REGLEMENT DE TRAVAIL

du Mont-de-Piété

de la Ville de Bruxelles

Version dd 21/04/2022

PRELIMINAIRE

Le Mont-de-Piété est une institution publique dont la mission confiée par la loi du 30 avril 1848 est d'organiser le prêt sur gage, dans sa dimension prêt et vente des gages surannés. Cette mission a été conçue par le législateur comme une mission de service public et implique que le personnel est tenu de traiter tout client de manière identique sans distinction fondée sur quelque critère que ce soit. Ces valeurs de neutralité et de respect de l'altérité sont centrales dans l'activité du Mont-de-Piété. Comme institution publique, la règle en matière de gestion du personnel est le recrutement statutaire. Ceci implique que membre du personnel et employeur sont engagés dans une relation à long terme où l'emploi n'est jamais une variable d'ajustement. Ainsi, lorsque la situation laisse apparaître des dysfonctionnements ou des manquements, une réflexion conjointe sur les remédiations à apporter dans le chef du travailleur mais aussi de l'employeur est engagée et débouche sur un plan d'action, ainsi lorsque le membre du personnel ne se trouve plus en situation d'exercer la fonction pour laquelle il est engagé, le reclassement sera toujours privilégié. Il est à ce titre de la responsabilité de l'employeur, en lien avec le Comité de Concertation de base, de préparer les fins de carrières des membres du personnel exerçant les métiers les plus pénibles. Ce mode d'organisation propre à la fonction publique implique pour le membre du personnel une responsabilité accrue qui repose non pas sur la peur de la sanction mais sur l'appropriation du projet et la volonté d'améliorer sans cesse la qualité du service public proposé. Cette responsabilité se décline :

- A l'égard des clients qui sont notre raison d'être
- A l'égard des collègues car la qualité du service public résulte toujours d'une œuvre collective et jamais de la juxtaposition de performances individuelles
- A l'égard de sa fonction, de l'institution en général et du projet à propos desquels il n'hésitera pas à faire état de ses remarques ou suggestions d'amélioration pour :
    - Améliorer le service à la population
    - Réduire la charge psychosociale qui pèse sur les membres du personnel.

Toute organisation implique des règles qui permettent de structurer l'action. Ces règles sont reprises dans le règlement de travail.

I.DEFINITIONS PREALABLES

Par **membre du personnel**, l'on entend toute personne travaillant dans un lien de subordination au sein du Mont-de-Piété, quelle que soit la nature juridique du lien avec l'employeur (statutaire, stagiaire ou contractuel).

Par **employeur**, l'on entend celui qui occupe le membre du personnel, soit le Mont-de-Piété représenté par son Conseil d'Administration. Hormis pour les recrutements, promotions et sanctions disciplinaires majeures, le Directeur général est chargé par le Conseil d'Administration de la gestion du personnel.

Par **statut**, l'on entend les dispositions juridiques qui régissent la situation administrative et pécuniaire des membres du personnel. Les dispositions du règlement général et du statut administratif et pécuniaire des agents de la Ville de Bruxelles sont d'application au Mont-de-Piété, sauf décision contraire et motivée du Conseil d'Administration, conformément à l'article 86 du Règlement organique. Le statut administratif et pécuniaire des agents du Mont-de-Piété intègre ces décisions.

II. GENERALITES

Article 1.- Domaine d'application

Le présent règlement est d'application aux membres du personnel du Mont-de-Piété.

Article 2.- Respect des dispositions

L'employeur ainsi que les membres du personnel sont tenus de respecter les dispositions énoncées dans le règlement de travail.

Article 3.- Dérogations

Dans des cas particuliers, il peut être dérogé par l'employeur au règlement de travail. Cette dérogation fait l'objet d'un accord entre le Mont-de-Piété et le membre du personnel contractuel.

Dans le respect des procédures de concertation et de négociation prévues par la loi du 19 décembre 1974, l'obligation précitée ne trouve pas à s'appliquer au personnel statutaire, sa situation juridique étant, par définition, réglée unilatéralement par l'employeur. Dans tous les cas, les dérogations feront l'objet d'un écrit, rédigé sauf urgence absolue, après concertation syndicale.

III. DUREE DU TRAVAIL

Article 4.- Temps de travail et horaires

§ 1.- Le travail hebdomadaire pour un membre du personnel à temps plein est de 37h30.

§2.-**Les horaires suivants sont d'application au Mont-de-Piété :**

- Employés à temps plein: durée hebdomadaire effective : 37h30
  - Lundi 7h30 *(repos non compris)* en heures flottantes entre 7h45 et 16h30
  - Mardi 7h30 *(repos non compris)* en heures flottantes entre 7h45 et 16h30
  - Mercredi 7h30 *(repos non compris)* en heures flottantes entre 7h45 et 16h30
  - Jeudi 7h30 *(repos non compris)* en heures flottantes entre 7h45 et 16h30
  - Vendredi 7h30 *(repos non compris)* en heures flottantes entre 7h45 et 16h30

  Hors congé, dispense de service ou activité externe autorisée, une présence effective pendant les heures d'ouverture de l'institution au public est obligatoire. Il n'est donc pas possible d'utiliser le temps de travail flexible pour s'absenter pendant les heures d'ouverture au public sans avoir pris du congé ou sans être en dispense de service.

  Le repos obligatoire de 30 minutes est accordé entre 11h30 et 14h30. Si un membre du personnel souhaite prolonger sa pause déjeuner, il doit obtenir l'accord préalable du responsable de service ou de son adjoint. Si la pause déjeuner est prolongée, le temps extra sera comptabilisée comme du congé. Il n'est donc pas possible d'utiliser le temps de travail flexible pour une pause déjeuner plus longue.

- Ouvriers polyvalents et magasiniers à temps plein : durée hebdomadaire effective : 37h30
  - Lundi 7h30 *(repos non compris)* en heures flottantes entre 7h45 et 16h30
  - Mardi 7h30 *(repos non compris)* en heures flottantes entre 7h45 et 16h30
  - Mercredi 7h30 *(repos non compris)* en heures flottantes entre 7h45 et 16h30
  - Jeudi 7h30 *(repos non compris)* en heures flottantes entre 7h45 et 16h30
  - Vendredi 7h30 *(repos non compris)* en heures flottantes entre 7h45 et 16h30

Hors congé, dispense de service ou activité externe autorisée, une présence effective pendant les heures d'ouverture de l'institution au public est obligatoire. Il n'est donc pas possible d'utiliser le temps de travail flexible pour s'absenter pendant les heures d'ouverture au public sans avoir pris du congé ou sans être en dispense de service.

Le repos obligatoire de 30 minutes est accordé entre 11h30 et 14h30. Si un membre du personnel souhaite prolonger sa pause déjeuner, il doit obtenir l'accord préalable du responsable de service ou de son adjoint. Si la pause déjeuner est prolongée, elle sera comptabilisée comme congé ; il n'est donc pas possible d'utiliser le temps de travail flexible pour une pause déjeuner plus longue.

- *Ouvriers polyvalents et magasiniers à temps partiel « 1 »: durée hebdomadaire effective : 20h00*
  - *Lundi 4 h (repos non compris) en heures flottantes entre de 8h15 à 12h45*
  - *Mardi 4 h (repos non compris) en heures flottantes entre de 8h15 à 12h45*
  - *Mercredi 4 h (repos non compris) en heures flottantes entre de 8h15 à 12h45*
  - *Jeudi 4 h (repos non compris) en heures flottantes entre de 8h15 à 12h45*
  - *Vendredi 4 h (repos non compris) en heures flottantes entre de 8h15 à 12h45*

Hors congé, dispense de service ou activité externe autorisée, une présence effective pendant les heures d'ouverture de l'institution au public est obligatoire. Il n'est donc pas possible d'utiliser le temps de travail flexible pour s'absenter pendant les heures d'ouverture au public sans avoir pris du congé ou sans être en dispense de service.

La période de repos obligatoire de 15 minutes est accordée entre 10h00 et 10h15. Si un membre du personnel souhaite prolonger sa pause déjeuner, il doit obtenir l'accord préalable du responsable de service ou de son adjoint. Si la pause déjeuner est prolongée, elle sera comptabilisée comme congé ; il n'est donc pas possible d'utiliser le temps de travail flexible pour une pause déjeuner plus longue.

- *Ouvriers polyvalents et magasiniers à temps partiel « 2 » : durée hebdomadaire effective : 20h00*

  - *Lundi 4h (repos non compris) en heures flottantes entre 11h15 à 15h45*
  - *Mardi 4h (repos non compris) en heures flottantes entre 11h15 à 15h45*
  - *Mercredi 4h (repos non compris) en heures flottantes entre 11h15 à 15h45*
  - *Jeudi 4h (repos non compris) en heures flottantes entre 11h15 à 15h45*
  - *Vendredi 4h (repos non compris) en heures flottantes entre 11h15 à 15h45*

Hors congé, dispense de service ou activité externe autorisée, une présence effective pendant les heures d'ouverture de l'institution au public est obligatoire. Il n'est donc pas possible d'utiliser le temps de travail flexible pour s'absenter pendant les heures d'ouverture au public sans avoir pris du congé ou sans être en dispense de service.

La période de repos obligatoire de 15 minutes est accordée entre 13h30 et 13h45. Si un membre du personnel souhaite prolonger sa pause déjeuner, il doit obtenir l'accord préalable du responsable de service ou de son adjoint. Si la pause déjeuner est prolongée, elle sera comptabilisée comme congé ; il n'est donc pas possible d'utiliser le temps de travail flexible pour une pause déjeuner plus longue.

§ 3.- Les heures prestées à la demande de l'employeur au travers de sa ligne hiérarchique en dehors de l'horaire et des jours de référence donnent lieu à congé de récupération à 200%, et ce quel que soit le

nombre d'heures total de prestation de la journée. La faculté de report de ces récupérations de mois en mois est limitée à 20 heures.

§ 4.- Les heures supplémentaires ne peuvent être pour l'employeur une réponse structurelle à un manque de personnel. Le recrutement supplémentaire, dans ce cas, doit être la règle. Si un agent preste dans le cadre de l'horaire flottant plus de 7h30, les heures excédant 7h30 ne peuvent être prise en compte comme prestation que si le chef de service a requis ce temps de travail supplémentaire. Ce temps de prestation est alors comptabilisé comme heures supplémentaires.

§5.- Outre l'horaire de travail normal le personnel est avisé que des prestations supplémentaires un jour par semaine jusque 18h15 peuvent lui être demandées pour assurer l'ouverture de l'institution le mardi, ainsi que le samedi pour assurer les ventes de prestige. Ce service sera couvert par priorité sur base volontaire. Si le besoin se fait sentir, la direction pourra assurer cette permanence par le recours à des agents non volontaires. Les besoins de ressources par service sont déterminés par la direction.

IV. *MESURE ET CONTROLE DU TEMPS DE TRAVAIL*

Article 5.- Mesure du temps de travail

Chaque membre du personnel indique quotidiennement l'ensemble des informations relatives à sa prestation de travail ou aux raisons de son absence. Cette indication est effectuée sur le fichier Excel individuel se trouvant sur le public drive.

Tous les membres du personnel doivent également enregistrer quotidiennement leurs heures d'arrivée et de départ au moyen du système de pointage. Un membre du personnel qui n'a pas son badge - prévu à cet effet- sur lui doit se présenter immédiatement à son responsable de service ou à son adjoint dès son arrivée.
Si un membre du personnel quitte temporairement le lieu de travail pendant la journée de travail en raison d'un congé ou d'une dispense de service, il doit également signaler son départ et son retour via le système de comptabilisation du temps.
Si l'agent quitte le lieu de travail sur ordre du Mont-de-Piété, cela n'est pas signalé dans le système d'enregistrement des temps. Si un membre du personnel rentre chez lui directement après avoir été affecté à un travail, il est tenu d'en convenir au préalable avec son supérieur ou son adjoint, afin que cela puisse être indiqué dans le système d'enregistrement du temps.

Toute fraude ou détérioration volontaire du matériel de contrôle est considérée comme faute professionnelle passible de sanction disciplinaire.

V. ABSENCES OU RETARDS LORS DE GREVES ET D'EVENEMENTS IMPREVUS

Article 6.- Retards

Les retards trouvant leur origine dans des perturbations des transports en commun ne seront pas comptabilisés comme tels. Les situations jugées abusives par le chef de service seront cependant signalées à la Direction générale.

Article 7.- Grève spontanée et événements imprévus

Les membres du personnel mettent tout en œuvre pour rejoindre leur poste de travail. S'ils peuvent établir qu'un événement imprévu survenu sur le chemin du travail et indépendant de leur volonté, telle qu'une grève surprise des transports, a rendu cela impossible, ils ont droit à la rémunération qui leur serait revenue s'ils avaient pu accomplir normalement leur tâche journalière.

Dans ces conditions, les membres du personnel communiquent à leur supérieur hiérarchique une déclaration d'absence pour grève spontanée.

Article 8.- Grève annoncée

Si une grève est annoncée ou connue au moins 24 heures à l'avance, les membres du personnel mettent tout en œuvre pour rejoindre leur poste de travail.

En cas d'impossibilité de rejoindre le travail, le membre du personnel en avise l'employeur selon la procédure arrêtée à l'article 12. Le supérieur en informe immédiatement le responsable des ressources humaines.

Dans ce cas, les jours d'absence sont transformés en jours de congé par les supérieurs hiérarchiques via le fichier Excel individuel se trouvant sur le public drive.

VI. GREVES AU MONT-DE-PIETE

Article 9.- Grève

Chacun est libre de faire grève ou de travailler. Toute opposition à l'une ou l'autre attitude qui dépasse la simple persuasion peut faire l'objet de sanctions.

La participation à un mouvement de grève entrainera la suppression du traitement pour les journées ou parties de journées concernées. Cette retenue de traitement ne constitue en aucune manière une mesure disciplinaire.

La Direction Générale mettra tout en œuvre pour s'assurer de la continuité du service par la présence de personnel suffisant pour garantir ;

- La possibilité d'engager un bien
- Les opérations financières liées au prêt.

Dans la mesure du possible, les ventes programmées seront maintenues.

Les membres du personnel qui font grève en informent au préalable leur supérieur hiérarchique au moyen d'une déclaration de participation disponible sur le réseau interne. Le supérieur hiérarchique introduit immédiatement l'absence du membre du personnel dans les outils de suivi prévus à cet effet.

La Direction Générale ne procédera, en cas de grève, à aucune réquisition ou imposition de quelque nature que ce soit ayant pour but ou pour effet de restreindre le droit de grève

VII. VACANCES ANNUELLES, CONGES ET DISPENSES DE SERVICE

Article 10.- Congés.

La durée des congés annuels de vacances, des congés de circonstance et des congés de récupération ainsi que leurs modalités d'attribution sont établies conformément aux dispositions du statut.

Les congés annuels et congés de récupération ainsi attribués sont indiqués sur le fichier Excel individuel se trouvant sur le public drive par le responsable des ressources humaines et communiqués au travailleur lors de l'entrée en service ou lors de toute modification utile et au début de chaque année.

Les demandes de congés sont adressées, sauf urgence, 48 heures avant leur survenance, par le membre du personnel à son supérieur hiérarchique direct via le même support. Même en cas d'urgence, la demande doit être adressée préalablement.

