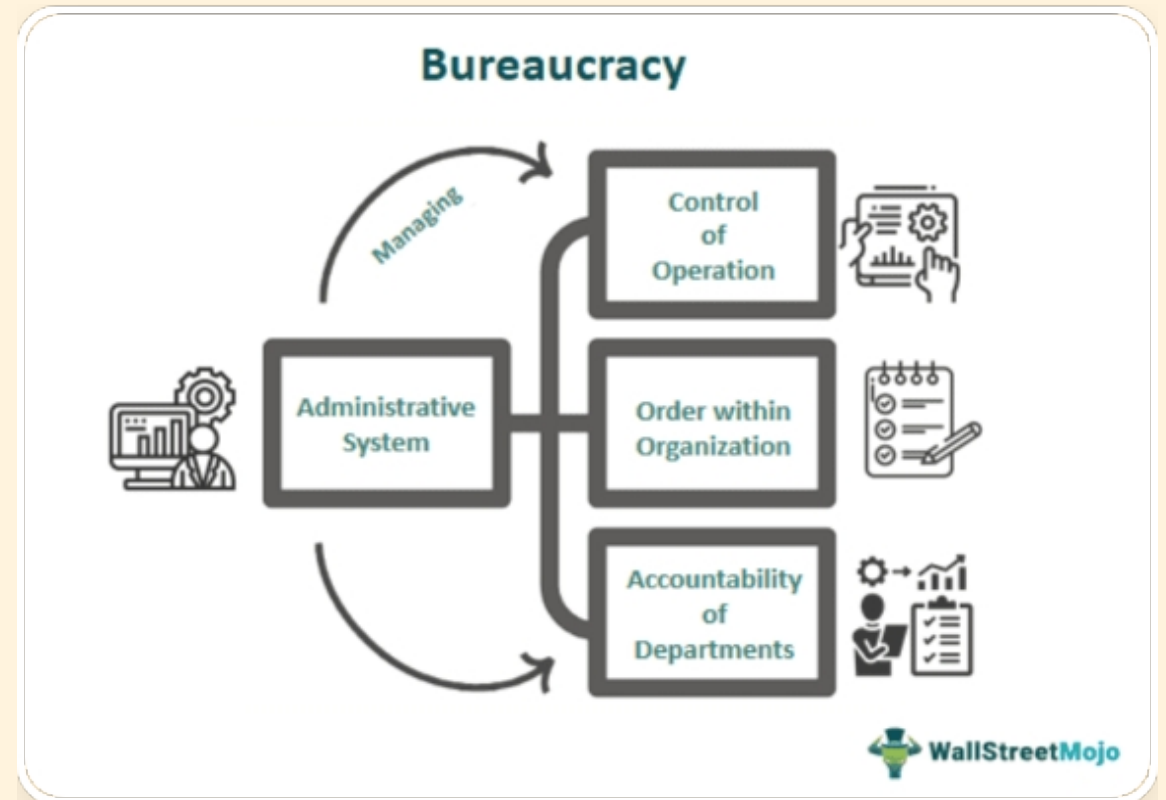
Bureaucratie : Mécaniste vs Professionnelle

Configuration Mécaniste

- Standardisation des procédés.
- Hiérarchie verticale forte et centralisée.
- Règles et procédures strictes.

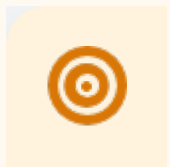
Configuration Professionnelle

- Standardisation des qualifications.
- Autonomie élevée des experts.
- Décentralisation et ajustement mutuel.



