





Les acteurs du **bien-être au travail**



Cette brochure a été conçue par un groupe de travail composé de membres de PreviUs.be, le réseau fédéral des conseillers en prévention et des personnes de confiance.

Dans un souci de lisibilité du texte, les termes sont toujours exprimés au masculin. Il faut donc comprendre systématiquement les mots comme visant les genres: homme, femme, X.

Table des matières

	Introduction	2
	Les acteurs du bien-être au travail en un coup d'œil	4
	Partie 1 : Les acteurs du domaine psychosocial	5
	• Un collègue	7
	• Le chef	8
	• La personne de confiance	9
	• Le conseiller en prévention aspects psychosociaux	11
	Partie 2 : Les acteurs du domaine de la santé	13
	• Le médecin du travail	15
	• Le secouriste en milieu professionnel / l'infirmier	17
	Partie 3 : Les acteurs du domaine de la sécurité	19
	• Le conseiller en prévention	21
	• Le conseiller en prévention-ergonome	23
	• L'inspecteur du contrôle du bien-être au travail	25
	Partie 4 : Les autres personnes ressources	27
	• Le collaborateur du service d'encadrement RH / service du personnel	29
	• Le médiateur dans le cadre du cycle d'évaluation	30
	• Le délégué syndical	32
	• L'assistant social	33
	• Le conseiller en sécurité de l'information	35
	• La personne de confiance d'intégrité	37
	• Le disability manager	39
	Lexique	42
	Quelques références légales	44
	Pour aller plus loin	45



Introduction

Comme toute entreprise, privée ou publique, les différentes organisations du secteur public fédéral doivent veiller au bien-être de leurs collaborateurs.

La politique de prévention et de bien-être que chaque organisation met en place assure à chacun de ses collaborateurs un environnement agréable et sûr.

Quand c'est possible, cette politique propose des actions qui permettent de stimuler l'épanouissement et le bien-être du collaborateur sur son lieu de travail.

Qu'entend-on par bien-être au travail ?

Le bien-être au travail est défini par la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Cette loi rappelle notamment les dispositions en matière de bien-être au travail: réduction des risques, prise de mesures de protection individuelles et/ou collectives, formation et information des travailleurs,...

Le bien-être au travail couvre sept domaines :

- la sécurité au travail
- la protection de la santé du collaborateur
- la charge psychosociale (stress et violences, harcèlement moral ou sexuel au travail)
- l'ergonomie, c'est-à-dire l'adaptation du travail à l'homme
- l'hygiène au travail
- l'embellissement des lieux de travail
- les mesures environnementales ayant une influence sur le bien-être au travail

Comment se traduit la politique de bien-être dans l'organisation ?

La politique de bien-être doit assurer la sécurité et préserver la santé physique et mentale de ses travailleurs. Pour cela, **l'employeur s'appuie sur les ressources internes et externes de l'organisation, qui sont passées en revue dans cette brochure**. Les Services Internes de Prévention et Protection au travail et les cellules bien-être au sein des organisations fédérales développent la politique de bien-être et en assurent avec d'autres acteurs son application. Par exemple : les exercices d'évacuation des lieux, la formation des collaborateurs aux premiers secours, les vaccinations, la sensibilisation aux risques psychosociaux (stress, harcèlement...), des activités culturelles et sportives, des exercices de relaxation ou encore des activités dans le cadre d'un bon équilibre vie privée/travail peuvent participer à la politique générale de bien-être de l'organisation.

A qui s'adresse cette brochure ?

Cette brochure s'adresse à chaque collaborateur fédéral, tout niveau confondu, et à toute personne intéressée par le bien-être au travail.

Quels sont les objectifs de cette brochure ?

Cette brochure permet de :

- savoir à qui s'adresser au sein de l'organisation, lorsqu'on se trouve face à certaines situations
- comprendre la notion de bien-être au travail
- donner une idée de qui fait quoi dans l'organisation en matière de bien-être au travail
- connaître les rôles de chacun.

Que peut-on y trouver ?

- Un schéma illustrant les rôles des différents acteurs du bien-être.
- Une présentation succincte de chaque domaine lié au bien-être au travail (psychosocial, santé, sécurité...) et des personnes ressources dans l'organisation.
- Des exemples simples, non exhaustifs.
- Des adresses et des informations utiles pour en savoir plus (notamment des références à la législation).
- Un lexique des mots les plus fréquemment utilisés.

Les acteurs du bien-être au travail en un coup d'œil



LES ACTEURS DU DOMAINE PSYCHOSOCIAL

- Un collègue
- Le chef
- La personne de confiance
- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux



Stress, discrimination, harcèlement sexuel, problèmes relationnels, violence ...



