

Problèmes sur le lieu de travail... qui peut m'aider ?

Stress, violence, harcèlement moral ou sexuel, conflits interpersonnels et comportements abusifs sur le lieu de travail sont à l'origine de ce que l'on appelle des « charges psychosociales » dans le jargon de la prévention. Elles sont prises très au sérieux par la Défense. Depuis plusieurs années, des procédures sont mises en place pour gérer ce type de situation. Suivez le guide...

Niveau local avant tout

Une majorité de problèmes ou de situations conflictuelles peuvent trouver une issue favorable en communiquant davantage. La ligne hiérarchique constitue le premier niveau dans ce type de cas. Votre chef de service, de section, de peloton, d'unité ou le chef de corps peuvent parfois se révéler être d'une aide précieuse. Si cette démarche vous est impossible ou qu'elle n'aboutit pas, les personnes de confiance sont là pour vous aider.

Proches et accessibles

Les personnes de confiance exercent en cumul cette fonction de conseil et d'écoute. Elles sont présentes dans tous

les groupements de quartier et au sein de la Section Médiation du Service de Gestion des Plaintes de la Défense. Elles sont formées pour mener une procédure informelle en réaction à une situation de charge psychosociale. Concrètement ? La personne de confiance vous écoute et vous informe. Ce premier entretien évalue si des mesures doivent être prises ou non. Parfois, seule l'entrevue suffit à soulager le travailleur. Dans d'autres cas, une procédure informelle pour résoudre votre problème peut être proposée. Plusieurs pistes sont envisagées : tentative de conciliation avec l'autre partie, intervention auprès de la ligne hiérarchique, etc. Votre contact vous épaulé également tout au long du processus.

Cadre légal

En cas d'échec, si la situation atteint un certain niveau de gravité ou encore si le travailleur le souhaite, la personne de confiance le redirigera vers le conseiller en prévention psychosocial pour entamer une procédure formelle. Ce dernier est le seul habilité à pouvoir la gérer. Celle-ci a pour but de mettre fin aux comportements inappropriés entre le plaignant et les personnes mises en cause. Elle apporte également une protection particulière au demandeur et témoins face à une mutation ou un chan-

gement de fonction par exemple. Cette procédure qui s'inscrit dans un cadre légal bien défini, implique une enquête impartiale sur le bien-fondé de la plainte et des entretiens avec les acteurs concernés. Si les éléments sont recevables, ils déboucheront sur un rapport final accompagné d'une proposition de mesures visant à améliorer la situation.

Tant la personne de confiance que le conseiller en prévention sont soumis au secret professionnel. Si les conditions le permettent, il est recommandé de respecter les étapes de la procédure en sollicitant préalablement votre niveau local.

Laurence Gastout

Les personnes de confiance sont joignables via le contact center de la Défense au

Bemilcom : 9 333 48 ou 0800 333 48

ou à l'adresse contact@mil.be

Procédure informelle et formelle (après niveau local)