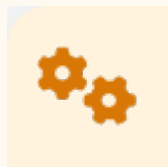
Caractéristique	Bureaucratie Mécaniste (BM)	Bureaucratie Professionnelle (BP)
I. Essence de la Configuration	Visé à fonctionner comme une machine bien intégrée et bien réglée. Structure dont le comportement est prédéterminé et prévisible, c'est-à-dire standardisé.	Structurellement bureaucratique (s'appuie sur des standards). Le travail opérationnel est complexe. Se rapproche d'une Méritocratie.
Partie Clé de l'Organisation	La Technostructure.	Le Centre Opérationnel (les professionnels).
Mécanisme de Coordination Principal	Standardisation des procédés de travail.	Standardisation des qualifications (obtenue par formation et socialisation).
Spécialisation du Travail	Travail routinier, simple et répétitif. Spécialisation poussée horizontalement et verticalement.	Travail spécialisé horizontalement (savoir étendu) mais élargi verticalement (autonomie dans l'exécution). Les opérateurs sont des experts.
Formalisation / Nature de la Structure	Très grande formalisation du comportement (règles, régulations, communications écrites). La structure est rigide et segmentée. C'est une structure bureaucratique.	Structurellement bureaucratique (par la standardisation des qualifications), elle demeure organique dans ses relations (faible formalisation du comportement).
Décentralisation	Centralisation verticale, décentralisation horizontale limitée. Le pouvoir formel est au Sommet Stratégique ; les analystes (Technostructure) détiennent un pouvoir informel limité aux décisions de formalisation du travail.	Décentralisation verticale et horizontale. Le pouvoir est concentré entre les mains des opérateurs professionnels.
Organigramme	Pyramide très pointue avec une technostructure développée.	Complexe et stable.
Âge et Taille	Âgée, de grande taille.	L'âge et la taille ont moins d'importance. La période de démarrage est faible car les standards sont apportés par les employés qualifiés.
Système Technique	Régulateur non automatisé. Ces systèmes rendent le travail routinier et permettent la standardisation.	Non sophistiqué, non automatisé et peu régulateur. L'équipement (scalpel, crayon) est simple.
Contrôle Externe	Contrôle externe important conduisant à la centralisation et à la formalisation.	Contrôle exercé par les experts de la profession et les associations externes (organismes de formation).
Objectif de Système	Obsédée par le contrôle et vise l'élimination de l'incertitude. Vise l'efficacité. Peut devenir un système clos.	L'administrateur gère les moyens mis à disposition des experts. L'objectif est la maîtrise de l'emploi d'outils bien conçus.
Buts Individuels	L'ouvrier cherche la sécurité et accepte la formalisation, mais conduit souvent à l'aliénation.	Individus responsables et très motivés qui se consacrent avec dévouement à leur travail et à leurs clients. Recherchent la flexibilité et l'autonomie.
Dynamique Interne	Division et différenciation extrêmes génèrent des conflits abondants. Fonctionne comme un système fermé et étroitement contrôlé.	Modèle collégial ou une oligarchie de professionnels. Relation personnelle entre le professionnel et le client. Existence de deux hiérarchies parallèles (une pour les professionnels, une pour le support)

Les 4 Types de Buts



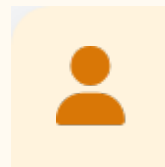
Mission

La raison d'être officielle de l'organisation (ex: servir le public, innover).



Système

Objectifs de fonctionnement interne et de survie de l'organisation.



Individuels

Les aspirations personnelles de chaque collaborateur (carrière, salaire).



Collectifs

Buts partagés par des groupes ou équipes spécifiques.

3. Outils RH Structurants

La formalisation des attentes clarifie les situations de travail :

- **Fiche de Poste** : Documente le travail "prescrit". Liste les missions, activités, responsabilités et place dans l'organigramme.
- **Fiche de Profil** : Décrit une personne. Liste les compétences (savoirs, savoir-faire, savoir-être) requises pour tenir le poste.

Job details

Blue Light Aquarium is all about its employees and its animals. When you're here, you're part of our *fin*-tastic family!

The new human resources hire will assist the vice president of human resources in all aspects of the employee lifecycle. They'll be the go-to person for all employee concerns and will assist the VP with management tasks like onboarding and communicating with VIPs.

About the company

The Blue Light Aquarium is an accredited aquarium that over 400 species of fish, birds, mammals, and other creatures call home. Every year, we educate over 300K visitors about sea life and the preservation of our beautiful oceans. We've also teamed up with Conservation International and Defenders of Wildlife to help protect our oceans, and we're a proud member of the World Association of Zoos and Aquariums.

