



natagora

POLITIQUE DE SAFEGUARDING

2023

NATAGORA ASBL

1. Lexique thématique	2
2. Safeguarding : Vision et objectifs de Natagora	4
a. Vision	4
b. Objectifs et champs d'application de la politique de safeguarding	4
c. Base juridique de la présente politique de safeguarding	5
3. Dispositions visant à garantir un environnement sûr	6
4. Fonctions et responsabilités en matière de safeguarding.	8
5. Procédures.....	9
a. Exigence à l'embauche : extrait de casier judiciaire « modèle B »	9
b. Bien-être et sécurité des collaborateurs au travail	9
c. Code de conduite de Natagora pour les collaborateurs et les tiers	9
d. Politique des médias sociaux de Natagora	11
e. Traitement confidentiel de l'information	13
f. Comment réagir au harcèlement ?.....	14
g. Harcèlement à l'égard de membres du personnel de NATAGORA	14
h. Harcèlement à l'égard de tiers	14
i. Signalement du harcèlement	15
j. Politique de riposte/réaction	16
k. Consigner clairement et simplement les informations nécessaires	17
l. Assurance	17
m. Enfants ou adultes vulnérables perdus/égarés : procédures.....	18
n. Collaborations avec des écoles et des associations	18
6. Annexes	19
a. ANNEXE 1 – Déclaration de harcèlement envers des tiers (enfant ou adulte vulnérable)	20
b. ANNEXE 2 – Déclaration pour le registre de faits de tiers (personnes externes à l'organisation - tiers envers un collaborateur (catégorie 2)	21
c. ANNEXE 3 – Formulaire d'autorisation pour la prise de photographies, l'enregistrement de films/vidéos et la réalisation d'interviews	22
d. ANNEXE 4 – Procédures pour la prise en charge d'enfants ou d'adultes vulnérables perdus.....	23
e. ANNEXE 5 – Procédure d'action pour la gestion/prise en charge du harcèlement envers des tiers (catégories 3 et 4).....	24
f. ANNEXE 6 – Protocole d'action pour la gestion du harcèlement à l'égard d'un collaborateur de Natagora (catégories 1 et 2)	30
g. ANNEXE 7 - Formulaire de plainte	42
h. ANNEXE 8 – Processus décisionnel.....	43

1. Lexique thématique

Responsable Safeguarding : la ou les personnes désignées au sein de l'organisation, en charge de la politique de safeguarding, disponible(s) et compétente(s) pour toute question en rapport avec cette politique et avec les mesures à prendre en cas de suspicion, révélation ou observation de harcèlement. Cette personne gère également le développement, la mise en œuvre, l'évaluation et la révision régulière de la politique de safeguarding de l'organisation.

Harcèlement : Le harcèlement peut prendre différentes formes : harcèlement sexuel, envoi de texto(s) harcèlement moral, cyber-harcèlement, violence verbale ou non-verbale, etc. La distinction entre ces différentes formes de harcèlement est souvent floue et il arrive souvent qu'elles se manifestent simultanément de plusieurs façons. Le harcèlement peut avoir lieu entre différentes personnes : entre enfants, entre enfants et adultes, entre adultes, entre collaborateurs, etc. On parle de harcèlement lorsque :

- Le comportement expose une personne à des remarques ou des gestes non souhaités ou offensants, de manière délibérée et répétée
- La personne qui en est l'objet n'est pas (ou plus) à l'aise avec la situation ainsi créée
- Ce comportement persiste, même si la victime demande qu'il y soit mis fin
- Il y a une relation de pouvoir entre les personnes concernées (par ex. une différence d'âge importante, hiérarchie, ...)
- Il est fait usage de la violence
- Les 6 principes d'un comportement (sexuel) adéquat ne sont pas respectés (1. Consentement mutuel, 2. notion de plein gré, 3. égalité (de pouvoir), 4. adéquation en termes d'âge et de développement, 5. adéquation en termes de contexte et 6. dignité)

Enfants : Aux termes de l'article 1 de la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE), un enfant est défini comme « tout être humain âgé de moins de dix-huit ans », sauf si la majorité est atteinte plus tôt en vertu de la législation nationale qui lui est applicable.²

Les **adultes vulnérables** sont des personnes majeures qui ont besoin de soins et d'un soutien, qui sont exposées à un risque de maltraitance ou de négligence ou en sont victimes et/ou qui, en raison des soins et du soutien dont elles ont besoin, sont incapables de se protéger contre la maltraitance ou la négligence, ou le risque de maltraitance ou de négligence.

Risques psychosociaux au travail : On entend, par « risques psychosociaux au travail », la probabilité qu'un (ou plusieurs) travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique, pouvant 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.

Le dommage psychique peut se manifester, notamment, par des angoisses, de la dépression, du burnout, des idées suicidaires, un état de stress post-traumatique.

Le dommage physique peut se manifester, notamment, par des troubles du sommeil, de l'hypertension, des palpitations, des problèmes gastriques.

Violence au travail : On entend, par « violence au travail », chaque situation de fait dans laquelle un travailleur est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail. Sont notamment visés, les comportements instantanés de menaces, d'agression physique (Ex. : les coups directs) ou d'agression verbale (Ex. : les insultes, la diffamation).

Harcèlement moral au travail

On entend, par « harcèlement moral au travail », un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise, 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.

Sont notamment visés, l'isolement du travailleur, le fait d'empêcher le travailleur de s'exprimer, le fait de critiquer les convictions religieuses du travailleur.

Harcèlement sexuel au travail

On entend, par « harcèlement sexuel au travail », tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet :

- De porter atteinte à la dignité d'une personne ;
- Ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Sont notamment visés, les regards insistants ou concupiscent, les remarques équivoques, les insinuations, l'exposition de matériel à caractère pornographique, les attouchements.

L'abus sexuel/la violence sexuelle se définit comme toute forme de harcèlement sexuel, verbal, non-verbal ou corporel, intentionnel ou non (par exemple, entre jeunes enfants), non mutuellement consenti et/ou imposé de l'une ou l'autre façon à autrui et/ou contre une personne bien plus jeune et/ou se trouvant dans une situation de dépendance (situation la plus transgressive dans le Système flamand des drapeaux).

Consentement (mutuel) : Le consentement mutuel implique un accord en toute connaissance de cause entre les deux parties. Il y a dès lors absence de consentement si une partie laisse l'autre partie dans l'incertitude, l'induit en erreur, la trompe ou la prend au dépourvu. Le problème posé par ce critère tient au fait que ce consentement s'exprime souvent de manière non-verbale et qu'il peut se modifier ou cesser au cours de la relation, ce que les deux parties doivent garder à l'esprit. Cela pose une difficulté particulière pour les jeunes qui ne sont pas toujours en mesure d'évaluer correctement les signaux, d'envoyer eux-mêmes des signaux non-équivoques et de mettre fin au comportement dès que l'autre partie n'est plus d'accord.

2. Safeguarding : Vision et objectifs de Natagora

a. Vision

Natagora est partout où la nature doit être défendue, ses mystères décryptés et révélés, sa beauté redéployée et protégée. Près de chez vous, en Wallonie et à Bruxelles, et partout où cela compte. Un grand objectif : enrayer la dégradation de la biodiversité et reconstituer un bon état général de la nature, en équilibre avec les activités humaines. Pour atteindre cet objectif, ce ne sont pas moins de 1500 volontaires, issus d'horizons très divers, qui partagent tous la même passion pour la nature. Suivi de réserves ou d'espèces, actions de sensibilisation, chez Natagora, le volontariat est concret et riche de belles expériences. On y apprend autant qu'on aide.

Ce sont aussi 150 membres du personnel de l'ASBL, dont les missions vont de l'étude à la conservation, du plaidoyer à l'éducation.

Régulièrement, nous ouvrons les portes de nos réserves à tout un chacun, nous sommes présents lors d'événements afin de sensibiliser le public à la grande cause que nous défendons tous : la sauvegarde de notre belle nature.

b. Objectifs et champs d'application de la politique de safeguarding

La présente politique de safeguarding vise à expliquer clairement comment Natagora protège le bien-être des personnes qui participent à des activités organisées par Natagora ou dans le cadre de Natagora.

Elle comprend des directives et des procédures qui s'appliqueront, à partir de juin 2023, aux activités organisées par Natagora et en coopération avec Natagora. Les activités organisées en coopération avec Natagora mais en-dehors (dans une école, ou sur un salon par exemple) seront quant à elles régies par la politique de safeguarding et/ou la procédure d'action de l'organisation hôte. Si cette organisation hôte ne s'est pas dotée d'une telle politique, la politique et la procédure d'action de Natagora seront d'application. Nous insistons ici sur le fait que la politique de safeguarding de Natagora sera à tout moment applicable aux collaborateurs de Natagora qui accompagnent des activités organisées en-dehors des réserves ou du lieu de travail habituel.

La présente politique de safeguarding s'applique à tous les collaborateurs et contractants de Natagora, en quelque qualité que ce soit, à savoir au personnel, aux volontaires et aux stagiaires. Par souci de facilité, le terme « collaborateurs » désignera à partir de maintenant dans le présent document les membres du personnel auxquels le règlement de travail est applicable, ainsi que les volontaires et les stagiaires qui ont reçu toutes les informations nécessaires sur les dispositions de Natagora dans le domaine psychosocial. Le terme « tiers » désigne quant à lui toutes les autres parties liées à Natagora par une relation contractuelle.

Nous reconnaissons que les volontaires qui participent à des activités organisées par Natagora ou avec Natagora ont également un rôle à jouer dans la sécurité des activités proposées dans le cadre de

Natagora. C'est la raison pour laquelle la présente politique de safeguarding peut être consultée en ligne, sur le site web de Natagora.

Pendant la phase initiale de sa mise en œuvre, de juin 2023 à juin 2024 compris, la présente politique de safeguarding sera régulièrement évaluée et adaptée. A partir de 2024, elle sera évaluée systématiquement tous les trois ans et renforcée, afin de nous permettre de mieux prévenir et de relever encore plus efficacement les nouveaux défis.

c. Base juridique de la présente politique de safeguarding

- La loi du 28 février 2014 complétant la loi du 4 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 4 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
- Loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail (MB du 22 juin 2002)
- Loi du 10 janvier 2007 modifiant plusieurs dispositions relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail dont celles relatives à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail (MB du 6 juin 2007)
- 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 (MB du 6 juin 2007)
- Code pénal (articles 442bis, 420, 398, 394, 401, 373, 375)
- Convention relative aux droits de l'enfant du 20 novembre 1989 entrée en vigueur en Belgique le 15 janvier 1992 suite à l'adoption d'une loi et de décrets d'approbation des différentes entités fédérées

Toutes les législations pertinentes en vigueur.

3. Dispositions visant à garantir un environnement sûr

Bien que la politique de safeguarding de Natagora concerne tout un chacun, nous sommes bien conscients que les enfants et les adultes vulnérables avec qui Natagora est en contact font partie des groupes les plus vulnérables. Natagora tient donc à assumer sa responsabilité vis-à-vis des enfants et des adultes vulnérables, tout en veillant également à protéger toute personne en contact avec nous ou travaillant dans le cadre de Natagora. Les enfants et les adultes vulnérables peuvent être en contact avec Natagora de diverses façons : Animations sur un stand, dans le cadre des CRIE, stages et animations en général, chantiers volontaires, formations générales et ornithologiques (organisées par le staff ou les volontaires), sorties sur le terrain, voyages, conférences, réunions de sections régionales, événements, salons, fêtes du personnel ; ou lorsqu'ils se connectent à notre site web. Natagora entend assurer la sécurité de toute personne avec qui nous sommes en contact. Nous attendons dès lors de tous nos collaborateurs et des tiers qu'ils :

- Se comportent de manière respectueuse avec les enfants et les adultes et qu'ils adoptent une attitude d'écoute attentive à leur égard
- Soient à l'écoute des enfants et des adultes vulnérables et tiennent compte de leur point de vue
- Prennent au sérieux les préoccupations au sujet de leur bien-être

Natagora défend le principe selon lequel le bien-être de nos volontaires et des participants à nos différentes activités est prioritaire et que tous les individus ont droit à une protection contre tout harcèlement et ce quel que soit leur âge, leur handicap, leur physique, leur ascendance, leur origine ethnique, leur sexe, leur orientation sexuelle, leur identité ou expression de genre, leur état civil ou type de relation, ou toute autre caractéristique en lien avec l'égalité de traitement.

Natagora considère toute personne âgée de moins de 18 ans comme un enfant, et ce conformément à la définition de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant, ratifiée et transposée dans le droit belge en 1991.