LES ACTEURS DU DOMAINE DE LA SANTÉ

- Le médecin du travail
- Le secouriste en milieu professionnel / l'infirmier



Réintégration après maladie, visite médicale, accidents sur le lieu de travail ...



LES ACTEURS DU DOMAINE DE LA SÉCURITÉ

- Le conseiller en prévention
- Le conseiller en prévention-ergonome
- L'inspecteur du contrôle du bien-être au travail



Poste de travail inadapté, absence de procédures en matière de bien-être dans l'organisation, absence du procédure d'évaluation en cas d'incendie ...



LES AUTRES PERSONNES RESSOURCES

- Le collaborateur du service d'encadrement RH / du personnel
- Le médiateur dans le cadre du cycle d'évaluation
- Le délégué syndical
- L'assistant social
- Le conseiller en sécurité de l'information
- La personne de confiance d'intégrité
- Le disability manager



Questions sur la carrière, désaccord dans le cadre du cycle d'évaluation, problèmes d'intégrité, problèmes familiaux



PARTIE 1

Les acteurs du **domaine psychosocial**



Le domaine psychosocial concerne tout ce qui survient dans le cadre du travail et est susceptible de perturber le bien-être du travailleur au niveau des pensées, des sentiments, des comportements et/ou des relations avec les autres (stress, violence, harcèlement moral et/ou sexuel, discrimination, conflit...).

Quelques exemples :

- être sans cesse interrompu
- être ignoré, mis à l'écart
- souffrir d'insinuation et/ou de propositions à caractère sexuel
- et ...



LES ACTEURS DU DOMAINE PSYCHOSOCIAL

- Un collègue
- Le chef
- La personne de confiance
- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux



Stress, discrimination, harcèlement sexuel, problèmes relationnels, violence ...





UN COLLÈGUE

Je n'arrive pas à me concentrer parce que mon collègue écoute la radio trop fort.

Je me sens dépassé, "overbooké", stressé par une trop grande charge de travail, je n'arrive pas à terminer ce que j'ai entrepris.



Que faire?

J'en parle avec un **collègue** qui m'est proche. Il m'écoute, peut être me donnera-t-il des conseils pour mieux gérer la situation.

Il est le plus proche pour me comprendre et pourra le cas échéant, désamorcer une situation qui me cause problème.



LE CHEF

Je me sens dépassé, "overbooké", stressé par une trop grande charge de travail, je n'arrive pas à terminer ce que j'ai entrepris. J'en ai parlé avec un collègue mais celui-ci n'a pas pu m'aider.



Que faire?

J'en parle avec **mon chef** et nous cherchons ensemble une solution acceptable. Il peut par exemple revoir avec moi mes tâches, gérer des problèmes relationnels en équipe...

La ligne hiérarchique, c'est-à-dire les dirigeants à quelque niveau que ce soit, est associée à la mise en œuvre, la programmation, l'exécution et l'évaluation du système dynamique de gestion des risques (voir la définition dans le lexique).



La ligne hiérarchique exécute, dans la limite de ses compétences et à son niveau, la politique définie par l'employeur en matière de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Elle :

- **gère** de manière quotidienne la sécurité des travailleurs et veille à transmettre des instructions compréhensibles par chaque collaborateur pour qu'il puisse accomplir sa tâche correctement, avec un bien-être maximum (en conformité avec la législation),
- **veille** à une bonne communication avec les travailleurs et à une bonne affectation des tâches et missions,
- **examine** avec l'aide du conseiller en prévention les équipements de travail pour y déceler des irrégularités éventuelles.



LA PERSONNE DE CONFIANCE

Chaque jour, lorsque j'arrive au bureau, je constate que mes dossiers ont été déplacés. Je me sens harcelé.

Je me sens dépassé, "overbooké", stressé par une trop grande charge de travail, je n'arrive pas à terminer ce que j'ai entrepris. J'en ai parlé avec mon chef, nous avons revu ensemble mes tâches et je me sens toujours aussi dépassé.



Que faire?

Je prends rendez-vous avec **la personne de confiance** de mon organisation. Elle me reçoit, m'écoute, analyse mon problème et m'aide à trouver des solutions pour améliorer ma situation de travail.

La personne de confiance peut intervenir pour assurer l'accueil, les conseils et en cas de conflit, peut proposer une conciliation.