Le supérieur hiérarchique direct marque ou non son accord sur le congé demandé en fonction des nécessités de service, en informe le membre du personnel et valide la demande sur le fichier Excel précité. En cas de refus de congé, le supérieur hiérarchique motive celui-ci. Si l'agent n'est pas satisfait de la motivation avancée ou s'il souhaite conserver une trace du refus, il en adresse la demande à son responsable qui est tenu de motiver par écrit son refus.

Toute autre demande de congés (interruption de carrière, prestations réduites, congé pour raisons personnelles…) est formulée par écrit dans les délais prescrits par le statut auprès du supérieur hiérarchique. Celui-ci doit communique la demande au Directeur général en y joignant son avis quant à la répercussion du congé sur le fonctionnement du service.

Après analyse, et dans le respect des dispositions légales, le Directeur général informe le membre du personnel et son supérieur hiérarchique de l'acceptation ou du refus de la demande. Tout refus est dûment motivé.

En cas de refus, le membre du personnel peut introduire un recours dans le mois du refus à l'attention du Conseil d'Administration. Ce recours est adressé au Conseil d'Administration et remis au Directeur général contre accusé de réception ou envoyé par recommandé. Le Conseil d'Administration se prononce au cours de sa première réunion suivant la réception du recours.

Article 11.- Dispenses de service.

Des dispenses de service peuvent être octroyées aux membres du personnel pour certains événements particuliers conformément aux dispositions du statut.

Les demandes de dispense, accompagnées des pièces justificatives, doivent être adressées au supérieur hiérarchique à travers le fichier Excel individuel se trouvant sur le public drive et le supérieur transmet les pièces justificatives au RH qui donne suite conformément aux dispositions du statut.

VIII. MALADIES ET ACCIDENTS

Article 12.- Maladies.

Les dispositions relatives aux absences pour maladie sont reprises dans le statut.

Modalités pratiques de communication et justification

Tout membre du personnel qui se trouve dans l'impossibilité d'assurer ses fonctions pour raison de maladie notifie son absence à son supérieur hiérarchique. Afin de permettre au service d'organiser le travail de manière optimale, le membre du personnel communique personnellement son absence, ceci le plus tôt possible, et en tout cas avant le début du service, pour autant que les circonstances le permettent. Cette communication se fait exclusivement par téléphone au supérieur hiérarchique. L'agent qui le souhaite peut doubler cette communication par SMS ou mail. Lors de cette communication, le membre du personnel précise également le lieu où il se soigne ou est soigné.

En cas d'absence ou de difficulté à joindre le supérieur hiérarchique, le membre du personnel informe la personne désignée pour le remplacer ou le responsable des ressources humaines ou le Directeur général. La liste des personnes de référence figure en annexe 1.

Si, au moment de la notification de son absence, le membre du personnel n'a pas encore consulté un médecin, et ne connaît pas encore la durée de son absence, il communique cette information au plus tard le jour suivant.

En cas de prolongation au-delà de cette durée, le membre du personnel informe le supérieur hiérarchique selon les mêmes modalités.

Le supérieur hiérarchique introduit immédiatement l'absence du membre du personnel dans les outils de suivi prévus à cet effet. Tout absence pour raison de maladie ou d'infirmité de plus d'un jour doit être couverte par un certificat médical délivré au plus tard le deuxième jour de l'absence, aux frais du membre du personnel par un médecin de son choix.

Le certificat médical mentionne si l'absence trouve son origine dans une maladie, un accident domestique ou un accident du travail ou sur le chemin du travail, la durée probable de l'incapacité de travail (date de début et date de fin), si le membre du personnel est ou non autorisé à sortir, les coordonnées du médecin qui a établi le certificat et la date d'établissement du certificat.

La dispense de certificat médical pour le premier jour d'absence (ou pour l'unique jour d'absence) n'est autorisée qu'à quatre reprises au cours d'une même année civile.

Les certificats médicaux doivent être envoyés sans retard, sous pli fermé suffisamment affranchi ou par mail, au Directeur général du Mont-de-Piété.

Les membres du personnel qui ne sont pas nommés à titre définitif sont tenus de signaler leur absence pour maladie à leur mutuelle dans les délais et les formes fixés par celle-ci. Il en sera de même en cas d'accident de travail, d'accident sur le chemin du travail, d'une maladie professionnelle ou d'une absence pour raisons prophylactiques.

Modalités pratiques de contrôle médical

Le membre du personnel absent pour cause de maladie peut être amené à se soumettre au contrôle exercé par le Mont-de-Piété, qui peut faire appel aux services de la Ville ou aux services d'un organisme de contrôle pour faire procéder aux examens de contrôle.

Le membre du personnel prendra les dispositions nécessaires pour répondre aux directives du médecin-contrôleur. S'il a produit un certificat médical spécifiant qu'il ne peut se déplacer, il ne quitte pas le lieu

où il a déclaré se soigner ou être soigné. Le membre du personnel qui établit avoir quitté ce lieu pour des raisons en rapport avec son traitement ou pour toute autre raison impérieuse ne pourra être sanctionné pour cette raison.

En toutes circonstances, le membre du personnel veillera expressément à vérifier si une carte de convocation a été déposée pour un examen de contrôle.

Les litiges à l'encontre des décisions du médecin-contrôleur sont résolus par procédure d'arbitrage. La décision qui découle de cette procédure lie les parties. Les frais de la procédure sont à charge de la partie succombante.

Lorsque le médecin-contrôleur juge l'absence insuffisamment justifiée ou d'une durée excessive, il en fait part par écrit au membre du personnel qui peut soit admettre cet avis soit s'en tenir aux stipulations du certificat qu'il a communiqué. Dans ce dernier cas, le médecin-contrôleur se met en rapport avec le médecin traitant. Trois possibilités peuvent alors se présenter :

- Les deux médecins se mettent d'accord sur la durée de l'absence mentionnée au certificat.
- Les deux médecins réduisent cette durée de commun accord. Cette réduction de durée est notifiée au membre du personnel.
- Les deux médecins ne parviennent pas à un accord. Dans ce cas, il est recouru à l'arbitrage d'un médecin tiers, conformément aux dispositions reprises dans la loi du 13 juin 1999 relative à la médecine de contrôle.

Séjour à l'étranger durant une absence pour maladie

Si le membre du personnel souhaite séjourner à l'étranger durant son congé de maladie, il avertit le Directeur général du Mont-de-Piété au moins une semaine avant son départ, par le biais d'un certificat de son médecin traitant dans lequel ce dernier l'autorise à séjourner à l'étranger.

Article 13.- Accident de travail

La réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents survenus sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public fait l'objet de la loi du 03 juillet 1967.

Définitions

L'accident du travail est un événement soudain qui survient au travailleur dans le cours et par le fait de l'exercice des fonctions et qui produit une lésion corporelle.

L'accident sur le chemin du travail est l'accident qui se produit sur le trajet normal que le membre du personnel doit parcourir pour se rendre de sa résidence au lieu d'exécution du travail et inversement.

Mesures à prendre en cas d'accident

Il importe avant tout de prodiguer à la victime les soins que son état requiert. Au regard de la gravité des faits, soit la victime ou toute autre personne l'assistant fait appel aux Services de Soins urgents – ambulance ou pompiers – en formant le numéro de téléphone 112 tout en précisant le lieu exact de l'accident et requiert, dans l'intervalle, la présence d'un secouriste du Mont-de-Piété, soit la victime est médicalement examinée au sein d'une institution de soins hospitaliers ou auprès d'un praticien qualifié.

Dans le respect du cadre réglementaire relative à l'aide médicale urgente, la victime a le libre choix du service hospitalier, de la clinique, du médecin, du pharmacien et du kinésithérapeute.

Procédure

Tout accident susceptible d'être considéré comme accident du travail ou accident sur le chemin du travail est immédiatement déclaré par la victime, par ses ayants droit, par le supérieur hiérarchique direct ou par toute autre personne intéressée.

A cet effet, le formulaire de « déclaration d'accident de travail », disponible dans les documents RH sur le répertoire public : GRH\accidents de travail\certificat médical sera complété et transmis au responsable des ressources humaines. Ce dernier peut assister la victime dans cette démarche. Il accuse réception de la déclaration, la communique à l'organisme assureur et assure le suivi du dossier.

Un certificat complété par la médecin qui a fait les premières constations reprend clairement la nature des lésions, est établi dans les 24 heures de la survenance des faits et communiqué au responsable des ressources humaines.

Les absences consécutives à l'accident de travail sont communiquées selon les mêmes modalités que celles d'application pour les absences pour maladies décrites dans l'article 9 du présent règlement.

IX. REMUNERATION

Article 14.- La rémunération.

Les dispositions relatives à la rémunération sont reprises dans le statut.

X. CUMUL D'ACTIVITES

Article 15.- Le cumul d'activités

Conformément au statut, le cumul d'activités professionnelles est interdit sauf autorisation accordée par le Conseil d'Administration.

Le membre du personnel qui souhaite effectuer, en dehors des heures de service, des prestations engendrant un revenu professionnel ou des prestations non rémunérées auprès de personnes privées à but lucratif, introduit une demande de dérogation auprès du Directeur général, contre accusé de réception ou envoyé par recommandé. Le Conseil d'Administration se prononce au cours de sa première réunion suivant la réception de la demande.

Toute refus de dérogation est dûment motivé et communiqué au membre du personnel dans le mois suivant la décision.

Article 16.- Code déontologique

Tous les membres du personnel sont tenus de respecter le Code déontologique du Mont-de-Piété, repris en annexe 2.

Article 17.- Droits et devoirs du personnel

Le personnel est tenu d'observer les règles d'équité, de moralité et de politesse. Il s'abstient de tout ce qui pourrait blesser les convictions politiques, morales et philosophiques d'autrui, dans le respect des principes de laïcité et de neutralité de la fonction publique.

Article 18.- Tenue vestimentaire.

Une tenue vestimentaire soignée et compatible avec la fonction est exigée. L'exigence de neutralité et d'impartialité interdit aux membres du personnel de porter des insignes, bijoux ou vêtements exprimant une opinion ou une appartenance politique, philosophique, religieuse ou à des fins commerciales.

Lors des ventes, ventes spéciales, journées portes ouvertes, visites guidées ou toute autre activité nécessitant l'identification claire des membres du personnel du Mont-de-Piété par le public, les membres du personnel sont tenus de porter de manière visible le griffon qui leur est donné à l'entrée en service.

Article 19.- Pratique des langues

Dans l'exercice de leurs fonctions ainsi que dans leurs relations sur les lieux de travail, les membres du personnel sont tenus à l'usage soit de la langue française soit de la langue néerlandaise.

Article 20.- Utilisation des moyens techniques mis à disposition

L'utilisation des outils informatiques est soumise aux modalités décrites dans le règlement figurant en annexe 3.

XI. DROITS ET DEVOIRS DU PERSONNEL ET DU PERSONNEL D'ENCADREMENT

Article 21.- Rôle du personnel d'encadrement

Le personnel de surveillance est notamment chargé :

- du coaching et de la formation de son équipe
- du bien-être au travail des membres du personnel et de l'existence d'un cadre de travail à la hauteur des ambitions de l'institution
- de la répartition des tâches au sein du service
- de l'octroi des congés et du contrôle des présences en vue d'assurer un service de qualité aux bénéficiaires
- du respect des consignes de travail, de sécurité et d'hygiène
- de l'application et du respect du présent règlement et des ordres de service

Les membres du personnel, y compris le personnel d'encadrement, sont tenus d'observer, à l'égard des travailleurs, les règles d'équité, de moralité et de civilité.

XII. SANCTIONS - RUPTURE DU LIEN JURIDIQUE - FIN DE CONTRAT

Article 22.- Pénalités.

§1.-Tout manquement ou infraction notamment au statut, aux dispositions du présent règlement, aux ordres de service, au règlement organique, aux vade-mecum procéduraux s'ils existent, au manuel de sécurité ainsi que tout abus dûment constaté sont susceptibles de sanctions.

Les membres du personnel statutaire et contractuels sont soumis aux régimes disciplinaires décrits dans le statut. Ils sont passibles des sanctions énumérées dans ces dispositions.

§2.-Tout membre du personnel du Mont-de-Piété qui aura exigé des sommes ou des intérêts excédant ce qu'il savait être dû en vertu des tarifs et règlements, sera punissable des peines correctionnelles prévues à l'article 243 du Code pénal (annexe 4), sans préjudice des procédures disciplinaires.

§3-Les membres du personnel du Mont-de-Piété sont tenus au secret professionnel. Ceux qui auront révélé à d'autres qu'aux officiers de police dûment mandatés ou à l'autorité judiciaire le nom des personnes qui ont agi directement ou indirectement dans le cadre du dépôt d'un objet à l'établissement seront punis des peines prévues à l'article 459 du Code pénal (annexe 5) (article 99 du règlement organique du Mont-de-Piété adopté par le Conseil communal du 7 septembre 2020).

§4-Il est interdit à tout agent du Mont-de-Piété d'engager un objet ou de se porter acquéreur, soit directement, soit par personne interposée, pour eux-mêmes ou pour autrui, d'un objet mis en vente de quelque manière que ce soit par le Mont-de-Piété.

§5-Il est interdit à tous les agents du Mont-de-Piété d'accomplir des actes commerciaux à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions, soit pour eux-mêmes ou pour autrui, soit directement, soit par personne interposée.

Article 23.- Cessation de la relation de travail (hors mesures disciplinaires)

§1.- Délais et préavis.

En cas de démission d'un agent nommé, les dispositions statuaires énumérées dans la Nouvelle Loi Communale sont d'application.

En cas de fin de contrat de travail, les dispositions légales ou règlementaires en matière de licenciement seront d'application conformément à l'article 6 §1 de la loi du 08 avril 1965 instituant les règlement de travail.

XIII. PROTECTION ET TRAVAIL, BIEN-ETRE AU TRAVAIL

Article 24.- Sécurité.

Les membres du personnel se conforment aux directives générales édictées par l'employeur ou par les personnes mandatées par celui-ci.

Les directives générales de sécurités sont reprises dans le manuel de sécurité remis à chaque agent.

Article 25.- Equipements de protection.

Les membres du personnel sont tout spécialement tenus :

- de faire usage des moyens de protection individuelle mis à leur disposition et d'en prendre le plus grand soin
- de signaler à la direction tout fait les empêchant de respecter les mesures de sécurité ou de santé (perte, usure, remplacement souhaité, etc.).

Article 26.- Prévention de l'abus d'alcool au travail.

Il est interdit d'introduire et/ou de consommer au Mont-de-Piété des boissons alcoolisées et des boissons fermentées.

Sur demande motivée, le Directeur général peut donner une dérogation à cette interdiction, notamment pour l'organisation d'événements festifs.

Article 27.- Politique du tabagisme sur le lieu du travail.

Il est interdit de fumer, sans aucune exception, à l'intérieur des bâtiments et sur les trottoirs devant le Mont-de-Piété pendant les heures de travail.

Un espace fumeur est mis à disposition du personnel dans la cour intérieure du bâtiment.

XIV. PREMIERS SOINS ET BOITE DE SECOURS.

Article 28.- Premiers soins et boîtes de secours

La localisation des boîtes de secours et le nom des personnes chargées des premiers soins sont repris dans l'annexe 6.