Natagora considère comme des adultes vulnérables les personnes majeures qui ont besoin de soins et d'un soutien, qui sont exposées à un risque de maltraitance ou de négligence ou subissent ce type de comportement et/ou qui, en raison des soins et du soutien dont elles ont besoin, sont incapables de se protéger contre la maltraitance ou la négligence, ou le risque de maltraitance ou de négligence.

La politique de safeguarding de Natagora vise à :

- Garantir la sécurité des enfants et des adultes avec qui nous sommes en contact, ainsi que celle de nos collaborateurs et des tiers
- Contribuer au respect des normes les plus strictes de professionnalisme et de pratique de safeguarding.

Natagora reconnaît que les compétences et les capacités des personnes appelées à mettre en œuvre une politique ou une procédure jouent un rôle déterminant dans l'efficacité de ladite procédure ou politique. Pour cette raison, Natagora s'engage :

- A mettre en œuvre des procédures de recrutement qui soutiennent la politique de safeguarding, ce qui suppose notamment un screening approfondi du candidat dans le cadre de la sélection et du recrutement.
- A développer en permanence les compétences des collaborateurs dans le domaine du safeguarding, via un accompagnement, le travail en équipe et la formation (Organisations annuelle

de session de formation sur un sujet lié au safeguarding, invitations de représentants d'organisation s'occupant de questions d'intégrité comme Sensoa, Pimento ou Icoba).

- A utiliser un code de conduite pour lutter préventivement contre le harcèlement, promouvoir un comportement intègre et respectueux et à réagir de manière adéquate à d'éventuels incidents.
- A donner la priorité à la safeguarding dans la planification et l'organisation de toutes les événements et ateliers et de toute autre activité organisée par/avec/à/en-dehors de Natagora, et atténuer les risques d'éventuels abus.
- Conformément à la Charte relative à la protection des données à caractère personnel (<https://www.natagora.be/privacy>) et à la politique relative au traitement des données de Natagora, ainsi qu'à la loi sur la protection de la vie privée et au règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, à ne collecter et à traiter les données à caractère personnel et les photos de collaborateurs et de tiers, y compris les volontaires et des participants à nos différentes activités est, qu'à des fins légitimes, bien précises et décrites de manière explicite, à ne pas les communiquer, sauf si nécessaire et avec l'accord explicite des personnes concernées, et à conserver ces données de manière sécurisée
- A exiger de tous les partenaires, contractants et fournisseurs de Natagora qu'ils respectent les principes de la politique de safeguarding et du code de conduite de Natagora
- A prendre au sérieux toute suspicion, révélation ou observation de harcèlement ou risque d'abus/de maltraitance et à en assurer le suivi en appliquant la procédure d'action de sa politique de safeguarding
- En cas d'incident soumis à une obligation légale d'intervention, tel qu'un abus sexuel, à signaler l'incident aux autorités compétentes (police et justice)
- A offrir aux collaborateurs un soutien approprié et, si ces inquiétudes sont partagées, aux tiers concernés.

La présente politique de safeguarding s'appuie sur une série de documents de politique et de procédures qui décrivent les responsabilités, les fonctions et les actions spécifiques dans le domaine du safeguarding, à savoir :

- La charte relative à la protection des données à caractère personnel (protection des données (natagora/privacy)
- La politique d'utilisation des médias sociaux
- Le règlement de travail
- La politique relative au traitement des données
- Les directives régissant l'accord pour le traitement des données et la protection des données (photographies, vidéos et utilisation des médias sociaux)
- Le code de conduite
- La procédure de déclaration (en cours)
- La procédure à suivre lorsqu'un enfant ou un adulte vulnérable (s') est perdu
- La procédure d'action

Toute infraction à la politique de safeguarding de Natagora sera prise au sérieux et pourra faire l'objet d'une procédure disciplinaire et/ou d'un signalement auprès de la police, de la justice et d'autres autorités/services compétents.

4. Fonctions et responsabilités en matière de safeguarding.

Bien que tous les collaborateurs et les tiers soient personnellement tenus de prévenir tout harcèlement – et, en cas d’incident – d’y réagir comme indiqué dans notre code de conduite, Natagora a affecté des fonctions spécifiques au soutien, au conseil et au signalement en cas de suspicion, révélation ou observation de harcèlement.

Un formulaire de plainte peut être complété en cas de remarques, feedback ou plaintes concernant la qualité des services offerts à / par Natagora.

Responsable Safeguarding : Ses fonctions et responsabilités sont au nombre de trois :

- 1) servir de point de contact,
- 2) assurer la formation,
- 3) mettre en œuvre et gérer la politique de safeguarding.

Il s’agit donc de la ou des personnes désignées au sein de l’organisation, en charge de la politique de safeguarding, disponible(s) et compétente(s) pour toute question (de collaborateurs ou de tiers) dans ce domaine et pour toute mesure à prendre en cas de suspicion, révélation ou observation de harcèlement. Cette personne, désignée pour une période déterminée, organise en collaboration avec l’équipe Safeguarding la formation des collaborateurs dans ce domaine. Cette personne gère également le développement, la mise en œuvre, l’évaluation et la révision régulière de la politique de Safeguarding de l’organisation. Entre juin et décembre 2023, cette fonction de responsable Safeguarding sera assurée par Marie-Amandine Guffens (rh@natagora.be).

Le service RH est en charge du développement et de la mise en œuvre de la politique du personnel de Natagora, ce qui inclut les procédures pour la sécurité du recrutement et le soutien aux collaborateurs.

Comme expliqué dans le règlement de travail, le **conseiller en prévention interne** est la personne travaillant au service de prévention interne ou d’un service externe pour la prévention et la protection au travail chargée d’aider l’employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs à mettre en œuvre la politique de bien-être au travail. Cette personne satisfait aux exigences réglementaires régissant l’exercice de cette fonction. Tout comme la personne de confiance, la fonction de conseiller en prévention ne traite que les cas et situations impliquant des membres du personnel de Natagora.

Equipe de direction : L’équipe de direction est chargée de valider et d’approuver une fois par an la politique de safeguarding.

Équipe Safeguarding : L’équipe Safeguarding se compose du responsable Safeguarding, d’un conseiller en prévention interne, d’un volontaire. Le groupe de travail Safeguarding est responsable du développement, de l’évaluation/révision trisannuelle et de la mise en œuvre de la politique de safeguarding.

5. Procédures

a. Exigence à l'embauche : extrait de casier judiciaire « modèle B »

La politique de safeguarding de Natagora impose des exigences particulières pour le recrutement de membres du personnel et de bénévoles qui animent des enfants ou des adultes vulnérables, à savoir la production d'un extrait de casier judiciaire « modèle B » et la signature, par le membre du personnel/bénévole, du code de conduite de Natagora. L'extrait de casier judiciaire « modèle B » qui doit être fourni sera valable pour une période de cinq ans ; le membre du personnel ou le bénévole devra ensuite se faire délivrer et fournir un nouvel extrait « modèle B ».

Le « modèle B » est demandé aux personnes qui sont amenées à être en contact avec des mineurs lors des activités, qu'il s'agisse d'animations ou d'accompagnement de mineurs lors d'expositions, d'ateliers, de concerts ou d'autre événements. L'extrait « modèle B » mentionne les éventuelles condamnations et décisions d'internement pour des faits à l'encontre de mineurs. En exigeant la fourniture de ce modèle B, Natagora a la garantie de ne pas recruter à des postes impliquant des contacts avec des enfants ou des adultes vulnérables, des membres du personnel/volontaires ayant un passé judiciaire de crimes/délits contre des mineurs. Attention : cet extrait doit être demandé par la personne concernée elle-même. Celle-ci le présentera ensuite aux ressources humaines. Cet extrait est délivré par la commune dans laquelle la personne concernée est inscrite.

Au moment de l'embauche, la politique de safeguarding de Natagora sera expliquée et nous mentionnerons : « La politique de Natagora garantit la protection des enfants et des adultes vulnérables et pose donc comme condition à l'embauche d'un collaborateur ou d'un bénévole la production d'un extrait de casier judiciaire 'modèle B' ».

Le recrutement est basé sur l'adéquation des connaissances et des compétences avec les exigences décrites dans la description du poste.

b. Bien-être et sécurité des collaborateurs au travail

Le règlement de travail de Natagora indique comment le bien-être et la sécurité des collaborateurs sont garantis.

c. Code de conduite de Natagora pour les collaborateurs et les tiers

Le code de conduite de Natagora concrétise la vision de Natagora en ce qui concerne les relations et les contacts avec les volontaires/participants à des activités organisées par/avec/à l'intérieur/à l'extérieur de Natagora. En clarifiant ce que Natagora entend par comportement souhaité et non souhaité des collaborateurs et des tiers, nous pouvons contribuer à éviter le harcèlement. Le code de conduite de Natagora fait partie de la politique de prévention de l'organisation. Tous les collaborateurs et les tiers sont tenus de respecter le code de conduite de Natagora.

Le code de conduite de Natagora contribuera non seulement à protéger les enfants et les adultes, mais il aidera aussi les collaborateurs et les tiers à identifier les attitudes et les pratiques susceptibles d'être mal interprétées et dès lors de mener à des accusations de harcèlement. Ces pratiques de travail plus sûres visent également à protéger Natagora, en limitant le risque qu'une personne exploite son statut au sein de l'organisation pour approcher des personnes vulnérables et en abuser. Natagora attend aussi de ses collaborateurs et des tiers qu'ils signalent toute éventuelle violation de son code de conduite par toute personne ayant un lien quelconque avec Natagora.

Le code de conduite de Natagora régira le comportement de tous les collaborateurs et tiers. En cas de doute, le collaborateur/tiers examinera comment son comportement, son attitude ou ses paroles pourraient être perçues, quelle que soit leur intention.

Chaque collaborateur et chaque tiers fera preuve d'un comportement respectueux à l'égard de toute personne avec qui il/elle est en contact. Il ou elle

- Sera à l'écoute et fera preuve de respect vis-à-vis d'autrui, indépendamment des différences liées à l'âge, à la culture, au genre, à l'orientation sexuelle, au style ou à toute autre caractéristique de la personne
- Tiendra compte de l'importance de respecter l'intégrité d'autrui : volontaires et des participants à nos différentes activités, autres collaborateurs et tiers.

Cela signifie qu'un collaborateur/tiers :

- N'accordera pas une attention (sexuelle) non souhaitée
- Ne manifestera ni en paroles ni en actes un comportement raciste, sexiste, homophobe ou de nature discriminatoire
- N'imposera pas aux autres sa propre opinion

Chaque collaborateur/tiers souscrit au principe de non-violence. Il ou elle :

- S'abstiendra de toute violence verbale ou physique dans ses relations et contacts avec les volontaires et des participants à nos différentes activités est, les autres collaborateurs et les tiers
- Tiendra compte de l'importance de garantir la sécurité des volontaires et des participants à nos différentes activités

Cela signifie qu'un collaborateur :

- N'abusera jamais de son pouvoir
- Ne harcèlera pas autrui
- Ne détruira pas les affaires d'autrui
- Ne menacera pas, n'agressera pas, n'ignorer pas autrui et ne privera pas une personne de services auxquels elle a droit
- N'exercera pas de chantage, n'induera pas en erreur ou ne corrompra pas d'autres personnes

Conformément à la Charte relative à la protection des données personnelles et à la politique relative au traitement des données personnelles de Natagora, chaque collaborateur/tiers respectera le droit d'autrui au respect de sa vie privée. Il ou elle

- Respectera la vie privée des volontaires et des participants à nos différentes activités, des autres collaborateurs et des tiers
- Veillera scrupuleusement au respect de la vie privée des volontaires et des participants à nos différentes activités dans le traitement des dossiers, la communication ou les conversations avec des tiers.

Un collaborateur/tiers ne pourra donc s'immiscer sans raison dans la vie privée d'autrui.