Les principales missions de la personne de confiance sont :

- d'**informer** sur :
 - les dispositions légales en matière de bien-être
 - les aides à disposition et les possibilités d'intervention
 - tout ce qui se rapporte aux aspects psychosociaux
- **collaborer** avec l'employeur :
 - dans l'instauration d'une politique de prévention en matière psychosociale
 - dans la réalisation de l'analyse des risques psychosociaux
- **traiter** les demandes d'intervention psychosociale informelles en matière de risque psychosocial au travail : violence, harcèlement, stress, burn-out, conflits...



La personne de confiance au sein de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



LE CONSEILLER EN PRÉVENTION ASPECTS PSYCHOSOCIAUX

Je me sens dépassé, "overbooké", stressé par une trop grande charge de travail, je n'arrive pas à terminer ce que j'ai entrepris. J'en ai parlé à mon chef mais il n'a pas pu m'aider.

Un collègue ou mon chef tient régulièrement des propos déplacés et je ne sais pas comment lui demander d'arrêter.

J'ai pris rendez-vous avec la personne de confiance qui m'a reçue mais la situation ne s'est pas améliorée. Elle m'a dirigé vers le conseiller en prévention aspects psychosociaux.



Que faire?

Je contacte **le conseiller en prévention aspects psychosociaux** qui dans la majorité des cas travaille au sein du Service Externe de Prévention et de Protection au Travail (SEPPT) ou chez Empreva. Il peut travailler également dans le Service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPPT) (voir définitions dans le lexique).

Il cherche avec moi une réponse adaptée à ma situation. Pour ce faire :

- il m'accueille, analyse mon problème, me donne des conseils et propose si nécessaire la conciliation, à l'instar de la personne de confiance (voir plus haut).
- il m'explique les différentes possibilités d'intervention psychosociales formelles et informelles. Si je le souhaite, il examine ma demande d'intervention psychosociale motivée. Cela implique qu'il reçoit la demande écrite, étudie les faits, entend les intéressés et les témoins éventuels et note leurs déclarations, constitue un dossier et, enfin, rédige un avis écrit destiné à l'employeur.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est compétent pour l'ensemble des risques psychosociaux au travail.



Les principales missions du conseiller en prévention aspects psychosociaux sont :

- d'**informer** sur :
 - les dispositions légales
 - les aides à disposition et les possibilités d'intervention dans cette matière
 - tout ce qui se rapporte aux aspects psychosociaux
- de **collaborer** avec l'employeur :
 - dans la gestion de problématiques organisationnelles (coaching, aide à la gestion du stress, animation de groupes...)
 - dans la réalisation de l'analyse des risques psychosociaux au sein de son organisation
 - dans l'instauration d'une politique de prévention en matière psychosociale
- **traiter** les demandes formelles et informelles en matière de risques psychosociaux au travail : violence, harcèlement, stress, burn-out, conflits, tabagisme (aide au sevrage tabagique), alcoolisme au travail...



Le conseiller en prévention aspects psychosociaux au sein de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



PARTIE 2

Les acteurs du **domaine** **de la santé**



Le domaine de la santé concerne tout ce qui survient dans le cadre du travail et qui peut perturber le bien-être du travailleur au niveau de sa santé physique ou psychique.

Quelques exemples :

- soulever des charges lourdes
- travailler avec des produits dangereux (amiante, agents chimiques, agents biologiques...)
- travailler de nuit (avec conséquences sur la vie familiale et sociale)
- travailler dans un environnement physique défavorable (bruit, température, vibration, éclairage, humidité...)
- travailler à un poste de travail impliquant la conduite d'un véhicule (chauffeur, livreur...)
- et ...



LES ACTEURS DU DOMAINE DE LA SANTÉ

- Le médecin du travail
- Le secouriste en milieu professionnel / l'infirmier



Réintégration après maladie, visite médicale, accidents sur le lieu de travail ...





LE MÉDECIN DU TRAVAIL

Je prépare mon retour au travail après une longue absence pour maladie mais je ne me sens pas capable de reprendre directement à temps plein.

*Mon poignet me fait souffrir dès que je tape de longs textes.
Je m'inquiète parce que je ne connais pas l'origine de cette douleur.*



Que faire?

Je demande spontanément une consultation auprès du **médecin du travail** du SEPPT ou d'Empreva. Il me reçoit, m'écoute, analyse mon problème et me propose des solutions adaptées à mes besoins comme par exemple un trajet de réintégration. Le cas échéant, après l'analyse de mon poste de travail, il me recommande une adaptation de mon poste de travail (acquisition d'une souris ergonomique, d'une chaise ergonomique, d'un repose poignet...). L'ergonome peut m'aider à mettre en place ces adaptations.

Les médecins du travail ont pour mission d'assurer la protection de ma santé au travail et de contribuer à l'amélioration de mes conditions de travail.