XV. RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Article 29.- Risques psychosociaux

L'application de la législation relative aux risques psychosociaux figure dans les dispositions reprises en annexe (risques psychosociaux au travail stress, violence, harcèlement moral ou sexuel…) (Annexe 7).

XVI. ACCUEIL DES MEMBRES DU PERSONNEL.

Article 30.- Accueil des nouveaux membres du personnel

Le responsable des ressources humaines organise l'accueil des nouveaux membres du personnel.

L'accueil est organisé selon trois principes :

- Un accueil par la Direction qui informe le nouveau membre du personnel de la vision, des missions et des valeurs du Mont-de-Piété ;
- Un accueil par le responsable RH qui informe le nouveau membre du personnel sur le cadre réglementaire, ses droits et devoirs, en ce compris les différents avantages, et l'organisation du Mont-de-Piété ;
- Un accueil par un tuteur qui accompagne le travailleur durant ses premiers jours, l'informe des aspects pratiques liés à la vie quotidienne au Mont-de-Piété et facilite son intégration dans les services.

XVII. COMITES DE NEGOCIATION ET DE CONCERTATION

Article 31.-

Les comités de négociation et de concertation figurent à l'annexe 8.

XVIII. SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL.

Article 32.-

Le Mont-de-Piété est affilié au service interne de prévention et de protection au travail composé d'une section "gestion des risques", d'une section "surveillance de la santé des travailleurs", d'une section "aspects psychosociaux au travail" et d'une section "planification d'urgence".

La liste des conseillers en prévention se trouve en annexe 9.

XIX. ORGANISATIONS SYNDICALES

Article 33.-

Les organisations syndicales travaillent avec l'autorité à la définition d'un cadre et de relations de travail qui soient efficaces, orientées vers a satisfaction du citoyen et qui réduisent la charge psychosociale. Elles sont présentes dans le cadre des négociations collectives mais peuvent également assister le travailleur qui rencontre des difficultés avec l'autorité.

Les coordonnées des permanents des différentes organisations représentatives des travailleurs figurent en annexe 10 du présent document.

XX. SERVICES D'INSPECTION

Article 34.-

Les services d'inspection sont référencés en annexe 9.

XXI. SERVICE SOCIAL

Article 35.-

Le Mont-de-Piété est affilié au service social SOBRU. Les membres du personnel peuvent bénéficier des interventions et accompagnements proposés dans ce cadre. Les références de SOBRU figurent en annexe 9.

XXII. MODIFICATIONS DU REGLEMENT DE TRAVAIL.

Article 36.-

La modification du règlement de travail s'effectue conformément aux procédures de négociation et de concertation prévues par la loi du 19 décembre 1974 ainsi que ses arrêtés d'exécution.

Les matières qui ne sont pas explicitement soumises aux procédures de négociation et de concertation et qui sont mentionnées dans le règlement de travail, sont soumises à la procédure de concertation.

A défaut d'avis unanime motivé au sein du comité de concertation compétent quant aux dispositions du règlement de travail, le différend est porté par le président à la connaissance du fonctionnaire désigné par le Roi en vertu de la loi, et ce au plus tard quinze jours après le jour où le procès-verbal devient définitif.

Ce fonctionnaire tente, endéans les trente jours, de concilier les points de vue. En cas d'échec, le différend est soumis à la procédure de négociation dans les quinze jours du procès-verbal de non-conciliation. Cette procédure se déroule, selon le cas, au sein d'un des comités de négociation visés à l'article 17 §2 bis et 2 ter, de l'arrêté royal du 28 septembre 1984 ou au sein du comité de secteur compétent. Lorsque le protocole de cette négociation devient définitif, l'autorité fixe le règlement de travail ou apporte les modifications au règlement de travail.

Liste des annexes :

1 Personnes de références

2 Code déontologique

3 Utilisation des outils de communication internet

4 Art 243 du Code pénal

5 Art 459 du Code pénal

6 Secouristes et boîtes de secours

7 Arrêté royal relatif à la prévention des risques psychosociaux

Risques psycho-sociaux

8 COCOBA, Comité de concertation, Comité de négociation

9 Services externes

10 Organisations syndicales

Annexe 1

PERSONNES DE REFERENCE AU MONT-DE-PIETE

Directeur Général
M. Etienne Lambert
☎ - Extension : 230
☎ - Externe : 02/545.77.14
📱 : 0494.57.77.21

Greffier
M. Gert Van Emelen
☎ - Extension : 130
☎ - Externe : 02/545.77.11

Responsable Opérationnel
M Jan Declercq
☎ - Extension : 233
☎ - Externe : 02/545.77.16

Responsable du service Appréciation et estimations et du cadre technique
M Ludo Dedobbeleer
Appréciateur Principal Vérificateur
☎ - Extension : 141
☎ - Externe :-02/512.13.85

Responsable du service administratif des Ventes
Mme Anne Dumont
Secrétaire administrative Ventes
☎ - Extension : 120
☎ - Externe : 02/512.13.85

Responsable du service Caisses
M. Bertrand Colaes
Secrétaire administratif Caisses
☎ - Extension : 131
☎ - Externe : 02/545.77.10

Annexe 2

Mont-de-Piété
De la
Ville de Bruxelles

VOTRE PARTENAIRE

FIABLE

DEPUIS 398 ANS

CODE DE DEONTOLOGIE



Code déontologique



Avant-propos

Le service public doit non seulement être conforme à la loi et au principe de bonne gouvernance, mais doit également s'inscrire, pour le Mont-de-Piété dans le cadre de la mission, de la vision et des valeurs de services publics en général mais aussi de celles qui sont propres à l'institution.

Ce Code se veut très étendu et global. En effet, il est plus que jamais nécessaire en ces temps de remise en cause du service public de s'appuyer sur la confiance des usagers dans le bon fonctionnement de la fonction publique locale en général et du Mont-de-Piété en particulier. Il est également nécessaire de rassembler dans un document les éléments constitutifs de l'ADN du service public, pour qu'ils soient portés par tous, conseil d'administration, direction et personnel dans une démarche commune. Un soin particulier a été apporté pour que ce document soit un texte de référence compréhensible, accessible et transparent.

Principes directeurs du Code d'éthique

Il ne s'agit pas du règlement de travail qui existe par ailleurs mais d'un document qui inscrit l'action de tous dans un cadre de valeurs qui font notre fierté. Les bonnes pratiques découlent de manière logique de ce cadre et y prennent sens.

Il appartient à tous et particulièrement à la ligne hiérarchique de faire vivre et d'incarner ces valeurs ainsi que de s'assurer que ce Code soit publié, diffusé, connu et compris par toutes les personnes concernées.

Champ d'application

Le Code s'applique à tous les acteurs du Mont-de-Piété de la Ville de Bruxelles, quel que soit leur rôle. Il contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations entre ceux-ci, et avec les usagers, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales.

Présentation du Code d'éthique

Les missions des services publics locaux bruxellois se concrétisent dans l'action de leurs membres du personnel. Toutes les fonctions sont importantes et chacun s'appliquera à remplir son rôle en recherchant une qualité de service optimale. Ainsi, le Code regroupe et explicite les valeurs et les règles de conduite qui doivent les guider dans l'accomplissement de leurs missions.

Dans les relations à l'égard des usagers, dans leurs relations mutuelles et à l'égard des partenaires, ces valeurs et règles de conduite sont la qualité et l'orientation usagers, la transparence, le devoir de discrétion et le secret professionnel, la loyauté, l'intégrité et l'impartialité, le développement d'un cadre de travail respectueux et constructif, et enfin, la responsabilité envers les générations futures.

La mise en œuvre

La ligne hiérarchique assure l'information et, éventuellement, la formation efficaces et régulières des membres du personnel en ce qui concerne les dispositions du présent Code (et ses modifications).

Tout projet de modification de ce cadre d'éthique doit au préalable être soumis pour avis à la négociation syndicale.

La qualité et l'orientation usagers



Agir avec professionnalisme c'est fournir au quotidien un travail de qualité au service des usagers.

Travail de qualité

Nous sommes disponibles et traitons les demandes légitimes dans les meilleurs délais en effectuant un travail de qualité. Pour ce faire, nous mobilisons toutes les compétences utiles. Nous faisons preuve de respect et d'écoute à l'égard des personnes avec lesquelles nous entrons en relation.

Disponibilité

Nous tenons à être ouverts et disponibles pour ceux qui veulent faire appel au service.

Compétences et fiabilité

Une attention particulière est portée pour que l'offre de formation permette à tout un chacun de posséder ou à acquérir les compétences suffisantes à l'exercice des missions qui lui sont confiées. Chacun saisira les opportunités qui lui sont offertes d'acquérir ces compétences.

La ligne hiérarchique restera attentive aux besoins nouveaux et aux demandes des équipes en la matière.

Courtoisie

Les relations de travail tant au sein du Mont-de-Piété qu'avec le public sont empreintes de correction, de courtoisie et d'empathie. Nous nous efforçons d'être aussi serviables que possible. Si la question ne relève pas de notre compétence, nous orientons le citoyen vers l'acteur compétent.

Au service des usagers

Le client est notre raison d'être. Nous exécutons nos missions et tâches en vue de réaliser les objectifs du service auquel nous appartenons. Ces objectifs servent une finalité commune, à savoir la satisfaction et le service aux usagers. Toutes les actions menées doivent concourir à atteindre cet objectif.

La transparence

Information des usagers

Nous nous montrons ouverts et transparents pour tout usager qui souhaite obtenir une réponse à ses questions. Nous veillons à ce que l'information à laquelle l'usager a raisonnablement droit soit complète et adéquate.

Chacun dans sa sphère de compétence est responsable de l'amélioration des pratiques mais aussi des supports et instruments qui permettent de renforcer cette démarche (folders, affichage, site internet, facebook, events, …)

La ligne hiérarchique restera attentive aux besoins nouveaux et aux demandes des équipes en la matière.

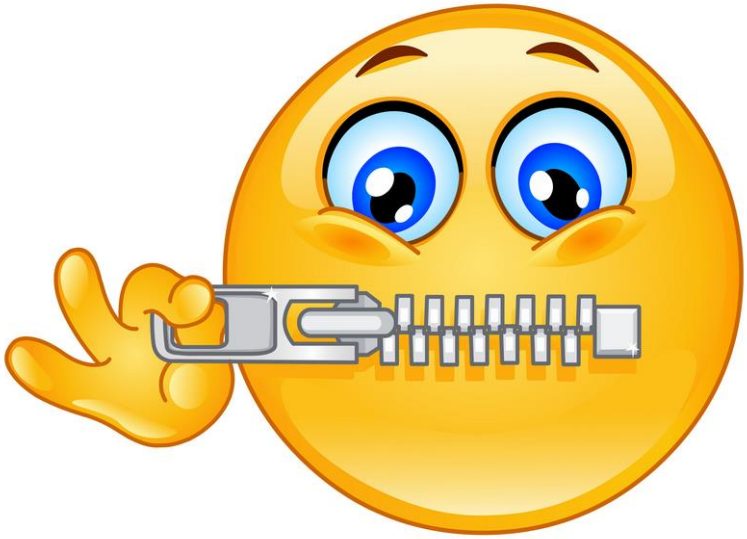
Motivation des décisions

Le droit à l'information des agents et des usagers implique également que les décisions soient suffisamment motivées en droit et en fait.

Publicité des documents administratifs

Les règles relatives au droit d'accès aux documents administratifs sont, bien entendu d'application au Mont-de-Piété.

Le devoir de discrétion et le secret professionnel



Confidentialité et secret professionnel

En la matière, il convient de rappeler l'article 22 ainsi que l'annexe 5 du règlement de travail.

Dans le cadre de notre obligation générale de discrétion, nous veillons à ne pas divulguer à des tiers des informations de nature confidentielle dont nous avons connaissance dans l'exercice de nos fonctions et nous évitons d'avoir accès à des informations qui ne nous sont pas destinées.

Les informations relatives aux clients ne sont transmises à des tiers autorisés que via la Direction générale qui en endosse la responsabilité.

Respect de la vie privée

La vie privée des clients et de l'ensemble des personnes concernées par le présent code se doit d'être respectée. Nous nous abstenons de toute curiosité déplacée, de toute indiscrétion et de tout abus lors de la collecte, du traitement et de la consultation de données à caractère personnel. Nous veillons particulièrement à ne révéler aucune donnée à caractère personnel quelle que soit la personne concernée.

Chacun veillera à être discret sur les informations permettant de relier des activités professionnelles à des données portant sur sa vie privée afin de ne pas se mettre en danger.

La loyauté



Dignité de la fonction

Nous sommes tous conscients d'être les ambassadeurs du Mont-de-Piété et nous nous abstiendrons de tout propos ou de toute attitude de nature à porter atteinte à l'institution.

Utilisation des biens publics

Les ressources financières et matérielles de l'institution sont exclusivement affectées à l'exercice de la mission qui incombe au Mont-de-Piété. Ils se doivent d'être utilisés de la manière la plus efficiente.

Liberté d'expression

Conformément au devoir de réserve, nous nous abstenons de prise de position ou de déclaration dans le cadre du secteur d'activité qui nous occupe en particulier et/ou de tout autre domaine relatif à la Ville de Bruxelles en général. Nous jouissons de la liberté d'expression, sous réserve du respect du devoir de réserve, du secret professionnel et de la vie privée. Ainsi, nous pouvons participer à des campagnes d'information, des conférences, des émissions de radio et de télévision, et nous pouvons donner notre opinion personnelle à condition de le mentionner expressément. La communication externe de l'institution s'exerce sous l'autorité du Conseil d'Administration et du Directeur général.

L'intégrité et l'impartialité

Impartialité

Dans l'exercice de nos missions, nous nous abstenons de toute forme de partialité, d'arbitraire ou de favoritisme. Nous tenons toujours compte des droits, des obligations et des intérêts légitimes de la personne ou du groupe de personnes concernés.

Nous veillons à ne pas nous placer dans une situation de conflits d'intérêts qui serait de nature à influencer l'exercice impartial et objectif de notre fonction ou à créer une suspicion légitime d'une telle influence. Dans les dossiers où nous avons un intérêt personnel, nous nous abstenons d'intervenir directement ou indirectement.

Cet exercice impartial, neutre et loyal de notre fonction postule de n'afficher en aucune manière des signes politiques ou religieux ou d'exprimer des convictions philosophiques sur notre lieu de travail, pendant nos heures de travail.

Egalité

Nous prohibons toute forme de discrimination et d'exclusion ainsi que de tout commentaire dénigrant, que ce soit par rapport au genre, à la couleur de peau, à l'origine nationale ou ethnique, à l'orientation sexuelle, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à l'âge, à la conviction religieuse ou philosophique, à tout handicap ou à une caractéristique physique. A cette fin, nous veillons à promouvoir l'égalité des chances et le respect de la différence et de la diversité, que nous considérons comme une richesse

Incorruptibilité

Nous n'agissons pas pour notre intérêt personnel mais pour celui de la collectivité. Dans cette optique, nous n'octroyons pas, à nous-mêmes ou à d'autres, des avantages qui ne nous ou leur reviennent pas de droit. De même, nous n'acceptons, à titre personnel, aucune gratification, aucun don ni avantage financier ou autre, pour les services rendus aux usagers.