Chaque collaborateur/tiers est attentif aux volontaires et des participants à nos différentes activités et est responsable envers eux. Il ou elle :

- Est à l'écoute des enfants et des adultes vulnérables et se comporte avec eux de manière respectueuse

- Veille à ce que les éventuelles accusations portées par un adulte ou un enfant soient signalées, même lorsque celles-ci sont portées à son encontre.
- Evite toute situation impliquant un contact personnel avec un enfant ou un adulte vulnérable lorsque ce contact ne peut être observé par d'autres collaborateurs (par ex. dans une pièce dont la porte est fermée et dans laquelle il n'y a personne d'autre)
- Suit les procédures décrites en annexe pour le signalement de suspicions ou d'accusations de harcèlement et ne gardera jamais secrètes de telles informations
- Veille à se comporter de manière appropriée avec les enfants et les jeunes adultes : comportement adapté à l'âge de l'enfant/du jeune adulte, langage utilisé et attitude.
- L'utilisation de mots grossiers est proscrite, même lorsqu'ils ne s'adressent pas à une personne.
- Respecte l'espace personnel d'autrui – y compris l'espace d'enfants ou d'adultes vulnérables ayant besoin de réconfort – et demande toujours l'autorisation avant de faire un geste consolateur ou de réconfort
- Veille à gérer et traiter de manière adéquate tout harcèlement à l'égard d'un enfant ou d'un adulte
- Veille à ce que toute relation avec un enfant ou un adulte vulnérable dont il a fait la connaissance dans le cadre du travail, ne dépasse jamais le cadre du travail
- N'invite jamais chez lui un enfant ou un adulte vulnérable dont il a fait la connaissance dans le cadre de son travail, ne l'autorise jamais à venir chez lui et ne recherche pas de contact avec lui/elle en-dehors de l'environnement de travail, que ce soit physiquement, par téléphone ou en ligne. Si un tel contact est recherché par l'enfant ou l'adulte vulnérable lui-même, il empêchera ce contact d'avoir lieu
- Ne fera jamais de remarques à connotation sexuelle ou de nature discriminatoire à un enfant ou un adulte vulnérable ou en leur présence.
- Veille à se protéger et ne se comporte jamais d'une façon qui peut être mal interprétée ou qui pourrait le mettre dans une position difficile
- Suit les règles ci-dessus et veille à ce que d'autres ne les enfreignent pas.

d. Politique des médias sociaux de Natagora

Natagora reconnaît que les technologies de l'information et de la communication offrent de nouvelles opportunités mais s'accompagnent aussi de nouveaux défis pour ceux et celles qui travaillent avec des enfants et des adultes. Natagora préconise l'application des mêmes règles et principes pour la communication et les contacts personnels et en ligne avec les enfants et les adultes ainsi que la délimitation des frontières entre la vie privée et la vie professionnelle dans la communication et les contacts avec les enfants, les familles et les adultes. Tous les collaborateurs et tiers sont tenus de respecter la politique des médias sociaux de Natagora. Il ne faut pas oublier que la politique de safeguarding a pour but de protéger aussi bien les collaborateurs et les tiers que les enfants et d'autres adultes. N'agissez donc jamais d'une façon qui pourrait être mal interprétée et vous mettre dans une position délicate.

En ce qui concerne la sécurité en ligne, l'objectif est de limiter les risques associés à l'utilisation des technologies internes, numériques et mobiles par les enfants et les jeunes adultes. Dans cette optique, Natagora attend à tout moment de tous les collaborateurs

- Qu'ils appliquent toujours les mêmes règles - qu'ils communiquent en personne ou en ligne avec des enfants et des adultes vulnérables, à savoir : faire preuve de respect, être poli et ne pas dire/écrire de mots grossiers, s'abstenir de toute remarque à connotation sexuelle ou de nature discriminatoire ainsi que de harcèlement

- Qu'ils communiquent en ligne toujours de manière professionnelle, que ce soit par SMS ou via les réseaux sociaux
- Qu'ils s'abstiennent d'utiliser les équipements/appareils TIC (ordinateurs, portables, GSM, tablettes, notebooks etc.) de Natagora pour regarder, télécharger, créer ou partager (avec des collègues, d'autres adultes ou des enfants) des contenus illicites, y compris des photos/vidéos pédopornographiques.

Il n'est autorisé de communiquer en ligne avec des enfants que moyennant l'accord des supérieurs hiérarchiques, et exclusivement à des fins professionnelles

Si un collaborateur ou un tiers soupçonne ou constate un acte de harcèlement en ligne – qu'il s'agisse d'un contenu illicite ou d'une suspicion de harcèlement d'un autre adulte – il est tenu de suivre les procédures d'action de Natagora pour le signalement de suspicions ou de faits avérés de tels comportements

Les collaborateurs et tiers ne pourront

- Communiquer leurs coordonnées personnelles à un enfant ou un adulte vulnérable : numéro de GSM privé, adresse électronique, adresse postale, pages de réseaux sociaux, URL de leur site web/blog personnel, photothèques en ligne, mots de passe, etc.
- Communiquer avec des enfants ou des adultes vulnérables en utilisant leurs réseaux sociaux personnels (Facebook, Instagram, Twitter, Snapchat, WhatsApp, ...)
- Réagir au contenu posté par des enfants ou adultes vulnérables sur les réseaux sociaux, sauf dans le cadre d'une mission/tâche officielle pour Natagora ou d'un projet pédagogique spécifique, et toujours avec l'accord officiel de leur supérieur hiérarchique
- Demander de devenir « ami » ou d'être ajoutés aux contacts d'un enfant ou d'un adulte vulnérable
- Ajouter à leur liste de contacts/amis de sites de réseau social un enfant ou un adulte vulnérable ou l'autoriser à y avoir accès
- Partager des données personnelles avec un enfant via des sites personnels de réseau social
- Utiliser une caméra numérique/vidéo/GSM au travail sauf dans le cadre d'une mission officielle qui leur a été confiée par Natagora, ce travail devant être officiellement approuvé et documenté par leur supérieur hiérarchique.
- Jouer à des jeux en ligne avec un enfant, sauf si cette activité relève d'une mission officielle qui leur a été confiée par Natagora et que ces jeux se jouent sur des sites et des appareils professionnels ;
- Envoyer des contenus illicites ou inappropriés (messages écrits, photos, icônes ou symboles) par GSM ou via des applis de messagerie sociale
- Chercher à se lier d'amitié en ligne avec un enfant ou un adulte vulnérable rencontré dans le cadre de leur travail.
- Utiliser leur GSM personnel ou professionnel pour communiquer (par téléphone, sms, e-mail, via les sites de réseau social, etc.) avec des enfants ou des adultes vulnérables rencontrés dans le cadre de leur travail
- Utiliser internet ou les réseaux sociaux pour envoyer des messages personnels à un enfant ou un adulte vulnérable rencontré dans le cadre de leur travail, sauf s'il s'agit d'une tâche officielle qui leur a été confiée par Natagora et qu'ils utilisent la messagerie de sites et d'appareils professionnels

e. Traitement confidentiel de l'information

Conformément à la politique relative au traitement des données à caractère personnel de Natagora, à la loi belge relative à la protection de la vie privée et au règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, Natagora ne collectera et ne traitera les données à caractère personnel et les photos d'autrui qu'à des fins légitimes, bien précises et décrites de manière explicite. Natagora s'engage aussi à ne pas partager lesdites données, sauf si leur communication est nécessaire et dans ce cas, toujours avec l'accord explicite des personnes concernées. Ces données seront conservées de manière sécurisée. Le traitement des données de tiers est décrit dans la Charte relative à la protection des données à caractère personnel de Natagora, qui peut être consultée sur notre site webs

[s https://www.Natagora.be/nl/static-pages/99030-ons-charter-mbt-uw-persoonsgegevens](https://www.Natagora.be/nl/static-pages/99030-ons-charter-mbt-uw-persoonsgegevens)

Dans le cadre de la politique de safeguarding, le signalement approprié et rapide des suspicions d'incidents en rapport avec le harcèlement est un élément clé de la protection des enfants et des adultes vulnérables. Mais même lors de ces signalements et de leur traitement, il y a lieu de veiller au respect des données à caractère personnel – y compris celles des enfants et des adultes vulnérables sauf si Natagora en a reçu l'autorisation ou est légalement tenu de communiquer ces informations.

Lors du traitement de données à caractère personnel, Natagora respectera les principes de la loi relative à la protection de la vie privée et l'article 22 de la Constitution, aux termes desquels les données à caractère personnel doivent être collectées légalement et honnêtement et ne peuvent être divulguées que dans des circonstances appropriées (avec l'accord des personnes concernées et/ou en vertu d'une obligation légale). Elles ne seront en outre conservées que pendant la période nécessaire (maximum 10 ans) et de manière sécurisée.

En ce qui concerne les enfants et les adultes vulnérables capables de discernement, Natagora demandera à l'enfant/adulte vulnérable et au parent, tuteur ou gardien leur accord avant de communiquer ces données à caractère personnel (y compris les photos) à une autre organisation (par ex. un établissement de soins). S'il s'agit d'un enfant ou d'un adulte vulnérable sans capacité de discernement, seul l'adulte responsable pourra donner son consentement au traitement et à la communication des données. Il y a lieu de souligner que le traitement des données à caractère personnel d'un mineur de moins de 13 ans fait l'objet d'une protection particulière et est soumis à des conditions supplémentaires. Dans certaines situations, il peut en effet être dangereux de chercher à obtenir cette autorisation (par exemple lorsque le fait de demander l'accord expose l'enfant ou l'adulte vulnérable à un risque plus important ou lorsque cette demande d'autorisation risque de retarder inutilement le traitement des données ou même d'être préjudiciable à une enquête ou à des poursuites futures). Ce qui doit donc toujours être pris en compte, c'est la nécessité ou non de protéger l'enfant ou l'adulte. En cas de doute, consultez le responsable Safeguarding et/ou le service de prévention et de protection externe dont les coordonnées figurent dans le protocole d'action.

En résumé, les principes régissant l'échange confidentiel de données et d'informations sont les suivants :

- Les données doivent être nécessaires, proportionnées, pertinentes, suffisantes et précises ;
- Les données doivent être traitées de manière sécurisée et rapidement ;
- Et la communication des données doit être documentée.

f. Comment réagir au harcèlement ?

En cas de harcèlement, la procédure varie en fonction de la catégorie (il y en a quatre) à laquelle appartiennent les personnes concernées : Personnes concernées	Procédure d'action
1. Collaborateur à l'encontre d'un collaborateur	Voir procédure dans le règlement de travail
2. Tiers à l'encontre d'un collaborateur	Voir procédure dans le règlement de travail
3. Collaborateur à l'encontre d'un tiers	Procédure d'action (annexe)
4. Tiers à l'encontre d'un tiers	Procédure d'action (annexe)

g. Harcèlement à l'égard de membres du personnel de Natagora

Le protocole à suivre en cas de harcèlement à l'égard de membres du personnel de Natagora – collaborateur à l'égard d'un autre collaborateur (catégorie 1 dans le tableau ci-dessus) ou tiers à l'égard d'un collaborateur (catégorie 2) – est décrit dans le règlement de travail de Natagora.

h. Harcèlement à l'égard de tiers

Le protocole à suivre en cas de harcèlement à l'égard de tiers (catégories 3 et 4 dans le tableau ci-dessus) est décrit dans la procédure d'action en annexe. Les paragraphes suivants fournissent des explications supplémentaires à ce sujet.

Il se peut que des collaborateurs de Natagora ou des tiers soient les témoins d'une situation susceptible selon eux de nuire au bien-être et à la sécurité d'un enfant, d'un adulte vulnérable ou d'autres adultes ne faisant pas partie du personnel de Natagora.

Ces inquiétudes peuvent concerner un fait observé ou une suspicion. Il se peut aussi qu'un enfant ou un adulte avec qui le collaborateur concerné est en contact lui fasse part d'un abus/mauvais traitement dont il a été/est victime. S'il y a danger immédiat pour l'enfant ou l'adulte, le collaborateur agira sans tarder.

Le responsable Safeguarding décidera des autres personnes/services à contacter.

D'une manière générale, la gestion d'un risque de harcèlement/abus se fait en quatre étapes :

1. Être attentif aux signes de harcèlement ou d'abus/mauvais traitement
2. Interroger la personne sur ce qui s'est passé et l'écouter
3. Signaler le fait
4. Le responsable Safeguarding coordonne l'intervention d'aide et signale éventuellement l'incident aux services externes et/ou à la police.

Un collaborateur peut soupçonner/apprendre qu'un enfant/adulte vulnérable est victime d'abus/de harcèlement de différentes façons :

- Un enfant/adulte vulnérable se confie à lui
- Le comportement/les jeux d'un enfant/adulte vulnérable éveillent chez lui des soupçons
- L'enfant/adulte vulnérable présente des signes physiques d'abus/mauvais traitements, par exemple des lésions
- Des signes de violence sont observés dans les interactions entre l'enfant/adulte vulnérable et le parent/responsable/autre adulte
- Une personne lui fait part de ses soupçons quant au fait qu'un enfant/adulte vulnérable soit victime d'abus ou de négligence

Certains enfants sont particulièrement vulnérables en raison de leur âge, de leurs conditions de vie ou d'autres facteurs, notamment : les enfants en bas âge, les enfants porteurs d'un handicap ; les enfants vivant dans une famille confrontée à la violence domestique, à la toxicomanie, à l'alcoolisme ou dont un des parents souffre de graves problèmes psychiques.