Le médecin du travail a une fonction préventive dont le but est de :

- **proposer** des adaptations de poste de travail,
- **dépister** aussi précocement que possible les maladies professionnelles et les affections liées au travail (visite médicale périodique ...),
- **protéger**, dans la mesure du possible, les travailleurs contre les risques liés au travail.



Le médecin du travail en charge de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



Le Service Externe de Prévention et de Protection au travail en charge de mon organisation :

Nom :

E-mail :

Tél. :



LE SECOURISTE EN MILIEU PROFESSIONNEL / L'INFIRMIER

Je ne me sens pas bien, j'ai des nausées au travail.

Je suis tombé dans les escaliers au travail.



Que faire?

Je contacte **l'infirmier** (si présent dans mon organisation) ou le secouriste en milieu professionnel (présent dans l'organisation). Il me reconforte et m'administre les premiers soins. Le cas échéant, il appelle les secours en formant le 112 et informe les ambulanciers, les infirmiers et les médecins qui prendront le relais, quant aux soins à administrer.



L'infirmier ou le secouriste en milieu professionnel a une fonction préventive dont le but est de :

- **prodiguer** les premiers soins en attendant l'arrivée des secours, s'ils ont été appelés,
- **rassurer** le blessé.



L'infirmier / le secouriste en milieu professionnel au sein de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



PARTIE 3

Les acteurs du **domaine** **de la sécurité**



Le domaine de la sécurité concerne tout ce qui survient dans le cadre du travail et qui peut perturber le bien-être du travailleur au niveau de sa sécurité (accident, agression...).

Quelques exemples :

- fils électriques mal isolés (risque d'électrisation)
- glisser sur un sol qui vient d'être nettoyé
- travailler en hauteur (sur échafaudage...)
- travailler dans le bruit, la poussière, les vibrations, avec un éclairage insuffisant...
- absence de procédure en cas d'incendie
- être agressé physiquement par une personne externe ou interne à l'organisation
- et ...



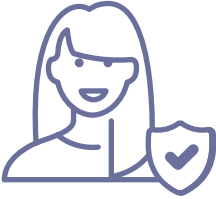
LES ACTEURS DU DOMAINE DE LA SÉCURITÉ

- Le conseiller en prévention
- Le conseiller en prévention-ergonome
- L'inspecteur du contrôle du bien-être au travail



Poste de travail inadapté, absence de procédures en matière de bien-être dans l'organisation, absence de procédure d'évaluation en cas d'incendie ...





LE CONSEILLER EN PRÉVENTION

Je vois que des prises électriques sont détachées du mur ou sont en mauvais état. Je vois des câbles qui traînent dans une salle de réunion...

J'ai changé de poste de travail et j'ai l'impression de ne pas être bien installé.



Que faire?

Je contacte **le conseiller en prévention** (interne à mon organisation). Il peut intervenir pour assurer la sécurité et l'ergonomie. Il m'explique les procédures à suivre en cas de danger. Il transmet l'information pour que le nécessaire soit fait afin qu'il n'y ait plus de câbles qui traînent, que les prises électriques soient réparées... Il me donne des conseils de base sur l'organisation de mon poste de travail (réglage de l'écran, de la chaise...).



Le conseiller en prévention :

- **participe** à l'identification des dangers et des risques qu'ils induisent,
- **conseille** l'employeur et les travailleurs en matière de sécurité au travail,
- **participe** à l'étude de la charge de travail, des postes de travail, des facteurs d'ambiance et des agents chimiques, physiques, cancérigènes et biologiques, les équipements de travail et les équipements individuels,
- **donne un avis** sur les résultats de l'analyse des risques et formule des propositions sur la rédaction, la mise en œuvre et l'adaptation du plan global de prévention et du plan annuel de prévention,
- **donne un avis** sur la rédaction des instructions concernant la prévention en matière de lutte contre l'incendie, les procédures à suivre en cas de danger grave et immédiat, l'utilisation des équipements de travail...
- **participe** à l'étude des facteurs qui ont une influence sur la survenue des accidents de travail.



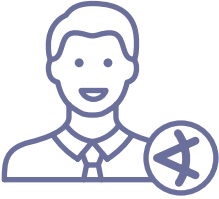
Le conseiller en prévention sécurité au sein de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



LE CONSEILLER EN PRÉVENTION- ERGONOME

*J'ai l'impression que mon poste de travail n'est pas bien installé,
et j'ai des douleurs à la nuque et au poignet.*



Que faire?