Abus de pouvoir

Il est renvoyé à l'article 22 et à l'annexe 4 du règlement de travail.

Les pouvoirs qui nous sont conférés sont exercés selon des objectifs légitimes et conformes à la loi. Nous ne pouvons en user à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par l'intérêt général.

Le développement d'un cadre de travail respectueux et constructif

Ambiance de travail positive et respectueuse

Nous promouvons activement une ambiance de travail positive et constructive en faisant preuve de respect mutuel et de collégialité.

Coopération et communication

Une bonne coopération et communication entre collègues forment les bases essentielles pour le bon fonctionnement et la continuité de notre service public.

Diriger

En vue de réaliser les missions et les objectifs assignés, la ligne hiérarchique implique, de façon ouverte et transparente, le personnel. L'autonomie des membres du personnel sera stimulée par le management par objectifs individuels et collectifs. Les supérieurs hiérarchiques respectifs informent régulièrement leurs collaborateurs de la politique, de la vision, des missions et des objectifs à réaliser.

La qualité de l'ambiance de travail repose sur la prévention par tous des conflits. Chacun veillera à développer une attitude empathique et bienveillante à l'égard des tiers. Une attention bienveillante est portée aux membres du personnel confrontés à des problèmes d'ordre professionnel, psychosocial, médical et/ou familial.

La qualité du service public n'est pas seulement déterminée par le travail des membres du personnel mais aussi par le management des dirigeants. Ils ont une grande responsabilité en ce qui concerne le respect et l'exemplarité des valeurs reprises dans ce Code et contribuent à une ambiance de travail positive.

La responsabilité envers les générations futures

Consommation durable

Sur notre lieu de travail, nous nous montrons responsables dans la consommation de produits ou de services, afin de réduire le gaspillage et de limiter notre empreinte écologique.

Les biens, installations, services et moyens financiers mis à notre disposition sont utilisés de la manière la plus efficiente en tenant compte de l'impact sur notre environnement actuel et sur les générations futures.

Nous évitons les gaspillages énergétiques (lumière, ordinateur, chauffage, eau, etc.) dans une approche de gestion responsable des ressources naturelles.



Mont-de-Piété de la Ville de Bruxelles

21 rue Saint-Ghislain --- 1000 Bruxelles

N° entreprise : 0862932685

Téléphone

- N° général (tout service) : 02/512.13.85
- Secrétariat Direction : 02/545.77.15

Fax

- N° général (y compris direction) : 02/502.57.39
- Vente : 02/512.38.93

Courriel

- Général : info@montdepiete.be
- Vente : administration@montdepiete.be
- Comptabilité : compta@montdepiete.be

Site internet : http://www.montdepiete.be

Ouvert

- lundi de 08.30 à 15h30
- mardi de 08h30 à 18h00
- mercredi au vendredi de 08h30 à 15h30

Annexe 3

UTILISATION DES OUTILS DE COMMUNICATION INFORMATIQUES PAR LES MEMBRES DU PERSONNEL

Les présentes dispositions visent à réglementer l'utilisation des mails et d'internet afin de garantir à la fois un contrôle respectueux de la vie privée des membres du personnel et une utilisation non abusive des outils mis à leur disposition.

Leur but premier est de faciliter, par la responsabilité et le sens éthique de chacun, l'utilisation de ces outils dans l'intérêt du service et des membres du personnel, sans exercer de limitation technique.

Courrier électronique

La destination du système de courrier électronique est professionnelle.

Hormis pour les fonctions nécessitant des communications externes avec des partenaires, prestataires de service, clients…, seules les boîtes génériques ont la faculté d'émettre des courriels à destination de tiers ou de recevoir des messages en provenance de l'extérieur de l'institution.

Le Mont-de-Piété tolère toutefois l'usage exceptionnel du courriel **interne** à des fins privées, à condition que cet usage soit occasionnel, se déroule en-dehors du temps de travail, n'entrave en aucune manière ni la qualité du service au client ni les tâches à effectuer.

L'utilisation des boîtes génériques à des fins privées est strictement interdite.

Internet

Le Mont-de-Piété fournit aux travailleurs l'accès à Internet **à des fins professionnelles**. Le Mont-de-Piété tolère toutefois l'usage exceptionnel de cet accès à des fins privées, à condition que cet usage soit occasionnel, se déroule en-dehors du temps de travail, n'entrave en aucune manière ni la qualité du service au client, ni les tâches à effectuer.

Lorsqu'ils parcourent l'Internet, les travailleurs doivent respecter les règles suivantes

- l'accès à Internet ne peut se faire qu'en utilisant son propre *« login »* (loginname). Par conséquent, l'utilisation d'un autre *account* est strictement interdite.
- l'accès à Internet ne peut être utilisé à des fins prohibées
    - diffuser des informations confidentielles relatives aux clients, aux collègues de travail en dehors d'une autorisation réglementaire ou d'un mandat écrit et explicite de l'institution
    - télécharger tout programme et a fortiori tout programme ou toute donnée protégée par le droit de la propriété intellectuelle, en violation des lois applicables
    - participer à une activité professionnelle annexe ou d'y rechercher de quelque manière une activité visant à générer un gain

    - envoyer des messages ou consulter des sites Internet dont le contenu est susceptible de porter atteinte à la dignité d'autrui, notamment l'envoi de messages ou la consultation de sites à caractère érotique ou pornographique, révisionnistes, prônant la discrimination sur base du sexe, de l'orientation sexuelle, du handicap, de la religion, de la race ou de l'origine nationale ou ethnique, ou des convictions politiques ou religieuses d'une personne ou d'un groupe de personnes
    - participer à des "chaînes de lettres" et se rendre coupable de "spamming" (envoi de messages non sollicités)
    - participer à un "forum de discussion" ou "newsgroup", sauf si cette participation a une utilité professionnelle. Dans ce cas, une autorisation préalable et explicite du responsable de service sera requise.
- le Mont-de-Piété se réserve le droit de bloquer à tout moment et sans avertissement préalable l'accès aux sites dont il juge le contenu illégal, offensant ou inapproprié.

Des raisons du contrôle

Le Mont-de-Piété est attaché au principe du respect de la vie privée des travailleurs sur le lieu de travail. Il exerce toutefois un contrôle de l'usage des techniques de communication électroniques en réseau, dans le respect des dispositions légales applicables, notamment la loi du 08 décembre 1992.

Les finalités de ce contrôle sont les suivants

- la prévention et la répression de faits illicites ou diffamatoires, de faits contraires aux bonnes mœurs ou susceptibles de porter atteinte à la dignité d'autrui
- la protection des intérêts des clients et de la mission de service public du Mont-de-Piété dans ses composantes sociales, sécuritaires, économiques, commerciales et financières
- le respect de bonne foi des principes et règles d'utilisation des technologies en réseau, tels que définis par les présentes directives.

La Direction respecte le principe de proportionnalité dans la poursuite de ces finalités.

De l'encadrement des contrôles

Cet attachement de l'institution à la recherche d'un délicat équilibre entre ses intérêts légitimes et la protection de la vie privée des travailleurs amène à encadrer les procédures de contrôle.

Contrôle de l'utilisation d'Internet

Le serveur génère automatiquement **une liste générale** des sites Internet consultés via le réseau de l'entreprise, indiquant la durée et le moment des visites. Cette liste est globale et ne reprend ni la machine ni le login qui a fréquenté les différents sites. Elle est régulièrement évaluée par la direction.

Lorsque, à l'occasion de ce contrôle général, sur plainte de tiers ou au départ d'autres sources d'information, une anomalie est constatée, la Direction se réserve le droit de procéder à l'identification d'un travailleur en respectant les règles suivantes

- la Direction procédera à une individualisation directe du travailleur si elle a constaté

    - la commission de faits illicites ou diffamatoires, de faits contraires aux bonnes mœurs ou susceptibles de porter atteinte à la dignité d'autrui
    - une atteinte aux intérêts des clients et de la mission de service public du Mont-de-Piété dans ses composantes sociales, sécuritaires, économiques, commerciales et financières.
- dans les autres cas, s'il constate un manquement aux présentes directives, la Direction en avertira l'ensemble des travailleurs par le biais du courrier électronique, en mentionnant clairement la nature des activités prohibées.
- en cas de récidive endéans l'année, l'employeur identifiera le travailleur qui s'en est rendu coupable et procédera à son audition.

Contrôle du courrier électronique

Les messages électroniques sont stockés pendant une période de 3 années. Les boîtes mails génériques (non nominatives) peuvent être contrôlées sur base d'indices généraux tels les titres, la fréquence, le nombre, la taille, les annexes, etc. des messages électroniques.

Si l'employeur constate un usage anormal ou interdit du système de courrier électronique, il procédera, dans le cadre de la poursuite des finalités décrites ci-dessus, en suivant les mêmes règles que celles décrites ci-dessus à l'identification de l'employé concerné.

Droits du travailleur

Droit d'accès aux données
Le travailleur a le droit de prendre connaissance de toute information le concernant ayant fait l'objet d'un enregistrement.

Droit de rectification
Le travailleur a le droit d'obtenir la rectification de toute donnée enregistrée inexacte le concernant. Dans le mois qui suit l'introduction de la demande écrite, l'employeur communiquera sa position ou, le cas échéant, les rectifications apportées aux données relatives au travailleur.

Droit de suppression
Le travailleur a le droit d'obtenir la suppression de toute donnée enregistrée le concernant qui, compte tenu des finalités du traitement est inexacte, ou dont l'enregistrement, la communication ou la conservation sont légalement interdits, ou qui a été conservée au-delà d'une période raisonnable, prenant fin un an après la fin des relations de travail entre les parties.

Annexe 4

ARTICLE 243 DU CODE PENAL

Toute personne exerçant une fonction publique, qui se sera rendue coupable de concussion, en ordonnant de percevoir, en exigeant ou recevant ce qu'elle savait n'être pas dû ou excéder ce qui était dû pour droits, taxes, contributions, deniers, revenus ou intérêts, pour salaires ou traitements, sera punie d'un emprisonnement de six mois à cinq ans et d'une amende de 100 [euros] à 50 000 [euros] ou d'une de ces peines, et pourra être condamnée, en outre, à l'interdiction du droit de remplir des fonctions, emplois ou offices publics, conformément à l'article 33. <L 2000-06-26/42, art. 2, En vigueur : 01-01-2002>

La peine sera la réclusion de cinq ans à dix ans et une amende de 500 [euros] à 100 000 [euros], si la concussion a été commise à l'aide de violences ou de menaces. <L 2000-06-26/42, art. 2, En vigueur : 01-01-2002>

Annexe 5

Art 458 : Les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes et toutes autres personnes dépositaires, par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie, qui, hors le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice (ou devant une commission d'enquête parlementaire) et celui où la loi les oblige à faire connaître ces secrets, les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement de huit jours à six mois et d'une amende de cent [euros] à cinq cents [euros.

ARTICLE 459 DU CODE PENAL

Seront punis des mêmes peines les employés ou agents du mont-de-piété, qui auront révélé à d'autres qu'aux officiers de police ou à l'autorité judiciaire le nom des personnes qui ont déposé ou fait déposer des objets à l'établissement.

Annexe 6

SECOURISTES ET BOITES DE SECOURS

BOITE DE SECOURS ET PREMIERS SOINS

Localisation des boîtes de secours

Aile gauche (rue St Ghislain 21) – rez-de-chaussée - local de garde

Aile gauche (rue St Ghislain 21) - rez-de-chaussée - devant l'ascenseur

Aile gauche (rue St Ghislain 21) - mezzanine - SAV

Aile gauche (rue St Ghislain 21) – Cinquième étage - Atelier

Aile gauche (rue St Ghislain 21) - troisième étage - à droite en sortant de l'ascenseur

Aile droite (Rue St Ghislain 21) – rez-de-chaussée - salle d'exposition

Aile gauche (rue St Ghislain 21) – mezzanine - compta (mallette)

Villa (rue St Ghislain 23) – premier étage - cuisine (mallette)

Localisations des bains oculaires

Aile gauche (rue St Ghislain 21) - rez-de-chaussée - appréciateurs

Aile gauche (rue St Ghislain 21) – mezzanine - labo

Personnes responsables des premiers soins

Yves Cajot
Gary Gilboux

Annexe 7

ARRETE ROYAL RELATIF A LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1. Références légales

- La loi du 28 février 2014 complétant la loi du 04 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail ;
- La loi du 28 mars 2014 modifiant le code judiciaire et la loi du 04 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires ;
- L'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail remplaçant l'arrêté royal du 17 mai 2007 sur la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail.

2. Définitions

a. Les risques psychosociaux

Il s'agit de la 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.

b. Le stress

Le stress peut se définir comme un état perçu comme négatif par un travailleur ou un groupe de travailleurs, 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 travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail.

c. La violence au travail

La violence au travail se définit comme chaque situation de fait où un travailleur est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

d. Le harcèlement sexuel au travail

Le harcèlement sexuel au travail se définit comme 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.

e. Le harcèlement moral au travail

Le harcèlement moral au travail se définit comme un 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, 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, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre.

3. Voies d'action

Un membre du personnel qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique découlant des risques psychosociaux au travail, bénéficie de différentes voies d'action.

a. Solutions internes

Le membre du personnel peut d'abord tenter un dialogue avec l'autre partie.

Si la démarche s'avère difficile ou si elle vient à échouer, il peut s'adresser à sa hiérarchie ou au responsable des Ressources Humaines. Ils l'aideront alors à trouver une solution par une écoute, une analyse de la situation, une conciliation, etc.

Le membre du personnel peut également se tourner vers un membre du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail ou un délégué syndical si la problématique le requiert.

b. Procédure interne

Le membre du personnel peut également s'adresser au Service Interne de Prévention et de Protection au travail (SIPPT) de la Ville de Bruxelles et y demander, par téléphone, un rendez-vous auprès d'un conseiller en prévention-aspects psychosociaux. Les coordonnées de la cellule des aspects psychosociaux du SIPPT de la Ville de Bruxelles figurent en fin de document.

Le membre du personnel concerné pourra s'absenter le temps nécessaire pour accomplir les démarches, le temps consacré à la consultation étant considéré comme du temps de travail.

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux sera tenu de l'entendre au plus tard dans les 10 jours calendriers qui suivent ce premier contact aux fins notamment de l'informer des possibilités d'intervention. Cette rencontre se fera en toute confidentialité et impartialité.

Le travailleur pourra alors faire appel à deux types d'intervention psychosociale : l'intervention psychosociale informelle et/ou l'intervention psychosociale formelle.
1°) La demande d'intervention psychosociale informelle

Le membre du personnel peut solliciter l'intervention du conseiller en prévention-aspects psychosociaux afin de chercher une solution informelle à la problématique qui se pose à lui. Cette intervention pourra consister en des entretiens d'écoute et de conseils, en une

intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise (un supérieur hiérarchique, l'employeur, un membre de la direction des ressources humaines, etc.) ou en une conciliation.

Ces multiples alternatives ne seront mises en œuvre que moyennant l'accord du demandeur. L'accord des deux parties sera, toutefois, requis s'il s'agit de mettre en place une conciliation.