Si un enfant ou un adulte vulnérable dit avoir été maltraité ou montre des signes de maltraitance, ou si vous apprenez qu'un enfant/adulte vulnérable a peut-être été maltraité, il y a lieu de :

- Garder votre calme
- Écouter la personne
- Prendre la déclaration au sérieux
- Ne poser que les questions nécessaires pour comprendre clairement ce qui est déclaré
- Rassurer la personne et lui dire que ces informations seront communiquées de manière confidentielle au responsable Safeguarding, sans lui promettre de les garder pour soi
- Consigner par écrit, sur le formulaire de déclaration/ signalement ce qui a été dit, entendu et/ou observé

i. Signalement du harcèlement

Tous les collaborateurs et tiers sont tenus de signaler de manière formelle toute suspicion, révélation ou observation de harcèlement. Ces signalements doivent se faire à l'aide du formulaire approprié – c'est-à-dire le formulaire de signalement de harcèlement à l'égard d'un tiers, notamment d'un enfant ou d'un adulte vulnérable ou du formulaire de déclaration pour le registre des faits de tiers à l'égard d'un collaborateur de Natagora. Un fois complété, le formulaire de déclaration de harcèlement à l'égard de tiers sera remis au responsable Safeguarding.

Les collaborateurs et les tiers s'abstiendront d'utiliser de manière indue la procédure de plainte. En cas d'utilisation délibérément illicite de cette procédure, des mesures pourront être prises.

Obligation générale de porter secours

L'article 422bis du code pénal décrit l'obligation générale de porter secours, qui incombe à tout citoyen. Quiconque ne respecte pas cette obligation peut être condamné pour abstention coupable.

Tous les citoyens, y compris ceux qui sont tenus au secret professionnel, doivent donc porter secours à une personne en péril, lorsque :

- Ils ont constaté par eux-mêmes que cette personne était exposée à un péril grave, ou que cette situation leur a été décrite par ceux qui sollicitent leur intervention (à moins que les circonstances dans lesquelles ils ont été invités à intervenir pouvaient leur faire croire au manque de sérieux de l'appel ou à l'existence de risques)
- Lorsqu'elles peuvent intervenir sans danger sérieux pour elles-mêmes ou pour autrui.

Il y a lieu de porter soi-même secours, ou de faire appel à un tiers (par exemple un intervenant professionnel). Il n'est pas nécessaire de signaler le fait aux instances judiciaires.

Obligation générale de signalement

Les articles 29 et 30 du Code d'instruction criminelle décrivent l'obligation de dénoncer certains délits et crimes. L'article 29 impose une obligation particulière à toute autorité, officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit (obligation de déclaration administrative). L'article 30 consacre l'obligation de signalement par toute personne ayant été témoin d'un attentat contre la vie ou la propriété d'un individu ou contre la sûreté publique.

L'on part toutefois du principe que le secret professionnel prévaut sur l'obligation de signalement inscrite dans les articles 29 et 30 du code d'instruction criminelle.

Un intervenant professionnel est tenu au secret professionnel ne peut donc pas invoquer l'obligation de signalement pour divulguer des informations confidentielles.

Un fonctionnaire qui n'est pas tenu au secret professionnel et qui, dans l'exercice de ses fonctions, prend connaissance d'un délit ou d'un crime, ainsi que toute personne qui constate elle-même une atteinte à la vie, à la propriété ou à la sûreté publique est par contre tenue à l'obligation de signalement.

Il s'agit ici d'une obligation morale. Le non-respect de cette obligation de signalement n'est en effet pas passible de sanctions. Une personne qui facilite le délit ou fait en sorte qu'il se poursuive, peut toutefois être considérée comme complice et donc être punie.

j. Politique de riposte/réaction

Accueil et sécurité

Lors d'un incident, la ou les personnes concernées, notamment les enfants et les adultes vulnérables, peuvent compter sur une prise en charge adéquate et la sécurité de tous est garantie. La victime, mais aussi l'auteur ou le suspect, doivent pouvoir bénéficier d'un accueil de qualité et voir leur sécurité garantie. Le responsable Safeguarding en assure la responsabilité et se chargera de coordonner le soutien nécessaire.

Protocole d'action

Le protocole d'action décrit les mesures prises en cas de suspicion, de révélation ou d'observation de harcèlement. Ce protocole tient compte de diverses situations : l'auteur (préssumé) peut être un enfant ou un adulte, un collaborateur ou un tiers. La victime peut elle aussi être un enfant ou un adulte, un collaborateur ou un tiers.

Aide aux enfants et aux adultes vulnérables

Comme indiqué dans le protocole d'action, la personne de confiance fera appel si nécessaire à des services externes pour porter l'assistance aux enfants et aux adultes vulnérables impliqués dans un incident, que ce soit comme victime, témoin ou auteur (préssumé). Le responsable Safeguarding s'assurera aussi toujours dans ce cas que l'assistance ne fasse pas obstacle au bon déroulement d'une procédure juridique.

Aide aux collaborateurs

Les collaborateurs impliqués dans un incident, que ce soit comme victime, témoin ou auteur (préssumé) bénéficient d'une prise en charge supplémentaire : accueil de première ligne, entretien avec la personne de confiance, entretiens avec un intervenant professionnel ou un médiateur interne ou externe, recherche d'une solution. La communication aux autres collaborateurs est également un point d'attention majeur.

Aide aux tiers

Lorsque des tiers sont impliqués dans un incident, que ce soit en tant que victime, témoin ou auteur (préssumé), le responsable Safeguarding fera si nécessaire appel à des tiers pour leur porter assistance. Le responsable Safeguarding vérifiera ici aussi toujours si l'assistance ne fait pas obstacle au bon déroulement d'une procédure juridique.

Avertissements et sanctions

En cas de grave incident impliquant le harcèlement d'un collaborateur (catégorie 1), les éventuelles sanctions ou autres mesures décrites dans le règlement de travail de Natagora seront d'application.

k. Consigner clairement et simplement les informations nécessaires

Au moment de remplir les formulaires pour le signalement d'actes de harcèlement envers un tiers (catégorie 3 et 4, voir Annexe 1) ou d'un tiers envers un collaborateur (catégorie 3, voir Annexe 2), il y a lieu de veiller à ce que toutes les informations essentielles soient bien reprises :

- Une description de l'incident
- Une description des éventuelles lésions
- Si possible, le témoignage de la victime : ce qui s'est passé, la ou les lésions que l'incident a pu provoquer et comment
- Dates et heures spécifiques et autres informations utiles
- Indiquer si le parent/la personne responsable et l'enfant/adulte vulnérable ont été informés du signalement de l'incident
- Il y a lieu de faire clairement la différence entre les faits, les suspicions et les opinions personnelles

Tous les documents pour le signalement de harcèlement ou d'abus, les mesures prises et les personnes/services contactés doivent être conservés de manière électronique et sécurisée pendant une période de 3 années.

l. Assurance

L'assurance en responsabilité civile de Natagora peut couvrir les dommages subis par des tiers lors d'un accident/incident dans les bâtiments de Natagora. La responsabilité de Natagora est limitée à la couverture fournie par ses polices d'assurance.

m. Enfants ou adultes vulnérables perdus/égarés : procédures

Tout enfant qui s'est perdu sera confié à un membre du personnel d'accueil qui accompagnera l'enfant. Natagora s'est doté de procédures plus détaillées décrivant comment un collaborateur de Natagora doit réagir à l'annonce d'un enfant ou d'un adulte vulnérable qui s'est perdu et ce qu'il doit faire lorsque l'enfant/adulte a été retrouvé.

n. Collaborations avec des écoles et des associations

Les établissements scolaires sont tenus de garantir le bien-être et la sécurité de leurs élèves. En cas d'incident dans le cadre d'une activité organisée par Natagora dans une école ou avec une association, la politique et les procédures de safeguarding (ou similaire) de l'école ou de l'association seront d'application. Si l'incident se produit dans les bâtiments de Natagora (par exemple lors d'une visite d'exposition à Natagora dans le cadre d'une excursion scolaire), la politique et les procédures de safeguarding de Natagora seront d'application.

6. Annexes

ANNEXE 1 – Déclaration de harcèlement envers des tiers (enfant ou adulte vulnérable)

ANNEXE 2 – Déclaration pour le registre de faits de tiers (personnes externes à l'organisation - tiers envers un collaborateur (catégorie 2)

ANNEXE 3 – Formulaire d'autorisation pour la prise de photographies, l'enregistrement de films/vidéos et la réalisation d'interviews

ANNEXE 4 – Procédures pour la prise en charge d'enfants ou d'adultes vulnérables perdus

ANNEXE 5 – Protocole d'action pour la gestion/prise en charge du harcèlement envers des tiers (catégories 3 et 4)

ANNEXE 6 – Protocole d'action pour la gestion du harcèlement à l'égard d'un collaborateur de Natagora (catégories 1 et 2)

ANNEXE 7 - Formulaire de plainte

ANNEXE 8 – Processus décisionnel

a. ANNEXE 1 – Déclaration de harcèlement envers des tiers (enfant ou adulte vulnérable)

Nom de la personne qui complète ce formulaire	
Date	
Nom de la personne qui communique ces informations	
Préciser s'il s'agit de harcèlement 1. D'un tiers envers un collaborateur 2. D'un collaborateur envers un tiers 3. D'un tiers/de tiers envers un tiers	
Nom des autres personnes présentes	
Date et heure de l'incident	
Description factuelle : - De l'incident - De l'entretien avec la victime - De l'entretien avec le témoin de l'incident	
Les mesures suivantes ont été prises en concertation	
Signature et nom du collaborateur	
Date de réception par le responsable safeguarding	
Actions prises par le responsable safeguarding	

b. ANNEXE 2 – Déclaration pour le registre de faits de tiers (personnes externes à l'organisation - tiers envers un collaborateur (catégorie 2))

Cette déclaration est anonyme. Toutefois, si vous souhaitez être tenu informé du suivi de la démarche ou bénéficier d'un soutien psychologique individuel, il est possible de le signifier en précisant vos coordonnées.

Nom et prénom (facultatif) :	Téléphone / GSM (facultatif) :
Service : Fonction :	
Sexe :	

Déclare être l'objet de :

- ☐ Violence au travail : « chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail ».
- ☐ Harcèlement sexuel au travail : « tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».
- ☐ Harcèlement moral au travail : « ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité, l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne (...) 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 manifeste notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la conviction syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale, la nationalité, une prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité et l'expression de genre ».

Description	des	faits	
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

Présence de témoins au moment des faits ? ☐ OUI / ☐ NON

Nom et prénom de témoin :

Lieux ou locaux où se sont déroulés les faits :

Souhaitez-vous un soutien avec un intervenant psychosocial ? ☐ OUI / ☐ NON

Date de la déclaration :

Signature :

c. ANNEXE 3 – Formulaire d'autorisation pour la prise de photographies, l'enregistrement de films/vidéos et la réalisation d'interviews

Nom de l'activité/événement :	
Lieu :	
Date :	

Vous participez à cette activité/cet événement de Natagora et nous vous en remercions de tout cœur. Au cours de celle-ci/celui-ci, nous allons prendre des photos, mais aussi peut-être filmer et interviewer des participants. Ces photos/films et interviews seront utilisés par Natagora :

- A des fins de promotion de nos activités, aussi bien en ligne (par exemple sur notre site web) que sous forme imprimée
- A des fins éducatives
- Pour documenter notre activité, cette documentation étant conservée dans nos archives
- Autres fins : _____(veuillez préciser)

Les noms de famille et adresses des enfants et adultes vulnérables ayant été photographiés, filmés ou interviewés n'apparaîtront jamais avec les photos, les images/vidéos et les interviews publiés et/ou diffusés.

Nom :	
Nom de l'école	

(Pour les enfants de moins de 16 ans et les adultes vulnérables, un adulte responsable – parent, tuteur ou enseignant – apposera sa signature ci-dessous pour accord)

Autorisation :

J'autorise Natagora à utiliser les photos/images sur lesquelles j'apparais et/ou mes interviews (ou les photos/images et/ou interviews de la personne placée sous ma responsabilité) aux fins décrites ci-dessus, Natagora s'engageant à garantir que je (ou la personne sous ma responsabilité) ne puisse être identifiée par mon (son) nom/adresse.