Je contacte **le conseiller en prévention** de mon organisation qui, le cas échéant, fait appel à un conseiller en prévention ergonomiste, la plupart du temps, agent du SEPPT ou d'Empreva. Celui-ci analyse de façon détaillée les exigences de ma tâche et les facteurs qui l'influencent, il vérifie la disposition de mon poste de travail et le contexte de travail (le bruit, l'éclairage, les vibrations, la température...).

L'ergonome prend en compte mon comportement en tenant compte de mon vécu par rapport à ma tâche, de mon degré d'autonomie, de mon degré de responsabilité.

La démarche du conseiller en prévention ergonomiste vise l'adaptation du travail à l'homme en tenant compte des capacités humaines et de leurs limites.



Le conseiller en prévention ergonomiste en collaboration avec l'employeur :

- **aide** à l'analyse des indicateurs tels que les dysfonctionnements d'un processus de travail,
- **informe et conseille** sur tout ce qui se rapporte à l'adaptation du travail à l'homme,
- **collabore** avec l'employeur dans l'analyse des facteurs de risques associés à la charge physique, aux troubles musculo-squelettiques (TMS), à la charge mentale du travail,
- **forme** à la manutention des charges et à la prévention des TMS et de tout autre risque spécifique.



Le conseiller en prévention-ergonome (externe à l'organisation) :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



L'INSPECTEUR DU CONTRÔLE DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Je suis harcelé et je ne trouve pas de soutien dans mon organisation ni auprès de mon SEPTT.

Mon organisation n'a mis en place aucune procédure en matière de lutte contre les risques psychosociaux, de lutte contre les accidents de travail ou de lutte contre l'incendie.



Que faire?

Je contacte **le contrôle du bien-être au travail** au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. L'inspecteur du contrôle du bien-être m'informe de l'existence de la procédure interne (c'est-à-dire la procédure mise en place par mon employeur dans mon organisation). Si j'ai déjà fait appel à la procédure interne, sans succès, l'inspecteur tentera de normaliser la situation en donnant des conseils et au besoin en imposant des mesures de prévention ou de répression.

Un travailleur dispose toujours de la possibilité de faire appel lui-même à l'inspection contrôle du bien-être au travail. Cette possibilité est ouverte à l'égard de tous les risques au travail.



Le contrôle du bien-être a pour mission générale :

- l'amélioration de façon permanente du bien-être au travail des travailleurs et assure le respect de la mise en œuvre des politiques en matière de bien-être en jouant un rôle de conseil, de prévention et, le cas échéant, de répression au travail.

Le contrôle du bien-être agit sur :

- la surveillance de la loi bien-être dans les différentes organisations
- la surveillance d'autres lois comme la loi sur le contrôle médical.



La direction régionale du contrôle du bien-être au travail :

E-mail :

Tél. :



PARTIE 4

Les autres personnes ressources



Les personnes citées plus haut sont directement concernées par la politique du bien-être menée dans l'organisation au sens de la législation. Chacune fournit sa contribution pour développer, implémenter et promouvoir le bien-être au travail. Les autres personnes ressources présentées ici peuvent également contribuer au bien-être au travail, dans des situations bien précises.

Quelques exemples :

- je suis en désaccord avec mon chef dans le cadre du cycle d'évaluation
- j'ai un problème familial difficile à résoudre et qui a une influence sur mon travail
- je me pose des questions sur la sécurité de mes données personnelles
- et ...



LES AUTRES PERSONNES RESSOURCES

- Le collaborateur du service d'encadrement RH / du personnel
- Le médiateur dans le cadre du cycle d'évaluation
- Le délégué syndical
- L'assistant social
- Le conseiller en sécurité de l'information
- La personne de confiance d'intégrité
- Le disability manager



Questions sur la carrière, désaccord dans le cadre du cycle d'évaluation, problèmes d'intégrité, problèmes familiaux





LE COLLABORATEUR DU SERVICE D'ENCADREMENT RH / SERVICE DU PERSONNEL

Mon enfant a des problèmes de santé et je souhaite adapter mon temps de travail pour être à ses côtés.



Que faire?

Je contacte **le collaborateur du service d'encadrement RH/ service du personnel**, qui m'informe sur les différentes possibilités d'adaptation du temps de travail et m'aide à trouver les solutions les plus adéquates à ma situation.



Le service d'encadrement RH/ service du personnel a pour mission de développer la politique RH. Il est un interlocuteur privilégié pour les collaborateurs :

- **accueille** et intègre les nouveaux collaborateurs,
- **soutient** le développement des compétences et des talents,
- **veille** à une bonne communication avec les travailleurs,
- **conseille** et informe sur les différentes possibilités de carrière.