2°) La demande d'intervention psychosociale formelle

Si ces tentatives de résolution informelle de la problématique n'aboutissent pas ou si le membre du personnel s'y refuse, il lui est alors loisible de déposer, auprès du conseiller en prévention-aspects psychosociaux, une demande d'intervention psychosociale formelle. Celle-ci a pour but de demander à l'employeur de prendre des mesures de prévention appropriées à la situation dénoncée.

Un entretien personnel préalable et obligatoire est fixé dans les 10 jours calendriers entre le conseiller en prévention-aspects psychosociaux et le membre du personnel, après que ce dernier ait exprimé sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle.

La demande d'intervention psychosociale formelle est actée dans un document daté et signé par le demandeur. Ledit document contient la description de la situation de travail problématique et la demande faite à l'employeur de prendre des mesures appropriées.

Si la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux refuse l'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle.
Le refus ou l'acceptation de la demande devra être notifié au demandeur au plus tard 10 jours calendriers après sa réception.

Trois types d'intervention psychosociale formelle existent:
- la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère collectif ;
- la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel ;
- la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel pour des faits de harcèlement moral, sexuel ou de violence au travail.

La demande d'intervention psychosociale formelle à caractère collectif

Lorsque la situation décrite par le demandeur a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux en informe l'employeur, sans transmettre l'identité du demandeur.

L'employeur en avise et sollicite les membres du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail et demande leur avis sur les modalités de traitement de la demande et les suites à y donner.

L'employeur communique sa décision, dans les trois mois (six mois si une analyse de risques est réalisée), au Comité pour la Prévention et la Protection au travail et au conseiller en prévention-aspects psychosociaux qui en informera le demandeur.

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

Si les mesures prises par l'employeur suffisent à régler la problématique, le traitement de la demande par le conseiller en prévention-aspects psychosociaux prend fin. Si, par contre, l'employeur ne donne pas suite à la demande, ne communique ses mesures qu'une fois les délais prescrits dépassés ou le demandeur estime que ces mesures sont insuffisantes, la demande d'intervention peut alors, sous réserve de l'accord du demandeur, prendre la forme d'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel.

La demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel, hors faits de harcèlement moral, sexuel ou de violence au travail

L'intervention psychosociale formelle peut être appliquée à l'égard de l'ensemble des risques psychosociaux au travail. Aussi, lorsque la situation de travail concerne des risques qui présentent un caractère principalement individuel, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux informe l'employeur de l'introduction de cette demande et de l'identité du demandeur.

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

Dans un délai de trois mois maximum (renouvelable une fois), il remet finalement un avis complet à l'employeur et partiel au demandeur et à (aux) l'autre(s) personne(s) directement impliquée(s).

Au plus tard deux mois après avoir reçu l'avis du conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux, l'employeur communique, par écrit, sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande au conseiller en prévention-aspects psychosociaux, au demandeur et à (aux) l'autre(s) personne(s) directement impliquée(s).

S'il envisage de prendre des mesures individuelles qui modifient les conditions de travail du membre du personnel, l'employeur transmet à ce dernier une copie de l'avis et l'entend. Le membre du personnel peut alors se faire assister d'une personne de son choix.

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

La demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel pour des faits de harcèlement moral, sexuel ou de violence au travail

Lorsque la demande concerne des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux informe l'employeur de l'introduction de cette demande, de l'identité du demandeur et du fait que ce dernier bénéficie d'une protection.

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

Dans un délai de trois mois maximum (renouvelable une fois), il remet finalement un avis complet à l'employeur et partiel au demandeur et à la personne mise en cause.

Au plus tard deux mois après avoir reçu l'avis du conseiller en prévention-aspects psychosociaux, l'employeur communique, par écrit, sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande au conseiller en prévention-aspects psychosociaux, au demandeur et à la personne mise en cause.

S'il envisage de prendre des mesures individuelles qui modifient les conditions de travail du membre du personnel, l'employeur transmet à ce dernier une copie de l'avis et l'entend. Le membre du personnel peut alors se faire assister d'une personne de son choix.

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

c. Procédures externes : le Contrôle du Bien-être au Travail (CBE) et la procédure devant la juridiction compétente

S'il constate, après avoir remis son avis, que l'employeur s'abstient de prendre des mesures ou qu'un danger subsiste, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux saisit, sur accord du membre du personnel, le CBE.

Un membre du personnel peut, toutefois, faire appel directement au CBE. Il est à noter que celui-ci n'interviendra qu'en seconde ligne. Aussi, si un membre du personnel introduit directement une demande individuelle auprès du CBE, il l'avisera de l'existence de la procédure interne et le renverra vers le conseiller en prévention-aspects psychosociaux compétent. S'il a déjà eu recours à la procédure interne, le CBE interviendra en vue de normaliser la situation.

Le membre du personnel peut également introduire un recours devant une juridiction compétente.

Pour ce qui concerne les procédures externes à l'asbl (CBE, Auditorat du travail, etc.), des informations supplémentaires peuvent être obtenues via le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

d. Relations entre les membres du personnel et les tiers : le registre des actes de violence

Un membre du personnel qui s'estime victime d'actes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail de la part d'un **tiers** (fournisseur, usagers, etc.) lors de l'exécution du travail doit pouvoir inscrire, s'il le souhaite, une déclaration dans un formulaire destiné au registre des actes de violence au travail.

Cette déclaration contient notamment une description des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel dont le membre du personnel estime avoir été l'objet ainsi que la date de ces faits. Cette déclaration peut être anonyme. Le formulaire prévu à cet effet doit être présent sur chaque lieu de travail ou accessible sur le réseau interne.

Après avoir complété le premier encart du formulaire d'actes de violence, le membre du personnel qui s'estime victime de faits de violence ou de harcèlement de la part d'un tiers fait deux copies de sa déclaration. Il en conserve une et transmet l'autre à la cellule des aspects psychosociaux du SIPPT. Il remet ensuite sa déclaration originale au Directeur général sous pli fermé afin qu'il puisse compléter la seconde partie du document relative aux mesures de prévention. La déclaration ainsi complétée est transmise à un conseiller en prévention–aspects psychosociaux attaché au SIPPT.

4. Contact

a. La Cellule des aspects psychosociaux du SICPPT de la Ville de Bruxelles

Ville de Bruxelles
Service Interne de Prévention et de Protection au Travail
Cellule des aspects psychosociaux

Boulevard Emile Jacqmain 50
1000 Bruxelles
02/279.26.10 (du lundi au vendredi, pendant les heures de bureau)

b. Le Contrôle du Bien-être au Travail

Contrôle du Bien-être au Travail
Direction de Bruxelles-Capitale
Rue Ernest Blerot 1
1070 Bruxelles
02/233.45.46

c. Le Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
Rue Ernest Blerot 1
1070 Bruxelles
02/233.41.11 (numéro d'appel général)
www.emploi.belgique.be

10 AVRIL 2014. - Arrêté royal relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail

Section 1re. - Champ d'application et définitions

Article 1er. Le présent arrêté s'applique aux employeurs et aux travailleurs ainsi qu'aux personnes y assimilées, visées à l'article 2, §1, de la loi du 04 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Art. 2. Pour l'application des dispositions du présent arrêté, on entend par :
1° la loi : la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail;
2° le comité : le comité pour la prévention et la protection au travail ou, à défaut, la délégation syndicale ou, à défaut, les travailleurs eux-mêmes conformément aux dispositions de l'article 53 de la loi;
3° les risques psychosociaux au travail : la 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;
4° le conseiller en prévention aspects psychosociaux : la personne physique visée à l'article 32sexies, § 1er de la loi, qui est liée soit à un service interne soit à un service externe pour la prévention et la protection au travail et qui répond aux conditions visées à la section 6, sous-section 1re;
5° la personne de confiance : la personne visée et désignée conformément à l'article 32sexies, §§2 à 2/2 de la loi;
6° autres personnes sur les lieux de travail : toute personne, autre que celles visées à l'article 2, §1 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;
7° la Direction générale HUT : la Direction générale Humanisation du travail du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale;
8° la Direction générale CBE : la Direction générale Contrôle du Bien-être au travail du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

Section 2. - Analyse des risques et mesures de prévention

Art. 3. Lors de l'analyse des risques réalisée conformément à l'article 8 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, l'employeur identifie notamment

les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail.
Il tient compte notamment des situations qui peuvent mener au stress ou au burn out occasionnés par le travail ou à un dommage à la santé découlant de conflits liés au travail ou de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.
Il détermine et évalue les risques psychosociaux au travail en tenant compte des dangers liés aux composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail.
L'analyse des risques portant sur les risques psychosociaux au travail est réalisée par l'employeur avec la participation des travailleurs. L'employeur y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux lorsqu'il fait partie du service interne pour la prévention et la protection au travail. A défaut, il y associe le conseiller en prévention-aspects psychosociaux du service externe pour la prévention et la protection au travail lorsque la complexité de l'analyse le requiert.

Art. 4. L'employeur prend, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention appropriées pour prévenir les risques psychosociaux au travail en appliquant les principes généraux de prévention visés à l'article 5 §1 de la loi.
Ces mesures sont prises conformément à l'article 9 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.
Lorsque le conseiller en prévention-aspects psychosociaux a été associé à l'analyse, l'employeur demande son avis avant de prendre ces mesures.

Art. 5. §1. L'employeur dont les travailleurs entrent en contact avec d'autres personnes sur les lieux de travail lors de l'exécution de leur travail tient compte de cet élément spécifique dans l'analyse des risques visée à l'article 3 et la détermination des mesures de prévention.
A cet effet, l'employeur tient compte, entre autre, des déclarations des travailleurs qui sont reprises dans le registre de faits de tiers.
Ce registre est tenu par la personne de confiance ou le conseiller en prévention-aspects psychosociaux.
Il est tenu par le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail si le conseiller en prévention-aspects psychosociaux fait partie d'un service externe et qu'aucune personne de confiance n'a été désignée.
Ces déclarations contiennent une description des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail causés par d'autres personnes sur le lieu de travail, dont le travailleur estime avoir été l'objet ainsi que la date de ces faits. Elles ne comprennent pas l'identité du travailleur sauf si ce dernier accepte de la communiquer.
Seuls l'employeur, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux, la personne de confiance et le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail ont accès à ce registre.
Il est tenu à la disposition du fonctionnaire chargé de la surveillance.
L'employeur conserve les déclarations des faits repris dans le registre pendant cinq ans à dater du jour où le travailleur a consigné ces déclarations.
§2. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux donne son avis sur le choix des services ou institutions spécialisés visés à l'article 32quinquies de la loi.

Art. 6. Outre l'analyse des risques générale visée à l'article 3, une analyse des risques portant sur les risques psychosociaux au travail peut être réalisée au niveau d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté.
Cette analyse des risques doit être réalisée lorsqu'elle est demandée par un membre de la ligne hiérarchique ou un tiers au moins de la délégation des travailleurs au comité.
Elle est réalisée par l'employeur avec la participation des travailleurs. L'employeur y associe le conseiller en prévention-aspects psychosociaux lorsqu'il fait partie du service interne pour la prévention et la protection au travail. A défaut, il y associe le conseiller en prévention-aspects psychosociaux du service externe pour la prévention et la protection au travail lorsque la complexité de la situation le requiert.
Elle tient compte des éléments visés à l'article 3, alinéa 3.
Dans l'hypothèse où le conseiller en prévention-aspects psychosociaux n'est pas associé à l'analyse, les travailleurs doivent avoir la possibilité de communiquer les informations de manière anonyme. Dans l'hypothèse où le conseiller en prévention-aspects psychosociaux est associé à l'analyse, il ne transmet à

l'employeur que des données anonymes découlant des entretiens avec les travailleurs.

Art. 7. Suite à l'analyse des risques visée à l'article 6, l'employeur prend dans la situation de travail spécifique, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention collectives et individuelles appropriées.

Ces mesures sont prises conformément à l'article 9 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

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

Il communique au demandeur, aux conseillers en prévention concernés par les mesures et à toutes les autres personnes qu'il juge utile les résultats de l'analyse visée à l'article 6 et sa décision quant aux mesures. Les résultats de l'analyse des risques ne contiennent que des données anonymes.

Art. 8. §1. Les mesures de prévention visées à l'article 4 sont réexaminées lors de tout changement pouvant affecter l'exposition des travailleurs aux risques psychosociaux au travail.

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

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

L'évaluation tient compte notamment des éléments suivants :

1° de l'ensemble des demandes d'analyse des risques de situations de travail spécifiques visées à l'article 6;

2° de l'ensemble des demandes d'intervention psychosociales formelles visées à la sous-section 4 de la section 3;

3° des éléments transmis par le conseiller en prévention-médecin du travail visés à l'article 46;

4° des conclusions tirées des incidents de nature psychosociale qui se sont répétés ayant fait l'objet d'une intervention psychosociale informelle, visées à l'alinéa 2;

5° des faits inscrits dans le registre visé à l'article 5;

6° des données chiffrées contenues dans la partie VIIbis du rapport annuel du service interne de prévention et de protection au travail visé à l'article 7 §1, 2°, b de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au service interne pour la prévention et la protection au travail.

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux tire des conclusions des incidents de nature psychosociale qui se sont répétés ayant fait l'objet d'une intervention psychosociale informelle par lui-même ou par la personne de confiance et les transfère au moins une fois par an à l'employeur sous forme collective et anonyme.

Art. 9. Les résultats de l'analyse des risques et les mesures de prévention visés aux articles 3 et 4 sont intégrés au plan global de prévention et, le cas échéant, au plan d'action annuel visés aux articles 10 et 11 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Ces plans sont, le cas échéant, adaptés suite à l'évaluation visée à l'article 8.

Section 3. - Demande d'intervention psychosociale du travailleur

Sous-section 1re. – Généralités

Art. 10. Outre la possibilité de s'adresser directement à l'employeur, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du comité ou à un délégué syndical, le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail, dont, notamment la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, peut faire appel à la procédure interne visée à la présente section.

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

Art. 11. La procédure interne permet au travailleur de demander à la personne de confiance ou au conseiller

en prévention-aspects psychosociaux, selon les modalités détaillées dans la présente section:
a) soit une intervention psychosociale informelle
b) soit une intervention psychosociale formelle
Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux et la personne de confiance peuvent être associés à l'élaboration concrète de cette procédure.
Ces modalités doivent faire l'objet au sein de l'entreprise ou de l'institution d'un accord du comité conformément à l'article 32/2 §2, alinéa 4 de la loi. Lorsque cet accord n'est pas atteint, l'employeur demande l'avis du fonctionnaire chargé de la surveillance.
Le fonctionnaire entend les parties concernées et tente de concilier les positions de chacun. En l'absence de conciliation, il émet un avis qui est notifié à l'employeur par lettre recommandée. L'employeur informe le comité de l'avis de ce fonctionnaire dans un délai de trente jours à dater de la notification et prend une décision conformément à l'article 32/2 §2, alinéa 4 de la loi.