Signature :	
Cosignature (le cas échéant)	
Nom du cosignataire :	
Lien avec le signataire :	

d. ANNEXE 4 – Procédures pour la prise en charge d'enfants ou d'adultes vulnérables perdus

L'objectif de cette procédure est de faire en sorte que tout enfant ou adulte vulnérable qui s'est perdu ou a été signalé comme perdu dans les bâtiments/événements de Natagora puisse être retrouvé et remis à l'adulte responsable qui l'a accompagné à Natagora pour un événement, un stage, une exposition ou tout autre événement organisé par Natagora.

Pour garantir la sécurité de l'enfant/adulte vulnérable, il est essentiel que le collaborateur de Natagora remette l'enfant/adulte à la « bonne personne » (c'est-à-dire l'adulte qui en est vraiment le responsable). Il contrôlera donc l'identité de l'enfant/adulte vulnérable et vérifiera ses documents, ainsi que l'identité et les documents d'identité de l'adulte se présentant comme l'adulte responsable. En cas de doute ou de difficulté, le collaborateur sollicitera l'aide de la police. Les collaborateurs de Natagora veilleront à ne jamais se retrouver seuls dans un local avec l'enfant/adulte vulnérable.

Procédure à suivre par le collaborateur en cas de perte d'un enfant ou d'un adulte vulnérable signalée par l'adulte qui en est responsable

1. Notez le nom complet et la description de l'enfant/adulte vulnérable

2. Notez le nom et les coordonnées de l'adulte qui recherche l'enfant/ adulte vulnérable sous sa responsabilité. Le responsable rédigera un rapport comprenant la description la plus complète possible de l'enfant/adulte vulnérable qui ne retrouve plus l'adulte qui l'accompagne :

- Nom

- Age

- Description de l'enfant/adulte vulnérable

- Et pour la personne responsable accompagnant l'enfant/adulte vulnérable à Natagora, son nom, son lien avec l'enfant (mère, soeur...) et une description physique détaillée.

3. Le membre du personnel d'accueil expliquera à l'enfant/adulte vulnérable qu'il restera dans un endroit sûr pendant que d'autres personnes essaient de retrouver la personne avec qui il est venu à l'événement en question. Les collaborateurs, membres du personnel d'accueil et responsable veilleront à ne rester à aucun moment seul avec l'enfant/adulte vulnérable.

Si l'enfant/adulte vulnérable est désorienté et qu'il ne sait plus qui il est ou où il est, le membre du personnel d'accueil pourra lui demander s'il peut aller voir dans son sac ou les poches de sa veste s'il n'y a pas un document permettant de l'identifier/des papiers d'identité. Il faut pour cela qu'au moins deux collaborateurs soient présents.

e. ANNEXE 5 – Procédure d'action pour la gestion/prise en charge du harcèlement envers des tiers (catégories 3 et 4)

De quoi s'agit-il ? Ce protocole d'action décrit les étapes à suivre et les actions qu'un collaborateur peut prendre en cas de suspicion, divulgation ou observation de harcèlement.

Pourquoi ? Un protocole d'action fait partie d'une politique d'intervention/de réaction transparente.

Comment ? Chaque collaborateur qui soupçonne un tel comportement, en est informé par une autre personne ou le constate par lui-même peut utiliser ce protocole d'action comme guide.

Attention ! Un protocole d'action permet effectivement une gestion transparente et la plus équitable possible d'une suspicion, divulgation ou observation de harcèlement, ce qui en fait un guide précieux pour le(s) collaborateur(s). Un protocole d'action n'est toutefois pas un scénario immuable : les décisions devront toujours être prises en fonction de la gravité et de la nature du fait ainsi qu'en concertation avec des collègues, des responsables et éventuellement, avec des experts externes.

PHASE 1 – SUSPICION, DIVULGATION PAR UNE AUTRE PERSONNE OU OBSERVATION

La première phase est celle de la suspicion, de la divulgation ou de l'observation. Lors de celle-ci, la priorité ira surtout à la sécurité, à l'encadrement et au recueil d'informations.

Nous examinerons ci-dessous les responsabilités du « receveur » (la personne qui soupçonne le harcèlement, en est informée ou en fait elle-même le constat). Cette personne devra toujours évaluer la gravité et le caractère aigu de la situation. Il est conseillé de rédiger et de conserver un rapport écrit (succinct) de chaque mesure prise. Il importe naturellement de faire preuve d'une grande discrétion quant à l'endroit où est conservé ce rapport et à son contenu.

En cas de suspicion de harcèlement :

- Prenez au sérieux vos inquiétudes et essayez de clarifier les signaux qui ont éveillé vos soupçons (ce que je constate, depuis quand, etc.). Il peut être utile de noter dans un rapport les signaux qui ont éveillé vos soupçons.
- Discutez de vos soupçons avec un responsable (voir phase 2, qui explique également la procédure à suivre pour solliciter un conseil extérieur).
- Garantisiez autant que faire se peut la sécurité de la personne qui en est victime : essayez de faire cesser ce harcèlement, de vous faire aider par des responsables qui ont compétence pour mettre fin à ce comportement.
 - o Les intervenants professionnels tenus au secret professionnel peuvent discuter de cette suspicion avec un collègue (également tenu au secret professionnel)
 - o Les intervenants professionnels peuvent faire part de leurs inquiétudes à l'auteur ou à la victime.

Si le harcèlement vous est signalé, écoutez activement et attentivement la personne qui vous en parle. Essayez de ne pas lui soutirer des informations et évitez de poser des questions suggestives. Le but de cet entretien n'est pas d'établir la vérité, car c'est là le rôle de la police. Veillez cependant à réunir suffisamment d'informations pour pouvoir évaluer la gravité de la situation et pouvoir vous occuper du bien-être de la victime.

- Ne promettez pas de garder ces confidences secrètes. Il est important d'éviter de faire des promesses que vous ne pourrez pas tenir. Vous pouvez en revanche définir ensemble les mesures que vous allez prendre.
- Il peut être utile de consigner ce témoignage dans un rapport écrit (si possible avec la personne qui vous a informé du harcèlement).

- Essayez dans la mesure du possible de garantir la sécurité - demandez à la personne qui s'est confiée à vous quels sont ses besoins, évaluez le risque que le harcèlement se répète ou le risque de représailles et tâchez de limiter ces risques. Il va de soi que la personne informée du harcèlement ne peut pas toujours garantir la sécurité : il peut y avoir un déséquilibre hiérarchique, cette personne n'est pas toujours la victime, la personne informée ne sait pas toujours si d'autres personnes subissent elles aussi ce harcèlement, etc. Il est donc important d'informer le plus rapidement possible les personnes responsables et compétentes pour assurer la protection de la victime (voir phase 2).
- Procédez à une première évaluation de la gravité des faits. Le « Système de drapeaux » décrit ci-dessous fournit un cadre de référence permettant d'analyser la gravité des faits et les risques.

Si vous êtes vous-même le témoin du harcèlement

- Garantisiez autant que faire se peut la sécurité : essayez de faire cesser ce harcèlement, demandez de l'aide aux personnes/services compétents pour mettre fin à ce comportement.
- S'il y a urgence (par ex. s'il y a eu viol), appelez la police et les services de secours (112) pour qu'ils prennent en charge la victime. Une enquête policière étant possible, il y a lieu d'éviter au maximum de toucher quoique ce soit sur le lieu où le crime/délit a eu lieu (traces et preuves). La victime pouvant faire l'objet d'un examen médical, veillez également à ce que la victime d'un abus sexuel ne se lave pas avant d'être examinée par un médecin.
- Encadrez le mieux possible la victime (soutien psychologique, accompagnement éventuel pour l'examen médical, ...).
- Informez les personnes concernées des mesures que vous allez prendre (par ex. signalement aux responsables).

Évaluation du risque : le Système de drapeaux

Le « Système des drapeaux », décrit ci-dessous de manière schématique, peut être utilisé pour évaluer avec un maximum d'objectivité la gravité du harcèlement.

Le « Système des drapeaux » aide à évaluer la gravité du harcèlement à l'aide de six critères :

1. Consentement
2. Plein gré
3. Égalité de pouvoir
4. Adéquation en termes d'âge ou de développement
5. Adéquation en termes de contexte
6. Respect de soi

SCHÉMA – SYSTÈME DES DRAPEAUX				
Critère	DRAPEAU VERT	DRAPEAU JAUNE	DRAPEAU ROUGE	DRAPEAU NOIR
Consentement mutuel	Consentement mutuel clair	Consentement mutuel vague	Absence de consentement mutuel	Absence répétée de consentement mutuel
Plein gré	De plein gré (sans contrainte)	Contrainte ou pression légère	Manipulation, chantage, abus de pouvoir/position de force, tromperie	Recours répété à l'agression, à la violence ou menace d'y avoir recours
Egalité (de pouvoir)	Partenaires égaux	Légère inégalité au niveau de la maturité, de l'âge, de l'intelligence...	Plus grande inégalité	Grande inégalité répétée
Adéquation en termes d'âge et de développement	Au moins 20 % des enfants et des jeunes présentent ce type de comportement	Comportement d'enfants/jeunes un peu moins âgés/un peu plus âgés	Comportement d'enfants ou de jeunes avec une plus grande différence d'âge	Comportement d'enfants ou de jeunes avec une importante différence d'âge
Adéquation en termes de contexte	Le comportement ne dérange personne	Le comportement est légèrement choquant (impolitesse)	Le comportement est plus choquant (blessant ou offensant)	Le comportement est fortement choquant
Respect de soi	Le comportement respecte l'intégrité personnelle ou témoigne d'un respect de soi suffisant	Le comportement peut être autodestructeur	Le comportement entraîne des dommages physiques, émotionnels ou psychologiques	Le comportement entraîne de graves dommages physiques, émotionnels ou psychologiques

Lorsque le responsable Safeguarding n'est pas sûr de pouvoir évaluer correctement le comportement ou s'il ne se sent pas capable d'y mettre fin, de l'expliquer et de continuer les observations, il doit en parler avec un collègue (concertation collégiale) et/ou poursuivre la mise en œuvre du protocole et informer les responsables.

PHASE 2 - CONCERTATION ET CONSEIL

La deuxième phase est celle de la concertation interne lors de laquelle la suspicion, la divulgation ou l'observation du harcèlement sont examinées. C'est aussi au cours de cette phase qu'il pourrait éventuellement être décidé de solliciter l'avis de services externes. En fonction de la gravité et de l'urgence de la situation, plusieurs étapes sont possibles.

1. Concertation interne

Il est important que chaque suspicion, divulgation ou observation de harcèlement soit examinée en interne, même si l'incident a un caractère de moindre gravité. La portée de cette concertation interne variera beaucoup en fonction de la gravité de la situation et selon que l'événement se soit produit au sein ou en-dehors de l'organisation.

Tâches du responsable Safeguarding :

- Utiliser le système des drapeaux comme cadre de référence pour évaluer la **gravité des faits** (voir ci-dessus : évaluation du risque : le Système des drapeaux). S'il estime, sur cette base, que les faits présentent une certaine gravité, il continuera à suivre la procédure d'action.
- Cette évaluation permettra de déterminer si les mesures de safeguarding prises jusqu'à présent doivent être renforcées.
- En fonction de ce qui a été convenu au sein de l'organisation, informer d'autres **responsables** (par ex. la personne de confiance) ou la direction.
- Mettre en place un **groupe de travail**. Il est recommandé de disposer d'une liste d'experts externes possibles (par ex. un collaborateur du Commissariat aux droits de l'enfant ou encore un avocat). La composition de ce groupe de travail dépendra de la situation et des personnes concernées (volontaires, tiers et/ou collaborateurs).

- Organiser la **communication interne** entre collaborateurs, y compris les supérieurs hiérarchiques, sans informer les collaborateurs (ou les tiers) de tous les détails de l'affaire.
- Rédiger un **compte rendu écrit** de chaque réunion, décision et action et conserver ce rapport dans un dossier centralisé. L'idée est d'éviter ainsi la survenue de malentendus ou l'inaction.