La personne de contact au sein de mon service P&O/service du personnel :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



LE MÉDIATEUR DANS LE CADRE DU CYCLE D'ÉVALUATION

Suite à mon entretien de fonction avec mon chef, je n'ai pas réussi à me mettre d'accord sur les tâches qui m'ont été attribuées.

Dans le cadre de mon entretien de planification, je n'ai pas réussi à me mettre d'accord avec mon évaluateur sur les objectifs à atteindre.



Que faire?

J'en parle au **médiateur dans le cadre du cycle d'évaluation**. Il va nous guider, mon chef et moi, dans les échanges dans le cadre des entretiens de fonction et de planification et restera gardien de ce processus de médiation. Il tentera de rendre chacun ouvert à l'opinion de l'autre.

Il identifie et rend compréhensible mes intérêts, mais aussi ceux de mon chef. Le médiateur en tant que tiers neutre indique le chemin aux deux parties durant le déroulement de la médiation et ce, dans les règles de procédure que les parties s'engagent à appliquer durant la médiation.



Le médiateur dans le cadre du cycle d'évaluation a comme rôle d'aplanir les désaccords entre un chef et son collaborateur.

Lorsque l'évaluateur et le membre du personnel ne se mettent pas d'accord sur la description de fonction ou sur les objectifs à atteindre par le membre du personnel, ils en informent le service en charge du cycle d'évaluation au sein du service P&O/RH. Un médiateur, désigné par le directeur P&O/DRH, peut alors inviter l'évaluateur et le membre du personnel à entamer une médiation.

Lorsqu'aucun accord n'est trouvé suite à une médiation, c'est le directeur ou le Directeur Général qui déterminera la description de fonction ou les objectifs.



Le médiateur au sein de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



LE DÉLÉGUÉ SYNDICAL

Je suis inquiet pour mon poste face aux changements à venir dans l'organisation.

Que faire?

J'en parle à mon **délégué syndical**. Il m'écoute, me soutient et m'informe sur les changements à venir dans mon organisation. Si nécessaire, il pose la question en CCB (Comité de concertation de base) et CPPT (Comité pour la prévention et la protection au travail), où les délégations syndicales siègent, et me répercute la réponse.



La délégation syndicale représente ses affiliés et défend leurs intérêts auprès de l'employeur.



Le délégué syndical au sein de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



L'ASSISTANT SOCIAL

Suite à des évènements difficiles, j'ai des problèmes financiers et je ne sais plus y faire face.

Suite à mon récent divorce, j'affronte des problèmes juridiques et j'ai besoin de conseils.



Que faire?

Je contacte **le service social**. L'assistant social m'écoute, me soutient, me conseille.

Il analyse ma demande et m'oriente en fonction de celle-ci. Il cherche avec moi les réponses les plus adéquates à mes questions.

L'assistant social vient en aide aux travailleurs, aux familles en difficulté afin de favoriser leur bien-être, leur autonomie et leur insertion sociale.



Le service social propose une série de service et d'activités.

Il accompagne et soutient le demandeur dans ses démarches. Si le besoin s'en fait sentir, il oriente le demandeur vers un spécialiste. Il peut par exemple, conseiller l'aide d'un psychologue ou l'intervention d'un service de médiation de dettes ... ceci uniquement avec le consentement de l'intéressé et dans le but de lui offrir l'accompagnement le plus approprié.



L'assistant social au sein de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



LE CONSEILLER EN SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Une personne me demande des coordonnées (adresse, e-mail, numéro de téléphone...), je ne sais pas si je peux les transmettre.

Je veux connaître les informations qui me concernent et qui se trouvent dans une banque de données fédérale (Pdata, PersoPoint...).



Que faire?

Je prends contact avec **le conseiller en sécurité de l'information**. Il analyse ma demande et m'informe des possibilités d'action. Il cherche avec moi la solution la plus adéquate.

Il est compétent pour tout ce qui concerne les données à caractère personnel, la gestion des plaintes en matière de sécurité de l'information. Il veille à ce que toutes les transmissions de données se déroulent correctement.

Le conseiller en sécurité de l'information veille à ce que la politique en matière de sécurité de l'information dans mon organisation soit optimisée.



Le conseiller en sécurité de l'information :

- **analyse** et étudie les incidents de sécurité et propose des mesures pour améliorer les choses,
- **recommande** d'initiative des mesures de sécurité à respecter afin de prévenir des fuites de données,
- **propose** des mesures de référence en matière de sécurité applicables à tout traitement de données à caractère personnel.



Le conseiller en sécurité de l'information au sein de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



LA PERSONNE DE CONFIANCE D'INTÉGRITÉ

Il me semble qu'il y a un conflit d'intérêt entre 2 dossiers dans mon organisation et personne ne me répond quand je pose la question.