Role

- Oversee employee performance and collaborate with management to evaluate underperforming employees
- Ensure employee compliance with all company policies and state/federal regulations
- Maintain employee records and update as needed
- Update company policies and benefits package
- Facilitate communication between management/department heads and employees
- Co-manage, schedule, and organize meetings along with VP
- Educate employees on company benefits and rewards
- Assist management with corrective action, conflict resolution, and accidents

Benefits

- \$68k-86k annual salary
- Health, vision, and dental insurance
- Disability insurance
- 401(k)
- Paid time off & family leave
- Family discounts on aquarium entry and merchandise

Qualifications

- Bachelor's in human resources management
- Preferred 3 years HR experience, minimum 1 year
- PHR certified
- Intermediate experience with Microsoft Office Suite
- Intermediate mathematical skills
- Strong written and verbal communication skills

4. Tâches & Rôles



Distinction Fondamentale

- **La Tâche (Prescrit)** : Ce qui doit être fait. C'est l'objectif opératoire, impersonnel et défini par l'organisation.
- **Le Rôle (Réel/Attendu)** : L'ensemble des comportements attendus d'une personne occupant une position. C'est l'interprétation sociale et dynamique de la fonction.

En situation complexe, l'écart entre tâche et rôle est souvent source de tension.

5. Psychologie : Perceptions Organisationnelles



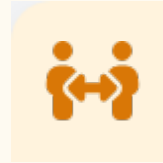
Justice Org.

Sentiment d'équité dans les procédures, les distributions de ressources et les interactions.



Contrat Psy.

Les attentes tacites et réciproques entre l'employé et l'employeur (promesses non écrites).



LMX - TMX

Qualité des échanges Leader-Membre (LMX) et Équipe-Membre (TMX).



Support Perçu

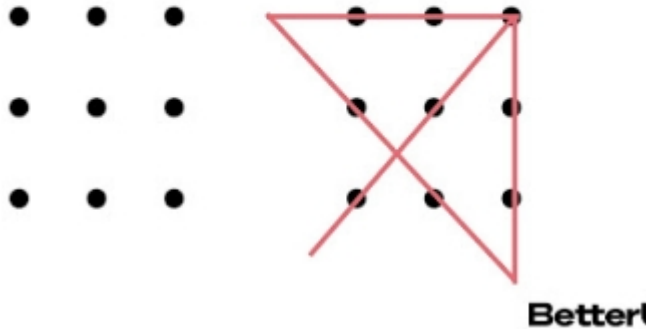
Croyance que l'organisation se soucie du bien-être et valorise la contribution.