Art. 12. §1. Les travailleurs doivent avoir la possibilité de consulter la personne de confiance ou le conseiller en prévention-aspects psychosociaux pendant les heures de travail.
Lorsque l'organisation habituelle du temps de travail qui est d'application chez l'employeur ne permet pas au travailleur de pouvoir consulter la personne de confiance ou le conseiller en prévention-aspects psychosociaux pendant les heures de travail, cette consultation peut avoir lieu en dehors des heures de travail si une convention collective de travail ou, à défaut, le règlement de travail, le prévoit.
Dans les deux cas, le temps consacré à la consultation de la personne de confiance ou du conseiller en prévention-aspects psychosociaux est considéré comme du temps de travail.
§2. Les frais de déplacement occasionnés pour se rendre auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention-aspects psychosociaux sont à charge de l'employeur quel que soit le moment de la consultation.

Sous-section 2. - Phase préalable à une demande d'intervention psychosociale

Art. 13. Au plus tard dix jours calendrier après le premier contact, la personne de confiance ou le conseiller en prévention-aspects psychosociaux entend le travailleur et l'informe sur les possibilités d'intervention, visées à l'article 11.
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.

Sous-section 3. - Demande d'intervention psychosociale informelle

Art. 14. L'intervention psychosociale informelle consiste en la recherche d'une solution de manière informelle par le demandeur et la personne de confiance ou le conseiller en prévention-aspects psychosociaux par le biais, notamment :
a) d'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil
b) d'une intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise, notamment auprès d'un membre de la ligne hiérarchique
c) d'une conciliation entre les personnes impliquées moyennant leur accord.
Le type d'intervention psychosociale informelle choisi par le demandeur est acté dans un document daté et signé par l'intervenant et le demandeur qui en reçoit une copie.

Sous-section 4. - Demande d'intervention psychosociale formelle A. Définition

Art. 15. §1. La demande d'intervention psychosociale formelle consiste pour un travailleur à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique et aux propositions de mesures, faites par le conseiller en prévention-aspects psychosociaux et reprises dans un avis dont le contenu est défini à l'article 26.
§2. Lorsque la demande d'intervention psychosociale formelle porte, selon le travailleur, sur des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, cette demande porte la dénomination " demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ".

Cette demande est traitée conformément à la présente sous-section 4 à l'exception des articles 19 à 23 et sous réserve de l'application des modalités particulières visées à la sous-section 5.

B. Introduction de la demande

Art. 16. §1. Si le travailleur ne désire pas faire usage de l'intervention psychosociale informelle ou si celle-ci n'aboutit pas à une solution, le travailleur peut exprimer au conseiller en prévention-aspects psychosociaux sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle.

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

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

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

Art. 17. §1. La demande d'intervention psychosociale formelle est actée dans un document daté et signé par le demandeur. Ce document contient la description de la situation de travail problématique et la demande faite à l'employeur de prendre des mesures appropriées.

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

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

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

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

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

Art. 18. Lorsque la situation décrite par le demandeur a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif, la demande est traitée conformément aux articles 19 à 23.

Lorsque la situation décrite par le demandeur a principalement trait à des risques qui présentent un caractère individuel, la demande est traitée conformément aux articles 24 à 32.

C. Demande à caractère principalement collectif

Art. 19. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux informe dans les meilleurs délais par écrit les personnes suivantes:

1° l'employeur

a) du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif a été introduite

b) du fait que cette demande est traitée conformément aux articles 19 à 23

c) de la situation à risque décrite par le demandeur sans transmettre l'identité du demandeur

d) de la date à laquelle l'employeur doit rendre sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande.

2° le demandeur :

a) du fait que sa demande a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif

b) du fait que cette demande est traitée conformément aux articles 19 à 23;

c) de la date à laquelle l'employeur doit rendre sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande.

Art. 20. §1. L'employeur prend une décision relative aux suites qu'il donne à la demande.

Si l'employeur réalise une analyse des risques en vue de prendre cette décision, celle-ci doit être réalisée conformément à l'article 6.

§2. Dans les entreprises où il existe un comité ou une délégation syndicale, l'employeur prend une décision selon la procédure suivante:
1° il communique au comité ou à la délégation syndicale le document visé à l'article 19, 1°, c
2° il demande leur avis sur les modalités du traitement de la demande
3° le cas échéant, il leur transmet les résultats de l'analyse des risques visée à l'article 6, qui ne contiennent que des données anonymes
4° il demande leur avis sur les suites à donner à la demande.

Art. 21. Dans un délai de 3 mois maximum à partir de l'information visée à l'article 19, l'employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande :
1° au conseiller en prévention-aspects psychosociaux qui en informe le demandeur
2° au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail lorsque le conseiller en prévention-aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail
3° au comité ou à la délégation syndicale.
Lorsque l'employeur réalise l'analyse des risques en application de l'article 6, ce délai peut être prolongé de 3 mois maximum.
L'employeur met en oeuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre.

Art. 22. Si nécessaire, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux communique par écrit à l'employeur, directement et en tous cas avant l'expiration du délai de 3 mois visé à l'article 21, des propositions de mesures de prévention, qui peuvent avoir un caractère conservatoire, pour éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.
L'employeur met en oeuvre dans les meilleurs délais les mesures qui ont été proposées par le conseiller en prévention-aspects psychosociaux ou celles qui offrent un niveau de protection équivalent.

Art. 23. §1. Lorsque l'employeur n'a pas réalisé une analyse des risques en application de l'article 6 ou lorsque cette analyse n'a pas été réalisée en association avec le conseiller en prévention-aspects psychosociaux, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux traite la demande conformément aux articles 25 à 32, pour autant que le demandeur donne son accord écrit, dans les hypothèses suivantes :
1° l'employeur ne communique pas sa décision motivée dans le délai visé à l'article 21
2° l'employeur décide de ne pas prendre de mesures de prévention
3° le demandeur considère que les mesures de prévention ne sont pas appropriées à sa situation individuelle.
§ 2. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux en avertit par écrit l'employeur dans les meilleurs délais et communique à ce dernier l'identité du demandeur.
Le délai dans lequel le conseiller en prévention rend son avis, visé à l'article 27, prend cours à partir de la date de l'écrit dans lequel le demandeur exprime son accord.
D. Demande à caractère principalement individuel

Art. 24. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux informe par écrit l'employeur du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle a été introduite et qu'elle présente un caractère principalement individuel. Il lui communique l'identité du demandeur.

Art. 25. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux examine en toute impartialité la situation de travail en tenant compte des informations transmises par les personnes qu'il juge utile d'entendre.
Ces informations peuvent être reprises dans des déclarations datées et signées, qui mentionnent le cas échéant le consentement visé à l'article 35, alinéa 2 et dont une copie est remise aux personnes entendues.

Art. 26. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux rédige un avis contenant
1° la description de la demande et de son contexte
2° l'identification des dangers pour le demandeur et l'ensemble des travailleurs
3° les éléments qui ont une influence positive et négative sur la situation à risque notamment au niveau de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail ou des relations interpersonnelles au travail

4° le cas échéant, les démarches entreprises antérieurement pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages
5° les propositions de mesures de prévention collectives et individuelles nécessaires à mettre en oeuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages et les justifications de ces propositions
6° les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en oeuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail et les justifications de ces propositions.

Art. 27. Dans un délai de 3 mois maximum à partir de l'acceptation de la demande, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux remet l'avis
1° à l'employeur
2° avec l'accord du demandeur, à la personne de confiance lorsqu'elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale informelle.
Ce délai peut être prolongé de trois mois maximum pour autant que le conseiller en prévention-aspects psychosociaux justifie cette prolongation en transmettant les motifs par écrit à l'employeur, au demandeur et à l'autre personne directement impliquée.

Art. 28. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux informe par écrit le demandeur et l'autre personne directement impliquée dans les meilleurs délais
1° de la date de remise de son avis à l'employeur
2° des propositions de mesures de prévention et de leurs justifications visées à l'article 26, 5° dans la mesure où ces justifications facilitent la compréhension de la situation et l'acceptation de l'issue de la procédure.

Art. 29. Simultanément à l'information visée à l'article 28, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux, lorsqu'il fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, communique par écrit au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail les propositions de mesures de prévention et leur justifications visées à l'article 26, 5° et 6°, dans la mesure où ces justifications permettent au conseiller en prévention du service interne d'exercer ses missions de coordination.

Art. 30. med. Si l'employeur envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, il en avertit par écrit préalablement ce travailleur au plus tard un mois après avoir reçu l'avis visé à l'article 26.
Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur transmet à ce dernier une copie de l'avis visé à l'article 26 et entend ce travailleur qui peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien.

Art. 31. Au plus tard deux mois après avoir reçu l'avis visé à l'article 26, l'employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande
1° au conseiller en prévention-aspects psychosociaux
2° au demandeur et à l'autre personne directement impliquée
3° au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail lorsque le conseiller en prévention-aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail.
L'employeur met en oeuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre.

Art. 32. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux rend son avis à l'employeur même si le demandeur ne fait plus partie de l'entreprise ou de l'institution en cours d'intervention.
E. Dossier

Art. 33. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux ouvre et tient à jour un dossier individuel qui comprend, en fonction de la procédure utilisée
1° le cas échéant, le document qui atteste de l'entretien personnel informatif visé à l'article 13
2° le document relatif au type d'intervention psychosociale informelle choisi par le demandeur
3° le document qui atteste de l'entretien personnel obligatoire visé à l'article 16 §2
4° la demande d'intervention psychosociale formelle

5° le cas échéant, le document contenant le refus ou l'acceptation de l'introduction de la demande
6° le document qui informe l'employeur qu'une demande d'intervention psychosociale formelle a été introduite
7° le document qui informe le demandeur du fait que sa demande a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif
8° les déclarations datées et signées des personnes entendues par le conseiller en prévention-aspects psychosociaux
9° le cas échéant, le document relatif à la prolongation du délai pour rendre un avis à l'employeur
10° l'avis du conseiller en prévention-aspects psychosociaux
11° le document qui avertit de la date de la remise de l'avis à l'employeur
12° le document qui transmet l'avis du conseiller en prévention-aspects psychosociaux aux personnes visées à l'article 27
13° les documents visés aux articles 28 et 29 remis au demandeur, à l'autre personne directement impliquée et au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail
14° le document contenant la décision motivée de l'employeur quant aux suites qu'il donne à la demande
15° le cas échéant, le document visé à l'article 22 contenant les propositions de mesures de prévention
16° le cas échéant, le document visé à l'article 23 qui informe l'employeur de l'analyse par le conseiller en prévention-aspects psychosociaux de la demande à caractère principalement collectif ainsi que l'accord écrit du demandeur.
Les notes personnelles prises par le conseiller en prévention-aspects psychosociaux lors de ses démarches ne peuvent pas figurer dans le dossier.

Art. 34. Le dossier individuel est confié à la garde d'un conseiller en prévention-aspects psychosociaux pendant vingt ans à partir de la date d'introduction de la demande et relève de sa responsabilité exclusive.

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

Art. 35. Le dossier individuel est tenu à la disposition du fonctionnaire chargé de la surveillance.
Les déclarations visées à l'article 33, 8° peuvent être transmises par le fonctionnaire ou le conseiller en prévention-aspects psychosociaux au Ministère public qui les demande, si la personne entendue a donné son consentement à cette transmission dans sa déclaration.

Art. 36. Lorsque l'employeur change de service externe pour la prévention et la protection au travail, le transfert du dossier individuel est réglé de la manière suivante
1° Lorsque la demande d'intervention psychosociale formelle est en cours de traitement au moment du changement
a) le conseiller en prévention-aspects psychosociaux avertit dans les meilleurs délais le demandeur et l'autre personne directement impliquée du fait que le service externe pour lequel il remplit ses missions ne sera plus compétent pour le traitement de la demande
b) l'employeur communique au conseiller en prévention-aspects psychosociaux auprès de qui la demande a été introduite, à sa demande, les coordonnées du nouveau service externe
c) le conseiller en prévention-aspects psychosociaux du travail auprès de qui la demande a été introduite communique le dossier individuel au conseiller en prévention-aspects psychosociaux du nouveau service externe
d) le conseiller en prévention-aspects psychosociaux du nouveau service externe informe le demandeur et l'autre personne directement impliquée du fait qu'il reprend le traitement de la demande.
2° Lorsque le traitement de la demande d'intervention psychosociale formelle du travailleur est clôturé au moment du changement de service externe pour la prévention et la protection au travail, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux du nouveau service externe peut, lorsque cela est nécessaire pour l'exécution de ses missions, obtenir copie du dossier individuel tenu par le conseiller en prévention-aspects psychosociaux auprès de qui la demande a été introduite.
Le transfert du dossier individuel se fait dans des conditions qui sauvegardent le secret professionnel.

Sous-section 5. - Particularités du traitement de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

Art. 37. §1. Le document daté et signé visé à l'article 17 §1 introduisant la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail comprend
1° la description précise des faits constitutifs, selon le travailleur, de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail
2° le moment et l'endroit où chacun des faits se sont déroulés
3° l'identité de la personne mise en cause
4° la demande à l'employeur de prendre des mesures appropriées pour mettre fin aux faits.
§2. Suite à l'entretien personnel obligatoire visé à l'article 16, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux ou le service externe pour la prévention et la protection au travail pour lequel le conseiller en prévention accomplit ses missions réceptionne la demande remise en mains propres, signe une copie de cette demande et la remet au demandeur. Cette copie a valeur d'accusé de réception.
Si la demande est envoyée par lettre recommandée à la poste, elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition.
§3. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux refuse l'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.
La notification du refus ou de l'acceptation de la demande a lieu au plus tard dix jours calendrier après la réception de la demande.
A défaut de notification endéans ce délai, la demande est réputée acceptée à son expiration.

Art. 38. Outre les informations visées à l'article 24, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux, dès que la demande est acceptée, informe l'employeur du fait que le demandeur qui a introduit cette demande bénéficie de la protection visée à l'article 32tredecies de la loi à partir de la date de réception de la demande.

Art. 39. Dans le cadre de l'examen de la demande, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux
1° communique à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés dans les plus brefs délais
2° entend les personnes, témoins ou autres, qu'il juge utile et examine la demande en toute impartialité
3° avise immédiatement l'employeur du fait que le travailleur qui a déposé un témoignage au sens de l'article 32tredecies §1/1, 5° de la loi et dont il transmet l'identité bénéficie de la protection visée à cet article.
La personne mise en cause et les témoins reçoivent une copie de leurs déclarations datées et signées qui mentionnent, le cas échéant, le consentement visé à l'article 35 alinéa 2.

Art. 40. Si la gravité des faits le requiert, le conseiller en prévention fait à l'employeur des propositions de mesures conservatoires avant la remise de son avis.
L'employeur communique aussi vite que possible et par écrit au conseiller en prévention-aspects psychosociaux sa décision motivée quant aux suites qu'il va donner aux propositions de mesures conservatoires.

Art. 41. Outre les personnes décrites à l'article 27, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux remet son avis au Centre pour l'Egalité des chances et la lutte contre le racisme et à l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, lorsque ces institutions en font la demande par écrit et pour autant que le travailleur ait donné son accord par écrit à cette demande, sans néanmoins que le Centre et l'Institut puissent transmettre cet avis au travailleur.