Je m'interroge sur un éventuel manque d'intégrité dans l'attribution d'un marché public.



Que faire?

J'en parle à **la personne de confiance d'intégrité**. Elle m'écoute, analyse ma demande et me donne un avis.

La personne de confiance d'intégrité me fournit un avis préalable à une dénonciation éventuelle.

Quelques exemples de ce que peut être ce genre d'atteinte à l'intégrité : la manipulation consciente de dossiers, l'acceptation de cadeaux, les abus de pouvoir, les conflits d'intérêt, tout autre comportement irrégulier causant un préjudice ou affectant la réputation de l'organisation.



La personne de confiance d'intégrité est un collègue avec qui les questions d'intégrité des collaborateurs, les dilemmes éthiques ou les suspicions d'atteinte à l'intégrité peuvent être abordées. La personne de confiance d'intégrité :

- **écoute** en tant qu'interlocuteur et accueil de première ligne,
- **informe** les collaborateurs au sujet des questions d'intégrité, des dilemmes, des législations concernées et des procédures à suivre pour dénoncer une atteinte (suspectée) à l'intégrité,
- **accompagne** ses collègues, enregistre et établit un rapport anonymisé des questions et des atteintes (suspectées) à l'intégrité à l'attention des ministres compétents et des médiateurs fédéraux.



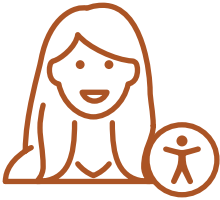
La personne de confiance d'intégrité au sein de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :



LE DISABILITY MANAGER

Je suis dans l'incapacité d'effectuer mes tâches en raison de problème de santé. Mais je ne veux pas perdre mon poste. Je m'interroge sur les différentes possibilités de maintien, de réintégration ou de réorientation professionnelle.



Que faire?

Je me tourne vers le **Disability Manager**. Cette personne est mon point focal durant mon retour au travail. Elle intervient rapidement, me soutient et implique les personnes clés (médecins du travail, médecin-conseil,...). Elle m'accompagne tout au long de mon problème de santé, en trouvant des solutions à court-moyen-long terme selon la complexité de la situation pour le maintien de mon travail et/ou mon retour au travail.

Le Disability Manager m'accompagne tout au long de mon incapacité de travail, indépendamment de l'offre d'un revenu de remplacement adéquat.

Le Disability Manager s'appuie sur mes besoins individuels, mes conditions de travail et le cadre législatif.



Le Disability Manager :

- **veille** à ce que le travail soit adapté selon la situation actuelle en modifiant avec les personnes clés (médecin du travail etc..) les tâches, les responsabilités et les horaires (ex. : temps partiel, heures réduites ...) qui sont assignées au travailleur,
- **accompagne** du début à la fin la personne dans le processus de réintégration ou de réorientation,
- **crée** une communication ouverte et positive entre les collègues, les dirigeants et l'organisation,
- **envisage** avec la personne et les personnes clés un retour graduel des horaires et des tâches du travail,
- **propose** de suivre une formation ou un stage permettant d'actualiser et/ou d'acquérir des compétences (rééducation socioprofessionnelle ou réorientation socioprofessionnelle).

Le Disability Manager travaille avec le conseiller en prévention, le médecin du travail, le médecin-conseil, les paramédicaux, psychologues, management RH, etc.



Le Disability Manager au sein de mon organisation :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Tél. :

LEXIQUE

Données à caractère personnel : les données à caractère personnel sont le nom d'une personne, une photo, un numéro de téléphone (même un numéro de téléphone au travail), un code, un numéro de compte bancaire, une adresse e-mail, une empreinte digitale... Ces données concernent une personne directement identifiée ou identifiable.

Empreva : Empreva est la cellule centrale du service commun de prévention de certains services publics fédéraux. Il veille au bien-être de tous les membres du personnel des services publics affiliés.

Harcèlement moral : se définit comme plusieurs conduites abusives, similaires ou différentes, qui se produisent pendant un certain temps. Elles peuvent avoir pour effet (voulu ou non par l'auteur) de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité, ou de créer un environnement hostile, dégradant, humiliant ou offensant et elles se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des gestes ou des écrits unilatéraux. L'auteur peut être un collègue, un supérieur, un subordonné ou un tiers, par exemple un client au guichet.

Harcèlement sexuel au travail : se définit comme tout comportement verbal, non verbal ou corporel non désiré à connotation sexuelle ayant pour objectif ou pour effet de porter atteinte à la dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Intégrité : se définit comme une valeur morale qui sert de référence et guide nos choix et nos actions. Elle suppose une notion d'honnêteté. Une personne intègre est un individu sur qui on peut compter, dont les choix de valeurs sont fiables et stables. L'intégrité désigne aussi la capacité d'une personne à respecter ses engagements et ses principes, malgré des pressions contraires.