Dynamiques Comportementales



CCO (Citoyenneté)
Entraide volontaire et altruisme

Thinking outside the box
9 dots puzzle



Déviance Constructive
Innover en contournant les règles

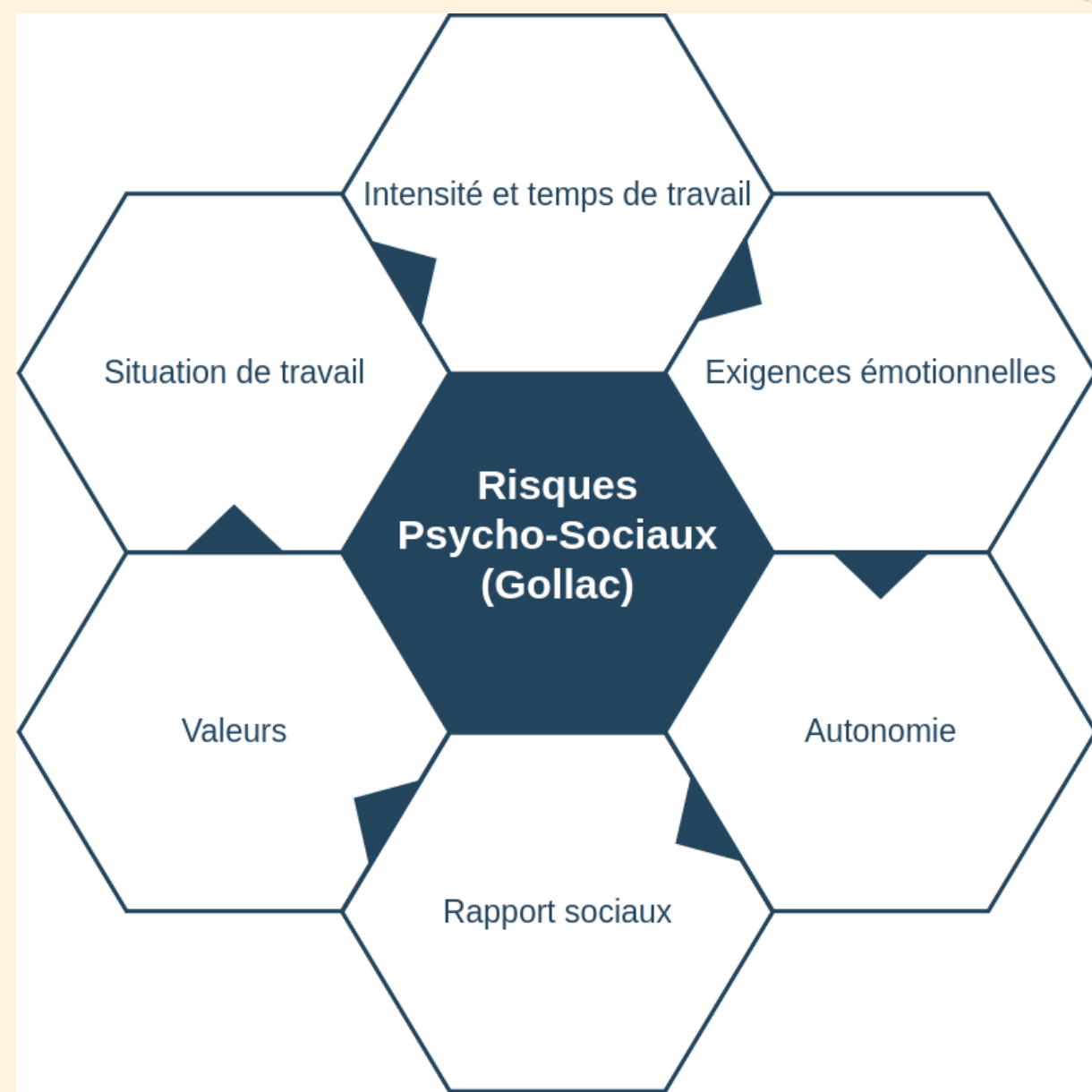


Usage des TIC
Impact du numérique sur le comportement
au sein de l'organisation

RPS & Qualité de Vie

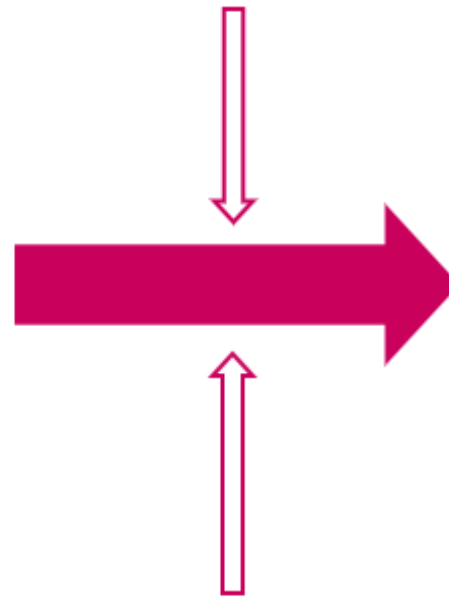
Les risques psychosociaux (RPS) impactent la santé et la performance :

- **Stress & Burnout** : Déséquilibre entre contraintes et ressources.
- **Mobbing** : Harcèlement moral et micro-agressions répétées.
- **Vie Pro-Perso** : Conflits de frontières et droit à la déconnexion.
- **Bien-être** : Pas seulement l'absence de maladie, mais un état positif de réalisation de soi.



- Organisation du travail
 - Contenu du travail
 - Conditions de travail
 - Conditions de vie au travail
 - Relations interpersonnelles
- = 5 composantes RPS

Personnalité,
compétences...