Tâches du groupe de travail

- Décider des **actions et mesures supplémentaires** à prendre (et par qui) à l'égard de la victime et de l'auteur : entretiens avec les personnes concernées, nouvelles mesures de protection, etc. Il est important de communiquer ouvertement et en toute transparence avec la victime et l'auteur. Attention, ces entretiens avec la victime et l'auteur n'auront jamais pour but d'établir la vérité, car c'est là le rôle de la police. Dans le cas où l'affaire est portée au pénal surtout, il n'est pas recommandé de discuter avec la victime et l'auteur des faits qui se sont produits.
- **Les intervenants tenus au secret professionnel** peuvent questionner leurs collègues sur les signaux (ce qu'ils ont remarqué, ce qu'ils peuvent en déduire), leur point de vue (comment ils gèreraient une telle situation) et leurs capacités (dans quelle mesure sont-ils compétents pour poursuivre leur travail dans ce contexte). S'il n'y a pas d'intervenants tenus au secret professionnel au sein de l'organisation, il pourra être fait appel à des instances spécialisées, par exemple le Commissariat aux droits de l'enfant.
- Décider de la nécessité de **prendre contact avec des tiers et services externes** (parents, famille, psychologues, services administratifs des autorités compétentes) et si oui, quand/comment.
- Désigner un responsable qui assurera si nécessaire la communication avec les **médias**. Un cas d'abus sexuel par exemple est parfois fort médiatisé. Dans de telles situations, il y a lieu de désigner une personne de contact chargée d'informer clairement les médias si ceux-ci en font la demande. Il est toujours préférable de fournir un minimum d'informations plutôt que de ne pas communiquer du tout. La préparation d'une conférence de presse peut faciliter cette tâche. Les informations seront toujours communiquées dans le respect de la vie privée des personnes concernées et du secret professionnel auquel les collaborateurs et/ou des tiers peuvent être tenus.

2. Avis extérieur

L'organisation peut ensuite se faire conseiller par des services d'aide spécialisés quant aux mesures à prendre, à la façon de communiquer avec les personnes concernées, etc.

Dans le cas de harcèlement impliquant un/des mineurs, l'on pourra s'adresser au (?). S'il s'agit d'adultes, service d'aide aux victimes le plus proche pourra être contacté.

Tout le monde peut se renseigner auprès d'une Maison de Justice pour s'informer du déroulement d'une éventuelle procédure judiciaire. Les intervenants tenus au secret professionnel peuvent quant à eux adresser une demande de conseil anonyme à la justice (par ex. au Parquet).

Si des mineurs sont impliqués, Child Focus peut être contacté pour un soutien téléphonique de crise. L'association pourra également vous renvoyer vers le service d'aide le plus adapté et/ou vous conseiller de vous adresser à la police ou à la justice

PHASE 3 – PROCÉDURE INTERNE ET/OU SIGNALEMENT

En cas de demande d'intervention psychosociale concernant le harcèlement au travail, le principe de protection relative s'applique au demandeur et aux éventuels témoins. Natagora s'engage à respecter cette protection.

En fonction de la gravité de la situation telle qu'elle a été évaluée et de l'avis externe, le groupe de travail pourra décider que la suspicion, la divulgation ou le constat de harcèlement :

- Continuera à être géré en interne
- Sera signalé à un service d'aide
- Sera signalé à la police et aux autorités judiciaires

Un suivi interne est de toute façon nécessaire, pour faire cesser le harcèlement, intervenir auprès de l'auteur et accompagner la victime. D'autres personnes – volontaires, tiers et collaborateurs – pourront, elles aussi, avoir besoin d'un soutien.

Il est préférable que le fait soit signalé aux services d'aide, à la police ou aux autorités judiciaires sur la base d'une décision du groupe de travail et après avis et conseils de tiers professionnels. Ceux-ci pourront renseigner et conseiller l'organisation sur ses obligations légales (par ex. leur obligation de signalement) mais aussi lui expliquer quelles peuvent être les conséquences d'un signalement pour l'auteur, la victime et Natagora. Il y a lieu de toujours communiquer de manière transparente avec les personnes concernées (victime, auteur, famille, ...) en ne perdant jamais de vue que la victime peut à tout moment décider de prendre des mesures spécifiques (par ex. déposer plainte à la police). D'autres personnes concernées peuvent elles aussi décider de signaler le fait aux services d'aide ou à la police/autorités judiciaires.

Une procédure judiciaire n'exclut en effet pas le lancement d'une trajectoire d'aide ou assimilée.

Procédure de règlement interne

- Au niveau des personnes concernées :
 - o Décider quelles seront les mesures prises à l'encontre de l'auteur. Examiner la possibilité d'une sanction ou d'éviction d'un collaborateur ou d'un client.
 - o Décider quelles seront les mesures prises en faveur de la victime. Vérifier si un suivi/aide spécialisée est nécessaire ou si les mesures prise en interne sont suffisantes pour garantir la sécurité et le bien-être de la victime.
- Au niveau relationnel :
 - o Si l'auteur ou la victime le souhaite, des **services d'aide et de soins** pourront être proposés. Dans ce cas, il est préférable que l'organisation s'adresse à des services spécialisés de médiation réparatrice.
- Au niveau de Natagora :
 - o Déterminer comment les informations – et lesquelles – seront communiquées aux autres collaborateurs. Une **communication interne** de qualité crée un climat de confiance et de transparence et montre que la situation est prise au sérieux.
 - o D'autres collaborateurs peuvent être très perturbés ou très inquiets après la survenue du harcèlement. Ils ont donc aussi besoin d'un soutien
 - o Un cas de harcèlement grave peut également créer au sein de Natagora une certaine confusion, des tensions ou des divisions internes. Dans ce cas, un suivi peut également être nécessaire à ce niveau.
- Il y a lieu de continuer à **communiquer avec la famille** des personnes concernées pour les tenir au courant de la situation, leur offrir un soutien, leur expliquer les mesures qui seront prises et les informer de leurs droits et des actions possibles.

Signalement auprès des services d'aide

Toute demande d'aide concernant une situation de harcèlement impliquant des mineurs peut être adressée au service d'aide à la jeunesse le plus proche. Si le fait/la situation concerne des adultes,

la demande d'intervention pourra être adressée au service d'aide aux victimes le plus proche. Ces services spécialisés définiront et mettront en œuvre le parcours d'aide et de soins approprié.

Signalement à la police ou aux autorités judiciaires

Un cas d'abus sexuel peut être signalé à la police ou directement au Parquet. Il est important de bien s'informer quant aux possibilités légales, au déroulement et aux conséquences d'une procédure judiciaire. Des mineurs sont-ils concernés ? Ou des collaborateurs ou des tiers tenus au secret professionnel ? La victime est-elle d'accord pour que le fait soit signalé à la police ou aux autorités judiciaires ?

Le déroulement d'une procédure judiciaire dépend d'une série de facteurs :

- Si la victime est mineure, le signalement à la police débouchera d'abord sur l'ouverture d'une enquête. Dans un deuxième temps, le Parquet pourra prendre des mesures de protection à l'égard de la jeune victime. Si un fait d'abus sexuel sur mineur est signalé au Parquet par un intervenant professionnel, des mesures de protection à l'égard du mineur seront prises dans un premier temps. Des poursuites pénales pourront ensuite être éventuellement lancées contre l'auteur.
- Les personnes mineures impliquées sont entendues par des officiers de police spécialement formés et leur témoignage est enregistré (enregistrement audiovisuel). L'interrogatoire étant enregistré, la victime ne devra être entendue qu'une seule fois.

PHASE 4 - ÉVALUATION

La dernière étape de la procédure d'action concerne l'évaluation des mesures prises en cas de suspicion, de divulgation ou d'observation de harcèlement.

Une première évaluation peut avoir lieu dès le moment où l'affaire/le dossier est considéré comme clos(e). Il faut alors prévoir du temps et de l'espace pour évaluer la procédure qui a été suivie. Voici quelques aspects qui peuvent être pris en compte lors de cette évaluation :

- Quelles sont les étapes suivies dans la gestion de l'incident ? Aurait-il été préférable de prendre d'autres mesures et actions ?
- Comment la situation actuelle a-t-elle été évaluée ?
- Que peut-on apprendre de l'événement qui s'est produit ? Faut-il adapter la procédure ? Pourrions-nous éviter à l'avenir une telle situation ?

Il est recommandé de procéder à une nouvelle évaluation quelques mois plus tard. Il sera alors possible de déterminer si d'autres mesures doivent être prises au sein de l'organisation pour améliorer la procédure.

- La procédure doit-elle être améliorée ?
- Y a-t-il encore des tensions ou des tabous sur certains sujets ?
- Y a-t-il un sentiment de sécurité et de bien-être ?
- Voulons-nous remercier certaines personnes qui nous ont soutenus ?

Grâce à une évaluation approfondie des mesures prises, le protocole d'action peut non seulement servir de guide pour la prise en charge d'un incident mais aussi de point de départ pour de nouvelles mesures de prévention visant à éviter d'autres faits et incidents à l'avenir.

f. ANNEXE 6 – Protocole d’action pour la gestion du harcèlement à l’égard d’un collaborateur de Natagora (catégories 1 et 2)

Le règlement de travail de Natagora comprend un protocole d'action pour la gestion des cas de harcèlement à l'égard d'un employé – rubrique « Risques psychosociaux au travail » :

Prévention des risques psychosociaux au travail dont la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail

Art. 57 - Le présent article entre en vigueur le 1er septembre 2014, sans préjudice des dispositions transitoires prévues par :

- La loi du 28 février 2014 complétant la loi du 4 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 ;
- L’arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail ;
- Et la loi du 28 mars 2014 modifiant le code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l’exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires.

DÉFINITIONS

Risques psychosociaux au travail

On entend, par « risques psychosociaux au travail », la probabilité qu’un (ou plusieurs) travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique, pouvant 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.

Le dommage psychique peut se manifester, notamment, par des angoisses, de la dépression, du burn-out, des idées suicidaires, un état de stress post-traumatique.

Le dommage physique peut se manifester, notamment, par des troubles du sommeil, de l’hypertension, des palpitations, des problèmes gastriques.

Violence au travail

On entend, par « violence au travail », chaque situation de fait dans laquelle un travailleur est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l’exécution du travail.

Sont notamment visés, les comportements instantanés de menaces, d’agression physique (Ex. : les coups directs) ou d’agression verbale (Ex.: les insultes, la diffamation).

Harcèlement moral au travail

On entend, par « harcèlement moral au travail », un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l’entreprise, 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.

Sont notamment visés, l'isolement du travailleur, le fait d'empêcher le travailleur de s'exprimer, le fait de critiquer les convictions religieuses du travailleur.

Harcèlement sexuel au travail

On entend, par « harcèlement sexuel au travail », tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet :

- De porter atteinte à la dignité d'une personne ;
 - Ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.
- Sont notamment visés, les regards insistants ou concupiscent, les remarques équivoques, les insinuations, l'exposition de matériel à caractère pornographique, les attouchements.

VOIES D'ACTION

S'il estime subir un dommage psychique, pouvant également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, le travailleur a la possibilité :

- Soit de s'adresser directement à l'employeur/à un membre de la ligne hiérarchique/à un membre du comité pour la prévention et la protection au travail (C.P.P.T.) /à un délégué syndical ;
- Soit de demander, dans le cadre de la procédure interne :
 - Une intervention psychosociale informelle à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux ;
 - Ou une intervention psychosociale formelle au conseiller en prévention aspects psychosociaux ;

Le travailleur consulte la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux pendant les heures de travail ou, lorsque l'organisation habituelle du temps de travail ne le permet pas et sans préjudice des dispositions prévues par convention collective de travail, en dehors des heures de travail.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux et la personne de confiance peuvent être associés à l'élaboration concrète de la procédure interne. La procédure est établie après accord du C.P.P.T. ou, à défaut, de la délégation syndicale ou, à défaut, des travailleurs. En l'absence d'accord, l'employeur est tenu, avant de prendre une décision, de demander l'avis de la direction du contrôle du bien-être au travail moyennant le respect des modalités prévues par le Code du bien-être au travail.

- Soit de s'adresser à la direction du contrôle du bien-être au travail ;
Le recours à la procédure interne doit en principe être privilégié.
- Soit d'intenter une procédure devant la juridiction compétente.

Le recours à la procédure interne doit en principe être privilégié.

Si un travailleur d'une entreprise *extérieure* qui exécute de façon permanente des activités dans l'entreprise estime être l'objet de *violence* ou de *harcèlement moral ou sexuel au travail* de la part d'un travailleur de l'entreprise, il peut recourir à la procédure interne décrite au point B., a).

Demande d'intervention psychosociale (procédure interne)

1. Phase préalable

Le travailleur qui estime subir un dommage psychique, pouvant également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, s'adresse à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Au plus tard 10 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 :

- Intervention psychosociale informelle ;
- Ou intervention psychosociale formelle.

Une intervention psychosociale informelle consiste à rechercher une solution de manière informelle.

Une intervention psychosociale formelle consiste à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique du travailleur-demandeur et, le cas échéant, suite aux propositions de mesures faites par le conseiller en prévention aspects psychosociaux et reprises dans son avis.

Lorsque cette consultation a lieu lors d'un entretien personnel, l'intervenant remet au travailleur, et à sa demande, un document attestant de cet entretien.