Plan global de prévention : programme sur 5 ans établi par l'employeur en concertation avec la ligne hiérarchique et le service de prévention et de protection au travail. Ce plan donne une description concrète des résultats de l'analyse des risques, des objectifs prioritaires et des activités devant être menées pour atteindre cet objectif. On y décrit également les moyens qui sont utilisés ainsi que les missions et obligations de toutes les personnes concernées.

Risques psychosociaux : sont définis comme 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 lesquels l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger.

Service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPPT) : ce service a pour mission d'assister l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'application de la réglementation relative au bien-être des travailleurs. Il s'agit d'une prévention de première ligne, dans laquelle on s'efforce d'approcher les problèmes d'une manière multidisciplinaire.

Service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT) : prend en charge le volet de la surveillance préventive de la santé des travailleurs qui fait partie de la politique générale de prévention mise en place par l'employeur dans son institution. Il peut également assurer les disciplines relatives à la sécurité, à l'hygiène et aux risques psychosociaux au travail.

Système dynamique de gestion des risques (SDGR) : repose sur les principes généraux de prévention :

- éviter les risques ;
- évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- combattre les risques à la source ;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou ce qui l'est moins ;
- prendre des mesures de protection collectives par priorité aux mesures de protection individuelles ;
- adapter le travail à l'homme ;
- limiter les risques ;
- planifier la prévention : donner des informations, instructions et formations ;
- signaler les dangers.

L'objectif est de permettre la planification de la prévention et la mise en œuvre de la politique de prévention.

Troubles musculo-squelettiques (TMS) : ces troubles rassemblent les affections aux structures musculo-squelettiques du corps (muscles, articulations, tendons, ligaments et nerfs). Les TMS peuvent toucher les membres supérieurs et inférieurs mais aussi le dos et la nuque.

Violence au travail : se définit comme toute situation de fait où le travailleur est menacé ou agressé physiquement ou psychologiquement lors de l'exécution de son travail.

QUELQUES RÉFÉRENCES LÉGALES

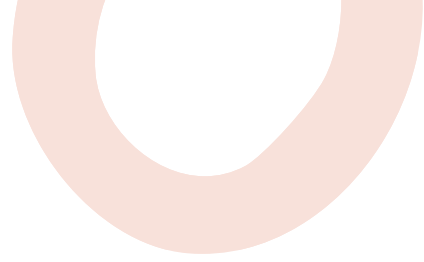
- Code du bien-être au travail
- Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au Service Interne de Prévention et de Protection au travail, M.B., 31 mars 1998
- Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au Service Externe de Prévention et de Protection au travail, M.B., 31 mars 1998
- Arrêté royal du 9 octobre 2014 portant exécution de l'article 3, § 2 de la loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel, M.B., 12 novembre 2014
- Loi du 15 septembre 2013 relative à la dénonciation d'une atteinte suspectée à l'intégrité au sein d'une autorité administrative fédérale par un membre de son personnel, M.B., 4 octobre 2013 (art. 3, § 2 loi statut de sonneur d'alarme).
- Arrêté royal du 25 avril 2007 relatif à l'accueil et à l'accompagnement des travailleurs concernant la protection du bien-être lors de l'exercice de leur travail, M.B., 10 mai 2007
- Arrêté royal du 24 septembre 2013 relatif à l'évaluation dans la fonction publique
- Arrêté royal du 28 octobre 2016 relatif au trajet de réintégration après absence de longue durée

L'ensemble de la réglementation se trouve sur

- le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale : www.emploi.belgique.be/fr
- le portail du personnel fédéral : www.fedweb.belgium.be.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Respect au travail : www.respectautravail.be
- SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale : www.emploi.belgique.be/fr
- Le portail du personnel fédéral : www.fedweb.belgium.be
- BeSWIC (Belgian Safe Work Information Centre - Centre de connaissance belge sur le bien-être au travail) : www.beswic.be/fr
- Empreva : www.empreva.be/fr
- Protection de la vie privée : www.privacycommission.be/citoyen



Ce guide peut également être consulté sur le portail du personnel fédéral:
www.fedweb.belgium.be

Deze brochure is ook beschikbaar in het Nederlands.

Graphisme et mise-en-page : SPF BOSA



Mieux travailler ensemble...
Parlons-en !



Federale overheidsdienst
Beleid en Ondersteuning
Service public fédéral
Stratégie et Appui