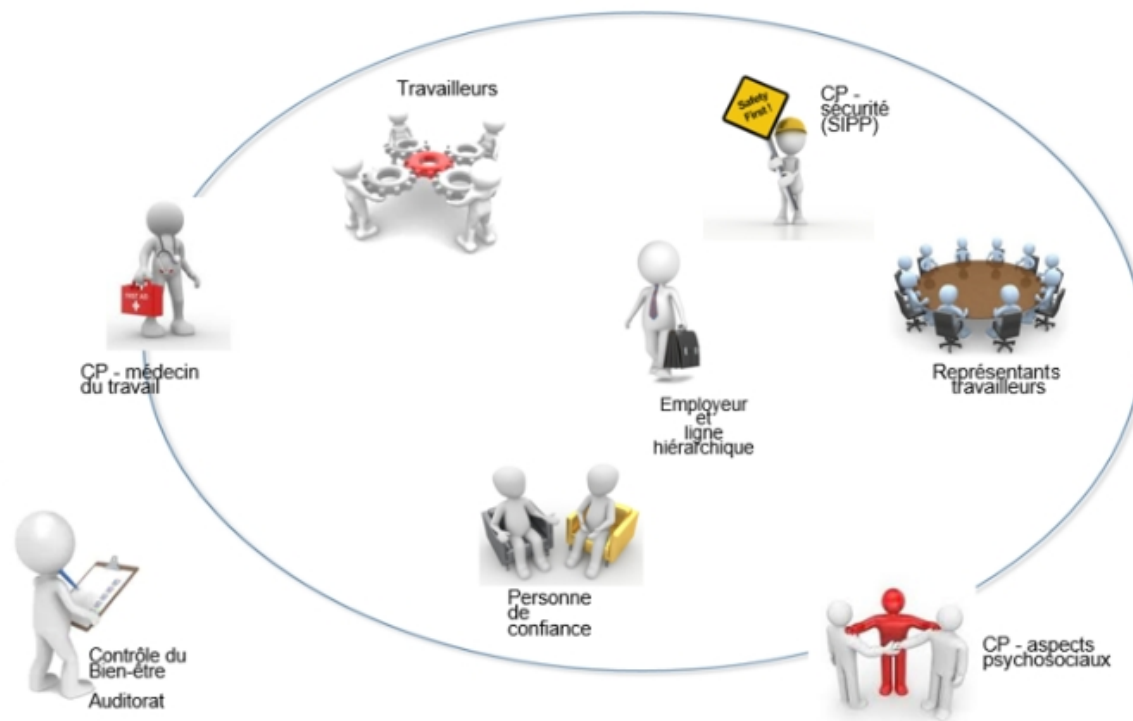
Bien-être psychosocial
Comportement
Santé

Soutien social,
environnement privé



INTERNES

- Employeur
- Service Prévention des RPS
- SIPPT
- Personnes de confiance
- Ligne hiérarchique
- Agents
- Organisations syndicales (CCB)



EXTERNES

- SEPPT : CP médecin du travail + CP Aspects Psychosociaux

cohezio 

- Inspection du Contrôle du Bien-être (SPF Emploi et Sécurité sociale – Direction régionale)
- Auditorat du Travail

Présentation de la **législation** applicable, toutes les **définitions** utiles et les **principes généraux** dont :

- **L'analyse de risques (diagnostic / photo) :**

2 types



ADR a priori ou générale

Lors de l'ADR, l'employeur identifie notamment les situations qui peuvent engendrer des RPS au travail, analyse générale de la situation

ADR a posteriori ou spécifique

analyse réalisée au niveau d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté. Analyse réalisée lorsqu'elle est demandée par un membre de la ligne hiérarchique ou 1 tiers au moins des représentants des travailleurs au CCB

Procédure interne

Le travailleur qui estime subir un dommage psychique découlant des risques psychosociaux au travail, peut faire appel à la procédure interne. La procédure interne permet au travailleur de demander :

- soit une intervention psychosociale **INFORMELLE** ;
- soit une intervention psychosociale **FORMELLE** :
 - quand le travailleur ne désire pas d'intervention informelle ;
 - ou quand celle-ci n'a pas abouti à une résolution.

5 types de demande d'intervention psychosociale

	DIP Informelle	DIP Formelle	
Individuel	DIP informelle individuelle	DIP Violence Harcèlement	DIP Risques Psychosociaux
Collectif	DIP informelle collective (ex-courrier bien-être)	DIP formelle collective	

Pour l'employeur, en cas de DIP formelle :

- Après analyse et auditions du demandeur, de la personne mise en cause, des témoins et toute autre personne jugée utile par le CPAP : **remise d'un avis** à l'employeur (Directeur général) en vue de la **mise en place de mesures** de prévention appropriées ;
- L'employeur est tenu, dans le respect des délais légaux, de **prendre les mesures collectives et individuelles** appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique et aux propositions de mesures faites par le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

 Ville de Liège

ANNEXE 14 : MESURES DE PRÉVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL

TABLE DES MATIERES

TITRE I - PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL	
CHAPITRE 1 - LEGISLATION APPLICABLE	
CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES - DÉFINITIONS ET PRINCIPES GÉNÉRAUX	
CHAPITRE 3 : PROCÉDURE INTERNE	
Section 1 : préambule	
Section 2 : Intervention psychosociale informelle.....	
Section 3 - Intervention psychosociale formelle.....	
CHAPITRE 4 - PROCEDURE EXTERNE	
Section 1 - Intervention des services de Contrôle du bien-être au travail	
Section 2 - Intervention de l'Auditorat du travail	
Section 3 - Intervention du tribunal correctionnel	
CHAPITRE 5 - COORDONNEES DES INTERVENANTS	

Les personnes de confiance

Ville :

Six agents formés spécifiquement à ces questions exercent cette fonction pour le SIPPT, en plus de leurs missions quotidiennes au sein de différents Départements.