Art. 42. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux saisit le fonctionnaire chargé de la surveillance dans les hypothèses visées à l'article 32septies §2 de la loi. A cet effet, il vérifie si l'employeur a pris les mesures de prévention appropriées.

Art. 43. Outre les éléments visés à l'article 33, le dossier individuel comprend

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

Art. 44. Lorsque le demandeur ou la personne mise en cause envisagent d'introduire une action en justice, l'employeur leur communique à leur demande une copie de l'avis du conseiller en prévention-aspects psychosociaux.

Art. 45. Le travailleur d'une entreprise extérieure visée à la section 1 du chapitre IV de la loi, qui estime être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail de la part d'un travailleur d'un employeur dans l'établissement duquel il exécute de façon permanente des activités peut faire appel à la procédure interne de l'employeur auprès duquel ces activités sont exécutées.
Lorsque des mesures de prévention individuelles doivent être prises vis-à-vis d'un travailleur d'une entreprise extérieure, l'employeur chez qui sont exécutées les activités de façon permanente prendra tous les contacts utiles avec l'employeur de l'entreprise extérieure pour que les mesures puissent effectivement être mises en oeuvre.

Section 4. - Rôle du conseiller en prévention-médecin du travail

Art. 46. Le conseiller en prévention-médecin du travail transmet au moins une fois par an à l'employeur et au conseiller en prévention-aspects psychosociaux les éléments utiles à l'évaluation visée à l'article 8 résultant de l'ensemble des examens médicaux de surveillance de la santé des travailleurs et des visites des lieux de travail, sous forme de données collectives et anonymes.

Art. 47. Le conseiller en prévention-médecin du travail qui, à l'occasion de tout examen médical de surveillance de la santé des travailleurs, constate que l'état de santé d'un travailleur est altéré et que cela pourrait découler de l'exposition à des risques psychosociaux au travail
1° informe le travailleur sur la possibilité de s'adresser au conseiller en prévention-aspects psychosociaux ou à la personne de confiance
2° peut lui-même informer le conseiller en prévention-aspects psychosociaux s'il estime que le travailleur n'est pas en mesure de s'adresser lui-même au conseiller et sous réserve de son accord.

Art. 48. En application de l'article 57 de l'arrêté royal du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs, le conseiller en prévention-médecin du travail se concerte, avec l'accord du travailleur, avec le conseiller en prévention-aspects psychosociaux sur les possibilités de nouvelle affectation et les mesures d'aménagement des postes de travail lorsque, à l'occasion de tout examen médical de surveillance de la santé, le conseiller en prévention-médecin du travail constate que l'état de santé du travailleur est altéré et que cela pourrait découler de l'exposition à des risques psychosociaux au travail.

Art. 49. Lorsque le travailleur examiné par le conseiller en prévention-médecin du travail a introduit préalablement aux examens médicaux de surveillance de la santé une demande d'intervention psychosociale formelle, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux transmet au conseiller en prévention-médecin du travail l'avis visé à l'article 26 avec l'accord du travailleur.

Section 5. - Information – formation

Sous-section 1- Comité pour la prévention et la protection au travail

Art. 50. L'employeur transmet au comité les résultats de l'analyse des risques visée à l'article 3 et les résultats

de l'évaluation visés à l'article 8 et demande l'avis du comité sur les mesures de prévention collectives qui en découlent.

Art. 51. Sans préjudice de l'application de l'article 7 alinéa 4, l'employeur informe le comité de la réalisation d'une analyse de risque visée à l'article 6 et tient à sa disposition les résultats de l'analyse qui ne contiennent que des données anonymes.

Art. 52. L'employeur transmet au comité, au moins une fois par an, l'ensemble des propositions de mesures de prévention collectives visées à l'article 26, 6° proposées dans l'avis du conseiller en prévention pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail. Il demande l'avis du comité sur ces propositions.
L'employeur ne transmet au comité que des données anonymes.

Art. 53. §1. Sans préjudice des dispositions des articles 17 à 21 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, l'employeur prend les mesures nécessaires pour que les membres du comité disposent de toutes les informations utiles relatives
1° à la demande d'analyse des risques visée à l'article 6
2° aux procédures à appliquer lorsqu'un travailleur estime subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail
3° au droit pour le travailleur d'acter une déclaration dans le registre visé à l'article 5

4° aux services ou institutions spécialisés auxquels il est fait appel en application de l'article 32quinquies de la loi
5° à l'obligation de s'abstenir de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail.
§2. En outre, l'employeur veille à ce que les membres du comité reçoivent la formation nécessaire pour qu'ils puissent appliquer de manière adéquate les mesures de prévention, les procédures, les droits et les obligations au sujet desquels ils reçoivent les informations visées au §1, 1°, 2°, 3° et 5°.

Sous-section 2. - Travailleurs et membres de la ligne hiérarchique

Art. 54. §1. Outre les éléments visés aux points 1° à 5° de l'article 53 §1, l'employeur prend les mesures nécessaires pour que les travailleurs et les membres de la ligne hiérarchique disposent de toutes les informations utiles relatives
1° aux résultats de l'analyse des risques visée à l'article 3 et aux résultats de l'évaluation visée à l'article 8
2° aux mesures de prévention applicables.
§2. En outre, l'employeur veille à ce que les travailleurs et les membres de la ligne hiérarchique reçoivent la formation nécessaire pour qu'ils puissent appliquer de manière adéquate les mesures de prévention, les procédures, les droits et les obligations au sujet desquels ils reçoivent les informations visées au §1, 2° et à l'article 53 §1, 1°, 2°, 3° et 5°.

Section 6. - Dispositions relatives au statut du conseiller en prévention-aspects psychosociaux et de la personne de confiance

Sous-section 1. - Conseiller en prévention-aspects psychosociaux

Art. 55. Les conseillers en prévention des services internes et externes pour la prévention et la protection au travail chargés des missions et des tâches en matière de prévention des risques psychosociaux au travail doivent répondre aux conditions visées à l'article 22, alinéa 1, 5° de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif aux services externes pour la prévention et la protection au travail.

Art. 56. Les conseillers en prévention des services internes désignés avant l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail en application des articles 16, alinéa 2 et 17 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 relatif à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail peuvent continuer à exercer la fonction de conseiller en prévention-aspects psychosociaux dans les conditions déterminées dans ces articles.

Art. 57. Lorsque l'accord de tous les membres représentant les travailleurs au sein du comité, visé à l'article 32sexies, §1, alinéa 2 de la loi n'est pas atteint, l'employeur demande l'avis du fonctionnaire chargé de la surveillance.

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

Sous-section 2. - Personne de confiance

Art. 58. Lorsque l'accord de tous les membres représentant les travailleurs au sein du comité, visé à l'article 32sexies, §2 de la loi n'est pas atteint, l'employeur demande l'avis du fonctionnaire chargé de la surveillance selon les modalités définies à l'article 57, alinéa 2 avant de prendre une décision conformément à l'article 32sexies, §2, alinéa 3 de la loi.

Art. 59. L'employeur veille à ce que la personne de confiance accomplisse en tout temps ses missions de manière complète et efficace.

A cet effet

1° lorsqu'elle agit dans le cadre de sa fonction de personne de confiance, la personne de confiance qui appartient au personnel de l'employeur est rattachée fonctionnellement au service interne de prévention et de protection au travail et a un accès direct à la personne chargée de la gestion journalière de l'entreprise ou de l'institution

2° elle dispose du temps nécessaire à l'exercice de ses missions

3° elle dispose d'un local adéquat pour exercer ses missions en toute confidentialité

4° elle a le droit, si besoin, de faire appel au conseiller en prévention-aspects psychosociaux pour l'accomplissement de ses missions et en tout cas lorsque la demande d'intervention concerne l'employeur lui-même ou un membre de la ligne hiérarchique et que cette intervention peut compromettre son autonomie ou qu'elle peut lui porter préjudice.

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

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

Art. 60. L'employeur prend les mesures nécessaires pour que la personne de confiance, dans les deux ans suivant sa désignation, dispose des compétences en termes de savoir-faire et des connaissances nécessaires à l'accomplissement de ses missions, telles que visées à l'annexe 1, A) du présent arrêté.

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

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

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

Lorsque ces personnes n'ont pas suivi de formation avant l'entrée en vigueur du présent arrêté, elles peuvent continuer à exercer la fonction de personne de confiance à la condition

1° soit qu'elles acquièrent les compétences en termes de savoir-faire et les connaissances visées à l'annexe 1, A) du présent arrêté dans les deux ans suivant son entrée en vigueur

2° soit qu'elles justifient d'une expérience utile de 5 ans en tant que personne de confiance à la date d'entrée en vigueur du présent arrêté.

Art. 61. Les institutions ou employeurs qui organisent une formation portant sur les compétences et les connaissances des personnes de confiance satisfont aux conditions suivantes

1° veiller à ce que le contenu des cours réponde aux modules visés à l'annexe 1, A) et intègre en tout temps les meilleures pratiques disponibles

2° faire seulement appel à des chargés de cours disposant de connaissances et aptitudes actualisées dans les matières enseignées

3° disposer des moyens appropriés, en particulier des salles de cours et du matériel d'enseignement

4° organiser les cours de manière à ce qu'ils comprennent respectivement au minimum 3 heures de cours effectifs pour le module 1, 3 heures de cours effectifs pour le module 2, 6 heures de cours effectifs pour le module 3 et 18 heures de cours effectifs pour le module 4

5° limiter le nombre d'élèves par chargé de cours et par cours à 20 maximum

6° après la clôture des cours, délivrer aux élèves une attestation de formation.

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

Art. 62. Les institutions qui organisent une formation portant sur les compétences et les connaissances des personnes de confiance peuvent demander de figurer sur la liste publiée par la direction générale HUT.

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

1° la dénomination, le statut et l'adresse de l'institution ainsi que l'endroit des salles de cours et du lieu où se trouve le matériel d'enseignement

2° la mention des qualifications des chargés de cours auxquels l'organisateur fait appel, notamment leurs diplômes, leur expérience, leur curriculum et la manière dont ils se recyclent

3° une déclaration écrite par laquelle l'institution s'engage à respecter les conditions figurant à l'article 61.

Art. 63. La direction générale HUT vérifie si la demande est complète et la transmet ensuite pour examen, rapport et avis à la direction générale CBE. Les institutions pour lesquelles la direction générale CBE a émis un avis favorable au sujet de leur demande, sont reprises par la direction générale HUT sur la liste visée à l'article 62, qui est publiée par le Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale. Si, après contrôle de la direction générale CBE et après que l'institution a été entendue, il apparaît que l'institution ne satisfait plus aux conditions visées à l'article 61, la direction générale HUT supprime l'institution concernée de la liste visée à l'article 62.

Art. 64. Lorsqu'aucune personne de confiance n'a été désignée dans l'entreprise ou l'institution et lorsque le conseiller en prévention-aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail exerce les missions d'informations de la personne de confiance visées à l'article 13, sans que l'exercice de cette mission requiert l'accord préalable de tous les membres représentant les travailleurs au sein du comité, visé à l'article 32sexies, §2, alinéa 1 de la loi et sans qu'il requiert le suivi de la formation visée à l'article 60.

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

Sous-section 3. - Concertation - Echange d'informations

Art. 65. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux et la personne de confiance se concertent régulièrement.

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

Art. 66. En vue de l'évaluation des mesures de prévention visée à l'article 8, la personne de confiance transmet par écrit au moins une fois par an au conseiller en prévention-aspects psychosociaux les données des incidents qui se sont répétés qu'elle a traités.

Art. 67. En vue de la rédaction de la partie VII bis du rapport annuel du service interne pour la prévention et la protection au travail, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux et la personne de confiance transmettent au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne les données anonymes lui permettant de compléter le rapport annuel.

Section 7. - Dispositions finales

Art. 68. La Direction générale HUT est chargée de recevoir les décisions des juridictions fondées sur le chapitre V bis de la loi, tel que prévu à l'article 32octiesdecies de la loi.

Art. 69. Les dispositions des articles 1 à 68 du présent arrêté et son annexe 1constituent le titre I, Chapitre V du Code sur le bien-être au travail avec les intitulés suivants
1° " Titre I. - Principes généraux ";
2° " Chapitre V. - Mesures relatives à la prévention des risques psychosociaux au travail ".

Section 8. - Dispositions modificatives

Art. 70. Dans l'article 4 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, le 3°, modifié par l'arrêté royal du 17 mai 2007, est remplacé par ce qui suit
" 3° les aspects psychosociaux du travail ".

Art. 71. Dans l'article 9, alinéa 3 du même arrêté, le 9°, remplacé par l'arrêté royal du 17 mai 2007, est remplacé par ce qui suit
" 9° la protection contre les risques psychosociaux au travail ".

Art. 72. Dans l'article 13, alinéa 2 du même arrêté, modifié par l'arrêté royal du 25 avril 2007, est inséré un 3°/1 rédigé comme suit
" 3°/1 détecter les problématiques d'ordre psychosocial liées au travail et veiller à leur traitement précoce ".

Art. 73. Dans l'article 19 du même arrêté, les mots " de sécurité et de santé " sont remplacés par les mots " de bien-être au travail ".

Art. 74. L'article 22, alinéa 3 du même arrêté est complété par le 6° rédigé comme suit
" 6° les mesures pour prévenir ou limiter le stress post-traumatique ".

Art. 75. Dans l'article 26 §2, alinéa 2 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées
1° dans le point 4°, les mots " et éventuellement autres " sont abrogés
2° un 4°/1 est inséré, rédigé comme suit
" 4°/1 les éventuelles autres causes constatées dont les causes de nature psychosociale notamment le stress ou le burn-out occasionnés par le travail, les conflits liés au travail ou la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail ".

Art. 76. Dans l'article 5, alinéa 2 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au service interne pour la prévention et la protection au travail, modifié par l'arrêté royal du 25 avril 2007, les modifications suivantes sont apportées
1° il est inséré un 3°/1 rédigé comme suit
" 3°/1 participer à l'analyse des causes des risques psychosociaux au travail "
2° au 4°, les mots " à l'étude de la charge de travail " sont remplacés par les mots " à l'étude de la charge physique et mentale de travail "
3° au 4°, les mots " et aux autres facteurs psychosociaux liés au travail " sont abrogés
4° le 5° est complété par les mots " et sur les autres 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 qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail ".

Art. 77. L'article 7 §1, 1° du même arrêté royal est complété par le k) rédigé comme suit
" k) prendre connaissance 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 qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail".

Art. 78. Dans l'article 18 du même arrêté royal, le 2° est complété par les mots "et sur les modifications apportées aux autres 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 qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail ".
Art. 79. Dans l'article 26 du même arrêté royal, les mots " de la charge psycho-sociale causée par le travail " sont remplacés par les mots " des aspects psychosociaux du travail ".

Art. 80. Dans le même arrêté, le point VII bis de l'annexe III, inséré par l'arrêté royal du 17 mai 2007, est remplacé par les dispositions contenues à l'annexe 2 jointe au présent arrêté.

Art. 81. Dans l'article 19 §2, alinéa 5 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au service externe pour la prévention et la protection au travail, remplacé par l'arrêté royal du 20 février 2002, les mots " à une charge psychosociale au travail " sont remplacés par les mots " à des risques psychosociaux au travail ".