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

2. Demande d'intervention psychosociale informelle

Le travailleur-demandeur et la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux recherchent une solution de manière informelle par le biais (notamment):

- D'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute attentive et le conseil ;
- D'une intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise (ex. : auprès d'un membre de la ligne hiérarchique);
- D'une conciliation entre les personnes impliquées moyennant leur accord.

Le type d'intervention psychosociale informelle choisi par le travailleur-demandeur est acté dans un document daté et signé par l'intervenant (personne de confiance ou conseiller en prévention aspects psychosociaux) et le travailleur-demandeur, qui en reçoit une copie.

3. Demande d'intervention psychosociale formelle

Entretien personnel – S'il 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.

Dans un délai de 10 jours calendrier suivant le jour où il a exprimé sa volonté d'introduire une demande et avant de l'introduire, le travailleur a un entretien personnel obligatoire avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

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

Introduction de la demande – La demande d'intervention psychosociale formelle est actée dans un document, daté et signé par le travailleur-demandeur, contenant :

- La description de la situation de travail problématique ;
- La demande faite à l'employeur de prendre des mesures appropriées.

Si 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 d'intervention psychosociale formelle pour faits de *violence* ou de *harcèlement moral ou sexuel au travail* est actée dans un document, daté et signé par le travailleur-demandeur, contenant :

- La description précise des faits constitutifs, selon le travailleur, de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ;
- Le moment et l'endroit où chacun de ces faits s'est déroulé ;
- L'identité de la personne mise en cause ;
- La demande faite à l'employeur de prendre des mesures appropriées pour mettre fin aux faits.

Le document est ensuite transmis au conseiller en prévention aspects psychosociaux ou au service externe pour la prévention et la protection au travail pour lequel il accomplit ses missions.

Il signe une copie de ce document et la transmet au travailleur-demandeur ; cette copie a valeur d'accusé de réception.

La demande peut être :

- Remise en mains propres ;
- Envoyée par courrier simple uniquement s'il s'agit d'une demande ne portant pas sur des faits de *violence* ou de *harcèlement moral ou sexuel au travail*.

Si la demande est envoyée par lettre recommandée, elle est réputée avoir été reçue le 3^{ème} jour ouvrable suivant la date de son expédition.

Acceptation ou refus de la demande – Au plus tard 10 jours calendrier après la réception de la demande, a lieu la notification de l'acceptation ou du refus de la demande. A défaut de notification endéans ce délai, la demande est réputée acceptée à son expiration.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux refuse l'introduction :

- De la demande d'intervention psychosociale formelle lorsque la situation décrite par le travailleur-demandeur ne contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail ;
- 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 travailleur-demandeur ne contient manifestement pas de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

Demande à caractère principalement collectif ou individuel – Selon que la situation décrite par le travailleur-demandeur a principalement trait à des risques présentant un caractère collectif ou individuel, il s’agira d’une demande à caractère principalement collectif (voyez les modalités de traitement au point B., a), 3.1.) ou d’une demande à caractère principalement individuel (voyez les modalités de traitement au point B., a), 3.2.), le cas échéant pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail (voyez les modalités de traitement au point B., a), 3.3.).

3.1. Traitement de la demande à caractère principalement collectif

Lorsqu’elle est *acceptée* (après l’entretien personnel, etc. ; voyez le point B., a), 3. ci-dessus), la demande d’intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif est traitée comme suit.

Information – Dans les meilleurs délais, le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe par écrit :

– D’une part, l’employeur :

- De l’introduction d’une demande d’intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif et du traitement de celle-ci conformément aux modalités décrites ci-dessous ;
- De la situation à risque décrite par le travailleur-demandeur sans transmettre son identité ;
- De la date à laquelle l’employeur doit rendre sa décision quant aux suites qu’il donne à la demande ;

– Et, d’autre part, le travailleur-demandeur :

- Du caractère principalement collectif de sa demande ;
- Du traitement de sa demande conformément aux modalités décrites ci-dessous ;
- De la date à laquelle l’employeur doit rendre sa décision quant aux suites qu’il donne à la demande.

Mesures de prévention pouvant avoir un caractère conservatoire – Avant l’expiration d’un délai de 3 mois (maximum) à partir de cette information, le conseiller en prévention aspects psychosociaux communique, si nécessaire et directement, à l’employeur et par écrit, des propositions de mesures de prévention pouvant avoir un caractère conservatoire pour éviter au travailleur-demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.

L’employeur met en œuvre, dans les meilleurs délais, les mesures proposées par le conseiller en prévention aspects psychosociaux ou des mesures offrant un niveau de protection équivalent.

Décision – L’employeur prend une décision relative aux suites qu’il donne à la demande :

- (Le cas échéant) après avoir réalisé une analyse des risques portant sur les risques psychosociaux au niveau d’une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté, avec la participation des travailleurs et en association avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux ;
- (S’il existe un C.P.P.T. ou une délégation syndicale) après avoir communiqué, au C.P.P.T. ou à la délégation syndicale, la situation à risque décrite par le travailleur-demandeur, leur avoir demandé leur avis sur les modalités du traitement de la demande, leur avoir transmis (le cas échéant) les résultats de l’analyse des risques ne contenant que des données anonymes et leur avoir demandé leur avis sur les suites à donner à la demande.

Dans un délai de 3 mois (maximum) à partir de l'information communiquée par le conseiller en prévention aspects psychosociaux (voyez ci-dessus), l'employeur communique, par écrit, sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande :

- Au conseiller en prévention aspects psychosociaux, lequel en informe le travailleur-demandeur ;
- (Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail) au conseiller en prévention chargé de la direction du service *interne* pour la prévention et la protection au travail ;
- Au C.P.P.T. ou à la délégation syndicale.

Ce délai de 3 mois peut être prolongé de 3 mois (maximum) si l'employeur réalise une analyse des risques.

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

Carence de l'employeur – La demande à caractère principalement collectif est traitée, par le conseiller en prévention aspects psychosociaux, de la même manière qu'une demande à caractère principalement individuel (voyez le point B., a), 3.2.) :

- Lorsque l'employeur n'a pas réalisé une analyse des risques portant sur les risques psychosociaux au niveau d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté ;
- Ou lorsque cette analyse n'a pas été réalisée en association avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux

Et pour autant que le travailleur-demandeur donne son accord écrit :

- Lorsque l'employeur ne communique pas sa décision motivée dans le délai requis ;
- Lorsque l'employeur décide de ne pas prendre de mesures de prévention ;
- Lorsque le travailleur-demandeur considère que les mesures de prévention ne sont pas appropriées à sa situation individuelle.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux en avertit l'employeur, par écrit et dans les meilleurs délais, et lui communique l'identité du travailleur-demandeur.

Attention ! Le délai dans lequel le conseiller en prévention aspects psychosociaux doit rendre son avis prend cours à partir de la date de l'écrit dans lequel le travailleur-demandeur exprime son accord.

3.2. Traitement de la demande à caractère principalement individuel

Lorsqu'elle est *acceptée* (après l'entretien personnel, etc. ; voyez le point B., a), 3. ci-dessus), la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement individuel est traitée comme suit.

Information – Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe, par écrit, l'employeur :

- De l'introduction d'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement individuel ;
- Et de l'identité du travailleur-demandeur.

Examen de la demande – 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, dont une copie est remise aux personnes entendues, datées, signées et qui mentionnent, le cas échéant, le consentement des personnes entendues à la transmission de leur déclaration au ministère public (qui les demande).

Avis – Le conseiller en prévention aspects psychosociaux rédige un avis contenant :

- La description de la demande et son contexte ;
- L’identification des dangers pour le travailleur-demandeur et l’ensemble des travailleurs ;
- Les éléments ayant une influence positive et négative sur la situation à risque (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, etc.) ;
- (Le cas échéant) les démarches entreprises antérieurement pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages ;
- Les propositions de mesures de prévention, collectives et individuelles, nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages, ainsi que leurs justifications ;
- Les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d’autres situations de travail, ainsi que leurs justifications.

Dans un délai de 3 mois (maximum) à partir de l’acceptation de la demande, le conseiller en prévention aspects psychosociaux remet l’avis :

- À l’employeur (même si le travailleur-demandeur ne fait plus partie de l’entreprise en cours d’intervention) ;
 - Avec l’accord du travailleur-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 de 3 mois peut être prolongé de 3 mois (maximum) si le conseiller en prévention aspects psychosociaux justifie cette prolongation en transmettant les motifs par écrit à l’employeur, au travailleur-demandeur et à l’autre personne directement impliquée.

Communications – Dans les meilleurs délais, le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe, par écrit, le travailleur-demandeur et l’autre personne directement impliquée :

- De la date de remise de son avis à l’employeur ;
- Des propositions de mesures de prévention, collectives et individuelles, nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages, ainsi que leurs justifications si ces justifications facilitent la compréhension de la situation et l’acceptation de l’issue de la procédure.

Lorsqu’il fait partie d’un service externe pour la prévention et la protection au travail, le conseiller en prévention aspects psychosociaux communique, simultanément et 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, collectives et individuelles, nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages ;

- Les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail ;
- Les justifications de ces propositions si ces justifications permettent au conseiller en prévention du service interne d'exercer ses missions de coordination.

Si l'employeur envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, il l'en avertit, par écrit, préalablement et au plus tard 1 mois après avoir reçu l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur lui transmet une copie de l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux et il l'entend lors d'un entretien au cours duquel le travailleur peut se faire assister par une personne de son choix.

Décision – Au plus tard 2 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 travailleur-demandeur ;
- À l'autre personne directement impliquée ;
- (Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail) au conseiller en prévention chargé de la direction du service *interne* pour la prévention et la protection au travail.

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

3.3. Traitement de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail (à caractère principalement individuel)

Lorsqu'elle est *acceptée* (après l'entretien personnel, etc. ; voyez le point B., a), 3. ci-dessus), la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail est traitée comme suit.

Information – Dès l'acceptation de la demande, le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe, par écrit, l'employeur :

- De l'introduction d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail à caractère principalement individuel ;
- De l'identité du travailleur-demandeur ;
- Et du fait que le travailleur qui a introduit cette demande bénéficie, à partir de la date de réception de la demande, d'une protection contre le licenciement et contre toute mesure préjudiciable (voyez le point C.).

Examen de la demande – Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est tenu :

- De communiquer à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés dans les plus brefs délais ;
- D'entendre les personnes (témoins ou autres) qu'il juge utiles ;
- D'examiner la demande en toute impartialité ;

- D’informer, immédiatement, l’employeur du fait que le travailleur qui a déposé un témoignage, et dont il lui transmet l’identité, bénéficie, à partir du moment où le témoignage est déposé, d’une protection contre le licenciement et contre toute mesure préjudiciable (voyez le point C.).

La personne mise en cause ainsi que les témoins reçoivent une copie de leurs déclarations, datées, signées et qui mentionnent, le cas échéant, le consentement des personnes entendues à la transmission de leur déclaration au ministère public (qui les demande).

Mesures conservatoires – Si la gravité des faits le requiert, le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait à l’employeur des propositions de mesures conservatoires avant la remise de son avis.

Aussi vite que possible, l’employeur communique, au conseiller en prévention aspects psychosociaux et par écrit, sa décision motivée quant aux suites qu’il donnera aux propositions de mesures conservatoires.

Avis – Le conseiller en prévention aspects psychosociaux rédige un avis contenant :

- La description de la demande et son contexte ;
- L’identification des dangers pour le travailleur-demandeur et l’ensemble des travailleurs ;
- Les éléments ayant une influence positive et négative sur la situation à risque (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, etc.) ;
- (Le cas échéant) les démarches entreprises antérieurement pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages ;
- Les propositions de mesures de prévention, collectives et individuelles, nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages, ainsi que leurs justifications ;
- Les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d’autres situations de travail, ainsi que leurs justifications.

Dans un délai de 3 mois (maximum) à partir de l’acceptation de la demande, le conseiller en prévention aspects psychosociaux remet l’avis :

- À l’employeur (même si le travailleur-demandeur ne fait plus partie de l’entreprise en cours d’intervention) ;
- Avec l’accord du travailleur-demandeur, à la personne de confiance lorsqu’elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d’une demande d’intervention psychosociale informelle ;
- (Lorsque ces institutions en font la demande par écrit et moyennant l’accord écrit du travailleur) au Centre interfédéral pour l’égalité des chances et à l’Institut pour l’égalité des hommes et des femmes, lesquels ne peuvent toutefois transmettre cet avis au travailleur.

Ce délai de 3 mois peut être prolongé de 3 mois (maximum) si le conseiller en prévention aspects psychosociaux justifie cette prolongation en transmettant les motifs par écrit à l’employeur, au travailleur-demandeur et à l’autre personne directement impliquée.