> **Premier contact** quand le travailleur estime subir des dommages psychologiques.

Rôle :

- **Accompagner** les travailleurs dans leurs difficultés en matière de risques psychosociaux dans le cadre de leur travail ;
- **Ecouter** en toute **confidentialité**, **informer**, **conseiller** et chercher une solution avec le travailleur ;
- À la demande du travailleur, peut mener une **conciliation** entre les différentes parties, moyennant leur accord ou intervenir auprès d'un tiers (exemple : responsable hiérarchique) ;
- Le type d'intervention psychosociale informelle choisi par le travailleur est acté dans un document daté et signé par la personne de confiance et le demandeur qui en reçoit une copie.

Remarque : intervention **informelle** uniquement.

Les travailleurs

- Veiller à leur propre sécurité et santé ainsi qu'à celle des autres travailleurs ;
- Participer positivement et activement à la politique de prévention mise en place ;
- S'abstenir de tout acte de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail, ou de discrimination.

Les responsables hiérarchiques

- S'assurer que les **dispositions du RT** sont **connues et respectées** (obligation RT) ;
- **Soutenir la mise en œuvre** de la politique de la Ville en matière de bien-être ;
- **Exemplarité** ;
- Détecter et gérer les risques psychosociaux au sein de leurs équipes

Rôle de détecteur (ex : conflits,...) et de transmetteur :

- soit **gestion directe** ;
- soit **gestion en collaboration avec un autre acteur de prévention** (SIPPT, Service Prévention RPS, PC...).

- **Faire connaître les dispositifs utiles** - ex : personnes de confiance, COHEZIO, mais aussi par exemple service AVIQ en cas de problèmes de santé impactant le travail (aménagement de poste), permanences sociales Service social collectif, actions proposées par Mens Sana.

Le Service Interne de Prévention et de Protection au Travail (SIPPT)

- Rôle d'expertise et d'avis technique ;
- Assurer le Secrétariat du CCB ;
- Veiller au **respect des obligations légales** contenues dans le Code du Bien-être au Travail ;
- Participer à l'**identification des dangers / aspects sécurité** ;
- Participer à l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de la politique en matière de Bien-être au Travail (intégration dans les **plans d'actions annuels et globaux**) ;
- Coordonner les **personnes de confiance « Ville »** ;
- **Assister et conseiller** la Direction générale, les membres de la ligne hiérarchique et les agents dans l'application de la réglementation relative à tous les aspects touchant au bien-être des travailleurs ;
- Participer à l'**examen des causes des accidents du travail** ;
- Participer à l'application des mesures à prendre en cas de danger grave et immédiat, à l'élaboration des **procédures d'urgence** interne et à l'organisation des premiers secours ;
- Tenir le **registre des « faits de tiers »**.

Les personnes de confiance

SEPPT :

Possibilité de contacter un **conseiller externe en prévention** « aspects psychosociaux » de la Cellule psychosociale de COHEZIO (Service externe de Prévention et de Protection au Travail) :

- 02 533 74 88 ;
- sec.rim@cohezio.be.



Le Comité de concertation de base (CCB)

• Composition :

- Représentants de l'employeur (sur désignation du Bourgmestre) ;
- Représentants des travailleurs (3 par délégation syndicale) ;
- Conseiller en prévention – Directeur du SIPPT ;
- Experts externes (sur invitation en fonction de l'objet).

• Missions :

- Compétence générale d'avis sur les matières relatives au bien-être au travail ;
- Rechercher et proposer tous les moyens destinés à améliorer le bien-être au travail ;
- Solliciter des analyses utiles (RPS, sécurité, hygiène...) ;
- Information : les résultats des analyses de risques leur sont présentés.