Art. 82. L'article 3 de l'arrêté royal du 03 mai 1999 relatif aux missions et au fonctionnement des Comités pour la prévention et la protection au travail est complété par le 8° rédigé comme suit
" 8° les autres 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 qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail ".

Art. 83. L'article 25, alinéa 1 du même arrêté est complété par le 5° rédigé comme suit
" 5° Les personnes de confiance chaque fois que l'ordre du jour contient un point relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail ".

Art. 84. Dans l'article 2 de l'arrêté royal du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs, le 3°, c) est remplacé par ce qui suit
" c) d'un risque identifiable pour la santé du travailleur dû à l'exposition élevée à des risques psychosociaux au travail ".

Art. 85. Dans l'article 6 §1, alinéa 2 du même arrêté, les mots " le type de charge psychosociale au travail " est remplacé par les mots " le type de situations auxquelles le travailleur est exposé contenant des risques psychosociaux au travail ".

Section 9. - Dispositions abrogatoires

Art. 86. L'arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail est abrogé.

Section 10. - Dispositions transitoires

Art. 87. - Les sous-sections 4 et 5 de la section 3 du présent arrêté ne s'appliquent pas aux plaintes motivées introduites avant l'entrée en vigueur du présent arrêté, à l'exception des articles 34 et 35, alinéa 1.
Ces plaintes motivées sont traitées conformément à la sous-section V de la section IV de l'arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail et à l'article 20, alinéas 1 et 2 de ce même arrêté.

Section 11. - Entrée en vigueur

Art. 88. Entrent en vigueur le 1er septembre 2014

1° la loi du 28 février 2014 complétant la loi du 04 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail

2° la loi du 28 mars 2014 modifiant le code judiciaire et la loi du 04 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires

3° le présent arrêté, à l'exception de l'article 80 qui entre en vigueur le 1er janvier 2015.

Art. 89. Le ministre qui a l'Emploi dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

ANNEXES.

Art. N1. Annexe 1. - Compétences et connaissances des personnes de confiance visées à l'article 60

A) Connaissances et compétences

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

Acquérir les connaissances portant sur

a) La politique du bien-être dans l'entreprise, plus précisément

- Le système dynamique de gestion des risques, en particulier l'analyse des risques et les mesures de prévention appliquées aux risques psychosociaux au travail

- Les acteurs impliqués dans la politique de prévention et leurs missions.

b) La prévention des risques psychosociaux au travail, plus précisément

- Les missions des acteurs impliqués dans la prévention des risques psychosociaux au travail et la collaboration entre ces acteurs, en particulier le conseiller en prévention-aspects psychosociaux, le conseiller en prévention-médecin du travail, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail et le comité pour la prévention et la protection au travail

- Les missions et le statut de la personne de confiance

- Les procédures internes accessibles aux travailleurs qui estiment subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail

- Les procédures externes auprès de l'inspection du contrôle du bien-être au travail et auprès des tribunaux.

c) Le système judiciaire belge et la responsabilité pénale et civile des personnes impliquées dans la politique de prévention et les conséquences pénales et civiles des dommages découlant des risques psychosociaux au travail

d) La médiation volontaire et judiciaire visées par le code judiciaire

e) Le dispositif légal de lutte contre les discriminations

f) Eléments de déontologie : notamment, le secret professionnel, la confidentialité, l'indépendance...

Module 2. Les risques psychosociaux au travail

Acquérir les connaissances portant sur

- La définition et les caractéristiques des risques psychosociaux au travail (causes, conséquences, ampleur, manifestations...)

- Les facteurs de risques individuels et collectifs (y compris les ressources individuelles et collectives) spécifiques aux risques psychosociaux au travail

- Les dommages au niveau de l'individu (conséquences physiques, psychologiques, sociales et professionnelles), au niveau du groupe et de l'organisation

- Les différentes typologies des situations de souffrances relationnelles au travail : pouvoir différencier les types de conflits, les situations de harcèlement moral, de harcèlement sexuel, le phénomène de bouc-émissaire, la maltraitance managériale,...

- Les méthodes d'analyse de risques

Module 3. Intervention psychosociale : Techniques d'entretien

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

- l'accueil : les conditions d'un bon entretien, le dispositif spatial, l'identification des attentes du demandeur, poser un cadre d'entretien

- la communication efficace : le processus de communication entre les personnes, l'écoute active, l'assertivité, les attitudes verbales et non verbales

- la gestion de ses propres émotions et de celles de la personne entendue

- aux conseils relatifs aux stratégies permettant la résolution de la situation problématique

- au recadrage permettant à la personne de changer ses représentations de la situation.

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

Module 4. Intervention psychosociale : Gestion des situations problématiques

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

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

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

B) Supervision

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

Art. N2. Annexe 2. - Modifications à l'annexe III, partie VII bis de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au service interne pour la prévention et la protection au travail.

Partie VII bis. Renseignements relatifs à la prévention des risques psychosociaux au travail 1. Mesures de prévention collectives prises pour prévenir les risques psychosociaux au travail

2. Nombre de demandes d'analyse de risques de situations de travail spécifiques visée à l'article 6 de l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail

3. Incidents de nature psychosociale communiqués directement à la personne de confiance ou au conseiller en prévention-aspects psychosociaux :

3.1 Interventions psychosociales informelles

a. Nombre d'interventions de la personne de confiance

b. Nombre d'interventions du conseiller en prévention-aspects psychosociaux

c. Nombre en fonction du type d'intervention

c.1. Conseil-accueil

c.2. Intervention

c.3. Conciliation

3.2 Interventions psychosociales formelles

a. Nombre de demandes

a.1 à caractère principalement collectif (hors faits de violence ou harcèlement)

a.2. à caractère principalement individuel (hors fait de violence ou harcèlement)

a.3. pour faits de violence ou de harcèlement au travail

b. Nombre total de demandes d'interventions psychosociales formelles déposées à la suite d'une intervention psychosociale informelle

c. Nombre de mesures

c.1 Mesures individuelles

c.2 Mesures collectives

c.3 Pas de mesures

c.4 Intervention de l'inspection du Contrôle du Bien-être au travail

4. Registre des faits de tiers visé à l'article 5 de l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail

a. Nombre de faits enregistrés

b. Nombre selon la nature des faits

b.1 Violence physique

b.2 Violence psychique

b.3 Harcèlement moral

b.4 Harcèlement sexuel

b.5 Autres.

Annexe 8

COCOBA, COMITE SUPERIEUR DE CONCERTATION, COMITE PARTICULIER DE NEGOCIATION

Composition du Comité particulier de Négociation Ville - C.P.A.S. – Mont-de-Piété

Membres effectifs et suppléants

Président	Le Bourgmestre	M. CLOSE
Vice-Président	Le Président du C.P.A.S.	M. ZIAN
Autres membres	L'Echevin du Personnel	Mme HARICHE
	Le Président du Mont de Piété	M. PETERS
	Un Echevin de la Ville	M .HELLINGS
	Un Echevin de la Ville	M. MAINGAIN
	Un Conseiller du C.P.A.S.	Mme MOUSSAOUI
	Suppléance : les autres membres du Collège	
Techniciens	Permanents: - les membres du Collège, dans la mesure où ils sont visés par un cas particulier - le Secrétaire communal et le Secrétaire communal adjoint - le Secrétaire général du C.P.A.S. - fonctionnaires : les Chefs de Département des départements gestionnaires de personnel Ville (Personnel et Instruction publique), les Chefs de services gérant le personnel au niveau du C.P.A.S. et du Mont de Piété, ainsi que leurs adjoints directs (rang A4 au moins) Autres: les autres Chefs de Département en fonction des objets traités	 M. LEONARD Mme GLINEUR M. LEONARD Mme DUPONT Mme DEPREZ Mme DUJARDIN M LAMBERT M.DECLERCQ
Délégations syndicales (3 effectifs et 3 suppléants par organisation syndicale + techniciens éventuels)	C.S.C. - Services publics (Confédération des Syndicats Chrétiens - Services Publics) Suppléant Technicien permanent	Mme BRABANTS M. BRANCKAERT Mme BORREMANS M. LAMBOTTE
	C.G.S.P. (Centrale Générale des Services Publics) Technicien permanent	M. AHBIBI Mme VYNCKE M. ROBLOT Mme.DI MARTELLI
	S.L.F.P. (Syndicat Libre de la Fonction Publique) Technicien permanent	M VAN CAMPENHOUT M BUTERA Mme DE WAEGENEER Mme COLLIN
Secrétaire	Le Secrétaire communal. En cas d'empêchement, le Secrétaire général du C.P.A.S. et/ou le Secrétaire communal adjoin Le Secrétaire sera assisté dans sa mission par les départements gestionnaires de personnel d la Ville (Personnel et Instruction publique), l Service du Personnel du C.P.A.S. et le Directeur du Mont de Piété.	M. LEONARD Mme GLINEUR
Secrétariat	Le Département du Personnel de la Ville	Mme TAYMANS

Composition du Comité supérieur de Concertation Ville – C.P.A.S. – Mont-de-Piété
Membres effectifs et suppléants

Président	Le Bourgmestre	M. CLOSE
Vice-Président	Le Président du C.P.A.S.	M. ZIAN
Autres membres	L'Echevin du Personnel	Mme. HARICHE
	Le Président du Mont de Piété	M. PETERS
	Un Echevin de la Ville	M. HELLINGS
	Un Echevin de la Ville	M. MAINGAIN
	Un Conseiller du C.P.A.S.	Mme.MOUSSAOUI
	Les membres du Collège, dans la mesu où ils sont visés par un cas particulier	
	Le Secrétaire communal et le Secrétaire communal adjoint	M.LEONARD
	Le Secrétaire général du C.P.A.S.	Mme GLINEUR
	Fonctionnaires: les Chefs de Département des départements gestionnaires de personne Ville (Personnel et Instruction publique les Chefs des services gérant le personn au niveau du C.P.A.S. et du Mont de Piété	M. LEONARD Mme. DUPONT Mme. DUJARDIN M. LAMBERT
Techniciens	Permanents: les fonctionnaires du rang A4 au moins des Départements du Personnel Ville (Personnel et Instruction publique), du C.P.A.S. et du Mont de Piété Autres: suivant les besoins spécifiques	Mme. DEPREZ M. DECLERCQ
Délégations syndicales (3 effectifs et 3 suppléants par organisation syndicale + techniciens éventuels)	C.S.C. - Services publics (Confédération des Syndicats Chrétiens Services Publics) Suppléant Technicien permanent	Mme BRABANTS Mme BRANCKAERT Mme BORREMANS M. LAMBOTTE
	C.G.S.P. (Centrale Générale des Services Publics Technicien permanent	M. AHBIBI Mme VYNCKE M. ROBLOT Mme.DI MARTELLI
	S.L.F.P. (Syndicat Libre de la Fonction Publique Technicien permanent	M VAN CAMPENHOUT M.BUTERA Mme DE WAEGENEER Mme COLLIN
Secrétaire	Un fonctionnaire du niveau A du Département du Personnel assisté par u fonctionnaire du niveau A du Département de l'Instruction publique e d'un fonctionnaire du niveau A du C.P.A.S. et la Direction du Mont de Pié	Mme TAYMANS
Secrétariat	Le Département du Personnel de la Vill	Mme TAYMANS

Composition du Comité de Concertation de Base du Mont-de-Piété.

Représentants de l'autorité	Président du Conseil d'Administration du Mont-de-Piété	M. PETERS
	Directeur général	M. LAMBERT
	Responsable Opérationnel	M. DECLERCQ
Délégations syndicales	C.S.C. - Services publics (Confédération des Syndicats Chrétiens - Services Publics)	Mme. BRABANTS M BRANCKAERT
	C.G.S.P. (Centrale Générale des Services Publics)	M. AHBIBI M. MOUDDEN
	S.L.F.P. (Syndicat Libre de la Fonction Publique)	M VAN CAMPENHOUT M. BUTERA
	Techniciens du Mont-de-Piété	M. GILBOUX Mme. VANHOLME Mme BIREN
Délégation du S.I.C.P.P.T.	*Médecin du travail-Conseiller en prévention* *Conseiller en prévention-gestion des risques* *Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux*	Dr. S. NIDHAL Ing W. DERRIDJ M. MARCEL

Annexe 9

SERVICES EXTERNES

SERVICES D'INSPECTION.

- Contrôle des lois sociales:
Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale
Rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES.

- Inspection technique:
Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale
Rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES.

- Inspection Médecine du travail:
Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.
Rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES.

- Contrôle du Bien-Etre au Travail:
Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.
Rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES.

- Inspection Médecine administrative:
Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement.
Place Victor Horta 40/10
1060 BRUXELLES.

SERVICE INTERNE COMMUN DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL (S.I.C.P.P.T.).

Surveillance de la Santé des Travailleurs
Boulevard E. Jacqmain 1
1000 BRUXELLES
Tél.: 02 279 26 10
Fax: 02 279 26 33

- Bart VERMEIREN, Conseiller en prévention - Médecin du travail - Directeur
- Claire ALAERTS, Conseiller en prévention – Médecin du travail
- Delphine CAPRASSE, Conseiller en prévention – Médecin du travail
- Sefi NIDHAL, Conseiller en prévention – Médecin du travail

Aspects psychosociaux
Boulevard E. Jacqmain 50
1000 BRUXELLES
Tél.: 02 279 26 10
Fax: 02 279 26 33

- Stéphanie KINAPENNE, Conseiller en prévention (Psycho-social)
- Laure LIEGEOIS, Conseiller en prévention (Psycho-social)
- Marie MARCEL, Conseiller en prévention (Psycho-social)
- Whitney GOYVAERT, Conseiller en prévention (Psycho-social)

Gestion des risques
Rue aux Fleurs 27
1000 BRUXELLES
Tél.: 02 279 26 40

- Ann BERGMANS, Conseiller en prévention – Dirigeant
- Souad Wassila DERRIDJ, Conseiller en prévention
- Marc VANDENABEELE, Conseiller en prévention
- Enyonam TOUMEY, Conseiller en prévention niveau II

Planification d'urgence
Rue aux Fleurs 27
1000 BRUXELLES
Tél.: 02 279 26 40
Fax: 02 279 26 59

- Alain HOUPE, Conseiller en prévention (Planification d'urgence)
- Loïs BOULANGER, Coordinateur adjoint (Planification d'urgence)

Asbl SOBRU (Service social du personnel)
02/279.24.70
sobru@brucity.be
Place du Samedi 1, 1000 Bruxelles

Annexe 10

ORGANISATIONS SYNDICALES

Les syndicats se tiennent à votre disposition pour tout renseignement, conseils ou adhésion.

Centre Administratif
Boulevard Anspach 6
1000 Bruxelles
14ème étage

Confédération des Syndicats Chrétiens - Services publics - CSC-Services publics
Mme Carole BRABANTS – 02/279.25.06 Dhr Jurgen BRANCKAERT – 02/279.25.05

Centrale Générale des Services Publics – CGSP
M. Abdelouahid AHBIBI – 02/279.25.02 M. Zaccaria MOUDDEN – 02/279.25.03

Syndicat Libre de la Fonction Publique - SLFP
M. Jonathan BUTERA – 02/279.25.08 M. Johnny VAN CAMPENHOUT - 02/279.25.07