Communications – Dans les meilleurs délais, le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe, par écrit, le travailleur-demandeur et l'autre personne directement impliquée :

- De la date de remise de son avis à l'employeur ;
- Des propositions de mesures de prévention, collectives et individuelles, nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages, ainsi que leurs justifications si ces justifications facilitent la compréhension de la situation et l'acceptation de l'issue de la procédure.

Lorsqu'il fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, le conseiller en prévention aspects psychosociaux communique, simultanément et 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, collectives et individuelles, nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages ;
- Les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail ;
- Les justifications de ces propositions si ces justifications permettent au conseiller en prévention du service interne d'exercer ses missions de coordination.

Si l'employeur envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un travailleur, il l'en avertit, par écrit, préalablement et au plus tard 1 mois après avoir reçu l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur lui transmet une copie de l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux et il l'entend lors d'un entretien au cours duquel le travailleur peut se faire assister par une personne de son choix.

Décision – Au plus tard 2 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 travailleur-demandeur ;
- À l'autre personne directement impliquée ;
- (Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail) au conseiller en prévention chargé de la direction du service *interne* pour la prévention et la protection au travail.

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

Si des mesures de prévention individuelles doivent être prises vis-à-vis d'un travailleur d'une entreprise *extérieure* qui exécute, dans l'entreprise, des activités de façon permanente, l'employeur (chez qui sont exécutées les activités de façon permanente) prend tous les contacts utiles avec l'employeur de l'entreprise extérieure pour leur mise en œuvre effective.

Accompagnement – Le travailleur qui a été absent du travail à la suite de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail dont il a déclaré avoir été l’objet, bénéficie d’un accompagnement lors de sa remise au travail.

Soutien psychologique – Le travailleur qui, au cours de l’exécution de son travail, a été l’objet d’un acte de violence commis par un tiers (c’est-à-dire une personne extérieure à l’entreprise, autre que les collègues et l’employeur) et qui se trouve sur les lieux de travail reçoit un soutien psychologique approprié.

Recours à la direction du contrôle du bien-être au travail au sein du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale – Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est tenu de saisir la direction du contrôle du bien-être au travail :

- Lorsque l’employeur ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires ;
 - Lorsqu’il constate, après avoir remis son avis, que l’employeur n’a pas pris de mesures ou n’a pas pris de mesures appropriées et que, soit il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur, soit la personne mise en cause est l’employeur ou fait partie du personnel de direction.
- On entend, par « personnel de direction », les personnes chargées de la gestion journalière de l’entreprise qui ont pouvoir de représenter et d’engager l’employeur, ainsi que les membres du personnel directement subordonnés à ces personnes, lorsqu’ils remplissent également des missions de gestion journalière.

a) Recours à la direction du contrôle du bien-être au travail au sein du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

S’il estime subir un dommage psychique, pouvant également s’accompagner d’un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, le travailleur peut s’adresser à la direction du contrôle du bien-être au travail.

b) Procédure judiciaire

S’il estime subir un dommage psychique, pouvant également s’accompagner d’un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, le travailleur peut intenter une procédure devant la juridiction compétente.

La personne qui déclare être l’objet de *violence* ou de *harcèlement moral ou sexuel au travail* a la possibilité de demander la cessation de ces faits.

Toute personne qui justifie d’un intérêt peut également intenter une procédure devant la juridiction compétente afin de faire respecter la réglementation relative à la *violence* et au *harcèlement moral ou sexuel au travail* et demander (notamment) des dommages et intérêts.

Lorsque le travailleur qui a introduit la demande d’intervention psychosociale formelle pour faits de *violence* ou de *harcèlement moral ou sexuel au travail* ou la personne mise en cause dans cette demande 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.

PROTECTION CONTRE LE LICENCIEMENT ET CONTRE TOUTE MESURE PREJUDICIABLE

Bénéficient d'une protection contre le licenciement et contre toute mesure préjudiciable, les travailleurs suivants :

- Le travailleur qui a introduit une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail au niveau de l'entreprise (à partir de la date de réception de la demande si elle a été acceptée) ;
- Le travailleur qui a déposé une plainte, dans le cadre de faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, auprès de la direction du contrôle du bien-être au travail (à partir du moment où la plainte est réceptionnée) et dans laquelle il demande son intervention pour une des raisons suivantes :
 - L'employeur n'a pas désigné de conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail ;
 - L'employeur n'a pas mis en place des procédures conformes ;
 - La demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail n'a pas, selon le travailleur, abouti à mettre fin aux faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ;
 - Les procédures n'ont pas, selon le travailleur, été appliquées légalement ;
- Le travailleur qui a déposé une plainte, dans le cadre de faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, auprès des services de police, du ministère public ou du juge d'instruction (à partir du moment où la plainte est réceptionnée) et dans laquelle il demande leur intervention pour une des raisons suivantes :
 - L'employeur n'a pas désigné de conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail ;
 - L'employeur n'a pas mis en place des procédures conformes ;
 - La demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail n'a pas, selon le travailleur, abouti à mettre fin aux faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ;
 - Les procédures n'ont pas, selon le travailleur, été appliquées légalement ;
 - La procédure interne n'est pas appropriée vu la gravité des faits dont il a été l'objet ;
- Le travailleur qui intente ou pour lequel est intentée une action en justice tendant à faire respecter la réglementation relative à la violence et au harcèlement moral ou sexuel au travail (à partir de la signification de la citation ou du dépôt de la requête au greffe) ;
- Le travailleur qui intervient comme témoin par le fait qu'il porte, dans le cadre de l'examen de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, à la connaissance du conseiller en prévention aspects psychosociaux, dans un document daté et signé, les faits qu'il a lui-même vus ou entendus et qui portent sur la situation faisant l'objet de la demande (à partir du moment où le témoignage est déposé) ;
- Le travailleur qui intervient comme témoin en justice dans le cadre de faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail (à partir de la convocation ou de la citation à témoigner en justice).

Cela signifie que l'employeur ne peut :

- Ni mettre fin à la relation de travail ;
- Ni prendre une mesure préjudiciable

Sauf pour des motifs étrangers à la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, à la plainte, à l'action en justice ou au témoignage.

La période de protection prend fin au terme des 12 mois suivant le dépôt de la demande d'intervention, le dépôt de la plainte ou la déposition du témoignage ou au terme des 3 mois suivant le moment où le jugement acquiert un caractère définitif.

SANCTIONS

A l'encontre de la personne mise en cause

Sans préjudice d'une mesure de licenciement et des sanctions pouvant résulter d'une action civile et/ou pénale, la personne mise en cause peut se voir appliquer l'une des mesures énumérées ci-dessous :

- un rappel à l'ordre (verbal)
- une mise en demeure écrite

Les travailleurs qui auraient une plainte à formuler en rapport avec les sanctions qui leur ont été infligées ou qui contestent une sanction, disposent d'un droit d'appel auprès du président du conseil d'administration.

Pour usage abusif des procédures

Tout travailleur qui utiliserait, de façon abusive, les procédures décrites au point B. peut se voir appliquer l'une des mesures suivantes et ce, sans préjudice d'une mesure de licenciement et des sanctions pouvant résulter d'une action civile et/ou pénale :

- un rappel à l'ordre (verbal)
- une mise en demeure écrite

Les travailleurs qui auraient une plainte à formuler en rapport avec les sanctions qui leur ont été infligées ou qui contestent une sanction, disposent d'un droit d'appel auprès du président du conseil d'administration.

g. ANNEXE 7 - Formulaire de plainte

Formulaire de plainte politique de safeguarding peut-être trouvé via le lien suivant.

Coordonnées de la personne + à quel comportement d'abus ou de négligence avez-vous assisté ?

h. ANNEXE 8 – Processus décisionnel

Phase 0 : Réception d'une plainte

- Directement transmise par la personne ayant été confrontée à des violences
- Transmise par le référent SG
- Transmise par les RH ou un-e responsable
- Transmise par un-e autre plaignant-e (autre que la personne ayant été confrontée à des violences), par exemple un-e collègue
- Transmise via le formulaire de plainte du site internet.

Phase 1 : Évaluation préliminaire

- Le/la représentant-e SG accuse réception de la plainte dans un délai de 24 heures ouvrables, dans la mesure du possible.
- L'équipe de SG est constituée par le/la conseiller/conseillère en prévention et le/la représentant/représentante SG
- L'équipe de SG saisit la plainte dans le système de gestion des cas.
- L'équipe de SG examine la plainte et cherche à obtenir des informations supplémentaires si nécessaire.
- L'équipe de SG établit s'il est nécessaire de transmettre la plainte à un autre service (RH, lutte contre la fraude et la corruption, etc.) ou à une autre organisation/entité.
- L'équipe de SG procède à une évaluation préliminaire des risques et identifie des mesures immédiates de soutien/protection.
- Si possible, le cas échéant, l'équipe de SG demande à la personne ayant été confrontée à des violences si elle consent à la suite de la procédure.
- L'équipe de SG identifie les membres potentiels du comité de gestion d'incident.

Phase 2 : Analyse et décisions du comité de gestion d'incident

- Le/la représentant-e SG organise une réunion initiale avec le comité de gestion d'incident (dans un délai maximal de 72 heures ouvrables, si possible).
- Le/la représentant-e SG communique au comité de gestion d'incident les détails de la plainte.
- Les représentant-e-s du comité de gestion d'incident déclarent tout éventuel conflit d'intérêts.
- Le comité de gestion d'incident désigne ou confirme la personne chargée du dossier (il s'agit généralement du/de la représentant[e] SG).
- Le comité de gestion d'incident révise et complète l'évaluation des risques : mesures d'atténuation définies.
- Le comité de gestion d'incident procède à une évaluation juridique afin de décider si la plainte doit être transmise aux autorités compétentes (des conseils juridiques peuvent être demandés si nécessaire).
- Sur les conseils du/de la représentant-e SG, le comité de gestion d'incident décide si une enquête doit être ouverte ou non (si aucune enquête n'est ouverte, la procédure passe directement à la phase 4 : clôture du dossier).

- Toutes les décisions sont consignées et documentées par le comité de gestion d'incident dans le document ou système approprié.

Phase 3 : Enquête (si nécessaire)

- La personne chargée du dossier rédige la version préliminaire des termes de référence de l'enquête.
- La personne chargée du dossier nomme/recrute un-e enquêteur/trice principal-e et des co-enquêteurs/trices.
- L'équipe d'enquête signe les documents pertinents tels que les accords de confidentialité, les déclarations de conflits d'intérêts ou encore le Code de déontologie des enquêteurs, le cas échéant.
- L'enquêteur/trice principal-e rédige la version préliminaire du plan d'enquête et la soumet pour approbation à la personne chargée du dossier.
- Les enquêteurs/trices sont informé-e-s des aspects liés à la sécurité (prédéploiement ou à l'arrivée, selon les cas).
- L'enquête est menée (déploiement si nécessaire, avec le soutien du comité de gestion d'incident, afin de recueillir des preuves).
- L'équipe de SG tient régulièrement informée la personne ayant été confrontée à des violences, sauf si celle-ci a demandé à ne pas être informée de l'avancée du traitement de la plainte.
- L'équipe d'enquête analyse les preuves et rédige la version préliminaire du rapport d'enquête final.
- L'enquêteur/trice principal-e soumet le rapport d'enquête final à la personne chargée du dossier.
- L'équipe d'enquête classe l'ensemble des éléments d'enquête (preuves, notes, registres des décisions, etc.) dans un système de stockage sécurisé adapté.
- La personne chargée du dossier révisé le rapport d'enquête final pour en vérifier la qualité.

Phase 4 : Clôture du dossier

- La personne chargée du dossier soumet le rapport d'enquête final au comité de gestion d'incident.
- Le(s) décisionnaire(s) révisé(nt) le rapport d'enquête final et en accuse(nt) réception par écrit.
- Un groupe de décisionnaires est désigné pour statuer, avec notamment un-e décisionnaire du comité de gestion d'incident.
- Les décisionnaires établissent si d'autres mesures doivent être prises, notamment toute procédure disciplinaire, en s'appuyant sur des conseils juridiques si nécessaire.
- Les décisionnaires informent la personne visée par la plainte et le(s) plaignant-e(s) ou personne(s) ayant été confrontée(s) à des violences des conclusions de l'enquête (le soutien de l'équipe de SG/RH peut être nécessaire).
- Les mesures de suivi, y compris toute procédure disciplinaire, sont mises en œuvre par les responsables concerné-e-s ou les représentant-e-s des ressources humaines