- Règlementation accessible sur le Portail ;

Disponible sur le Portail : Documentation règlementation RH + tuile Bien-être

Le Conseiller en prévention – Médecin du Travail

- S'assurer que le travail n'altère pas la santé physique ou mentale d'un travailleur ;
- Effectuer les visites médicales (consultations organisées ou sur demande) ;
- Formuler des recommandations médicales à l'employeur en fonction de l'état de santé des travailleurs ;
- Se prononcer sur leur aptitude / inaptitude au travail.

Le Conseiller en prévention – Aspects psychosociaux

- **Gestion de dossiers individuels :**

Réceptionner, gérer et assurer le suivi des :

- demandes informelles (« personne de confiance externe ») ;
- demandes formelles.

- **Soutien à la politique de Bien-être Psychosocial mise en place par l'employeur :**

- Réaliser des analyses des risques psychosociaux ou assister l'employeur dans celles-ci ;
- Intervenir en cas d'incidents critiques et d'évènements traumatogènes ;
- Formation/sensibilisation ;
- Former et superviser les personnes de confiance ;
- Aider à la mise en place des politiques bien-être.

Le Contrôle du Bien-être et l'Auditorat du Travail

Si malgré l'utilisation des procédures internes, la situation problématique persiste, le travailleur peut déposer plainte à l'inspection du contrôle du bien-être, à la police, auprès de l'Auditeur du travail, introduire une action en justice auprès du tribunal du travail ou s'engager dans une médiation régie par le code judiciaire.

- **Contrôle du Bien-être (Direction générale/Inspection des Lois sociales)**

- **Rôle d'information et de conseil** nécessaires à l'application des dispositions légales ;
- Peut aussi donner des **avertissements**, **mettre en demeure l'employeur** de régulariser une situation dans un délai donné si elle constate une infraction (par exemple après en avoir été informée par le CPAP).

Si malgré son intervention, l'infraction à la législation persiste, l'Inspection peut dresser un **PV** la constatant qui est alors transmis à l'**Auditeur du Travail**.

- **Auditorat du Travail (Ministère public)**

- Solliciter toute information complémentaire auprès de l'employeur dans le cadre d'un dossier ;
- Veiller à l'application de la loi par les cours et les tribunaux.

VOLET BIEN-ÊTRE / QVT & PRÉVENTION DES RPS

Les actions inscrites dans ce volet :

- sont en lien avec les différentes composantes légales et sources de RPS : organisation du travail, contenu du travail, conditions et conditions de vie au travail, relations interpersonnelles au travail ;
- ciblent tantôt l'ensemble de l'Administration, tantôt des publics spécifiques ;
- sont/seront mises en œuvre via des approches différentes et complémentaires portant sur **9 domaines et champs d'intervention** :
 - la **formation** (ex: prévention des RPS, des agents d'accueil, gestion des conflits et de la violence physique et verbale...);
 - la **sensibilisation** (ex : gestion des émotions dans un contexte de crise, burn-out, diversité...);
 - la **communication** ;
 - les **analyses organisationnelles** ;
 - les **analyses de risques** (y compris via la réalisation d'**enquêtes**) et la mise sur pied et le suivi des **plans d'actions** qui en découlent ;
 - la **cohésion, le bien-être physique et mental** (via les actions proposées par **MENS SANA**) ;
 - la **santé** ;
 - le **développement d'outils et amélioration continue des procédures** ;
 - l'**accompagnement au changement**.

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.

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.

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.

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.

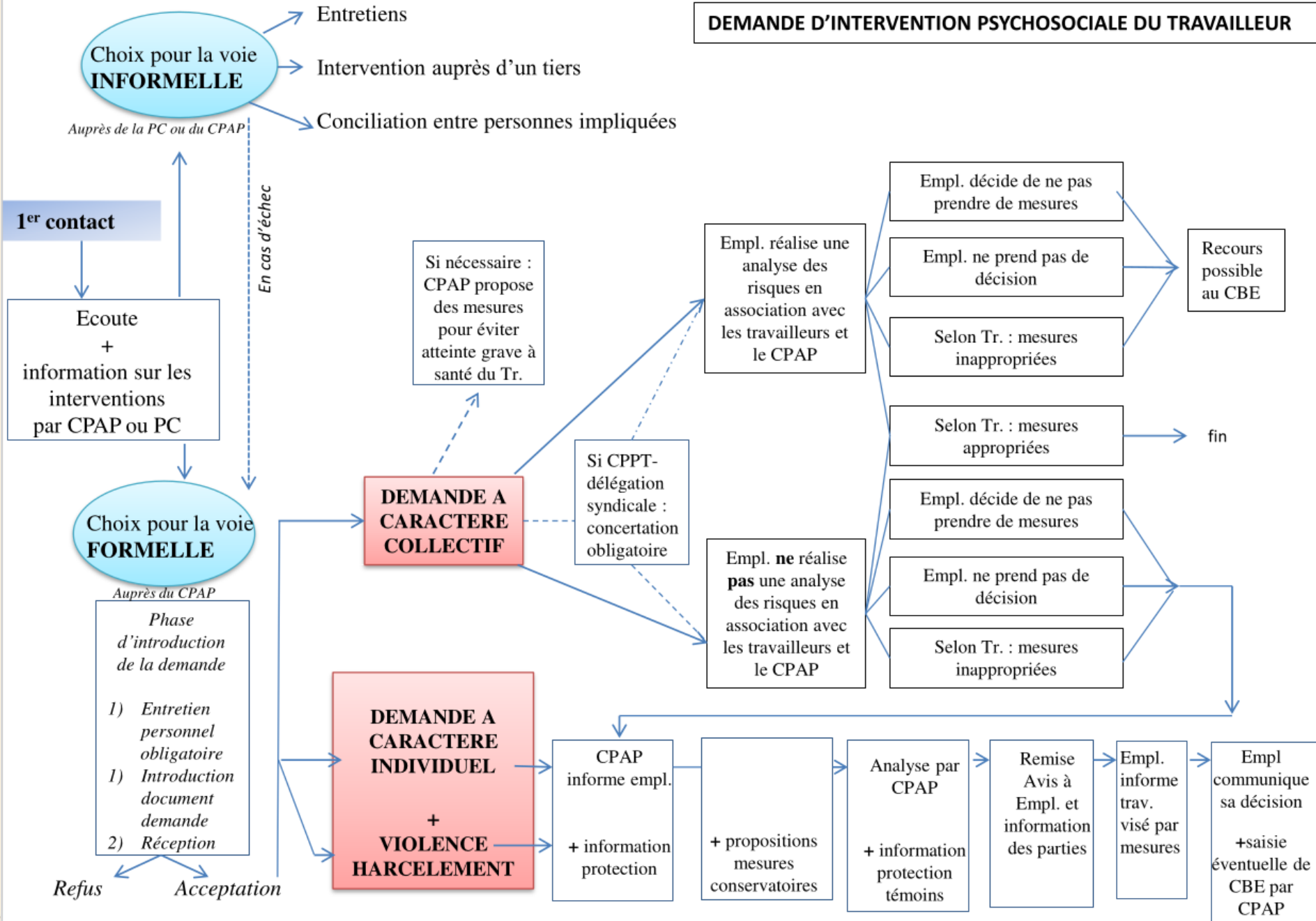
Le conseiller en prévention aspects psychosociaux du S.E.P.P.T. auprès de qui la demande d'intervention formelle sera déposée ainsi que le travailleur qui veut déposer la demande d'intervention formelle veillent à ce que l'entretien personnel ait lieu dans un délai de dix jours calendrier à partir du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

DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE DU TRAVAILLEUR

- Légende des abréviations:
- Tr.: travailleur
 - Empl.: employeur
 - PC: personne de confiance
 - CPAP: conseiller en prévention aspects psychosociaux
 - CBE: Contrôle du bien-être au travail
 - CPPT: Comités pour la prévention et la protection au travail



Comment réagir en cas d'agression d'un de vos agents ?

- Ne minimisez pas les faits ;
- Si nécessaire, contactez les secours ;
- Accompagnez si besoin votre agent dans la réalisation des démarches à entreprendre :

1. Remplir la déclaration de faits de tiers

- En ligne (dématérialisation du formulaire) **via CE LIEN**, également disponible sur le Portail interne dans la rubrique Documentation / « Bien-être au travail » ;
- Une version papier reste néanmoins disponible, mais il est recommandé de privilégier l'envoi dématérialisé.

Ce signalement reprend notamment une description des faits et la date à laquelle ils se sont produits.

L'identité de l'agent n'est pas mentionnée dans le registre, sauf s'il marque son accord.