

**REGLEMENT DE TRAVAIL**  
**POUR EMPLOYES ET OUVRIERS EMBAUCHÉS**  
**PAR INSER'NET SCRL A FINALITE SOCIALE**

**Titres-services (322.01)**  
**Employés (337)**

Le présent règlement est déposé au bureau régional de l'Inspection des Lois Sociales du Service Public  
Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale sous le numéro : 15/50283934/WE

Edité par le **GROUP S - SECRÉTARIAT SOCIAL** asbl  
Secrétariat Social agréé pour employeur

<u>DONNÉES DE BASE RELATIVES À L'ENTREPRISE .....</u>	<u>4</u>
<u>COORDONNÉES.....</u>	<u>4</u>
<u>ORGANISMES .....</u>	<u>4</u>
<u>PRÉVENTION ET LA PROTECTION AU TRAVAIL .....</u>	<u>5</u>
<u>COORDONNÉES DES INSPECTIONS COMPÉTENTES .....</u>	<u>5</u>
<u>DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....</u>	<u>6</u>
<u>TITRE I - ENGAGEMENT ET RGPD .....</u>	<u>6</u>
<u>TITRE II - NATURE DU TRAVAIL.....</u>	<u>7</u>
<u>TITRE III - LIEU DE TRAVAIL.....</u>	<u>7</u>
<u>TITRE VI - RÉMUNÉRATION .....</u>	<u>15</u>
<u>6.1 Mode de rémunération.....</u>	<u>15</u>
<u>6.2 Périodes de paie.....</u>	<u>15</u>
<u>6.3 Frais propres à l'employeur.....</u>	<u>15</u>
<u>TITRE VII - FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL.....</u>	<u>16</u>
<u>7.1 Notification du préavis .....</u>	<u>16</u>
<u>7.2 Fin du contrat conclu pour une durée déterminée ou pour un travail nettement défini .....</u>	<u>16</u>
<u>7.3 Fin du contrat conclu pour une durée indéterminée .....</u>	<u>16</u>
<u>7.4 Fin de contrat pour motifs graves.....</u>	<u>17</u>
<u>7.5. Rémunération due et documents à délivrer .....</u>	<u>17</u>
<u>TITRE VIII - OBLIGATIONS INCOMBANT AU TRAVAILLEUR .....</u>	<u>19</u>
<u>8.1 Concurrence déloyale .....</u>	<u>19</u>
<u>8.2 Responsabilité .....</u>	<u>19</u>
<u>8.3 Obligations spécifiques pour les ouvriers qui effectuent leurs prestations dans le cadre des titres-services .....</u>	<u>19</u>
<u>TITRE IX - MANQUEMENTS ET DISCIPLINE GÉNÉRALE .....</u>	<u>20</u>
<u>TITRE X - PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE.....</u>	<u>22</u>
<u>TITRE XI - SANCTIONS ET PÉNALITÉS .....</u>	<u>29</u>
<u>TITRE XII - DISPOSITIONS DIVERSES ET ANNEXES .....</u>	<u>30</u>
<u>TITRE XIII - DISPOSITIONS FINALES.....</u>	<u>31</u>
<u>Annexe 1 - Horaires de travail .....</u>	<u>32</u>
<u>Durée de travail des travailleurs à temps plein.....</u>	<u>32</u>
<u>Durée de travail des travailleurs à temps partiel.....</u>	<u>32</u>
<u>Horaires de travail .....</u>	<u>33</u>
<u>Annexe 2 - Convention collective de travail n°25 du 15 octobre 1975 sur l'égalité des rémunérations entre les travailleurs masculins et les travailleurs féminins .....</u>	<u>37</u>
<u>Annexe 3 - Noms des membres des organes de l'entreprise .....</u>	<u>43</u>
<u>Annexe 4 - Service médical en cas d'accident du travail .....</u>	<u>44</u>
<u>Annexe 5 - Contrôle sur l'usage d'internet et de la messagerie électronique (e-mails) .....</u>	<u>45</u>
<u>Annexe 6 - Interdiction de fumer au sein de l'entreprise.....</u>	<u>48</u>
<u>Annexe 7 - Vidéosurveillance sur le lieu de travail .....</u>	<u>50</u>
<u>Annexe 8 - Titre-repas .....</u>	<u>51</u>

<i>Annexe 9 - Conditions applicables en cas de perte ou de vol du support d'éco-chèques électroniques.....</i>	<i>52</i>
<i>Annexe 10 - Modalités et conditions de remise des titres-services .....</i>	<i>53</i>
<i>Annexe 11 - Politique préventive en matière d'alcool et de drogues : mesures concrètes .....</i>	<i>54</i>
<i>Annexe 12 - Policy médias sociaux.....</i>	<i>58</i>
<i>Annexe 14 Télétravail occasionnel .....</i>	<i>61</i>
<i>Annexe 15 Droit à la déconnexion.....</i>	<i>63</i>

## **DONNÉES DE BASE RELATIVES À L'ENTREPRISE**

### **COORDONNÉES**

Adresse du siège social : **INSER'NET SCRL  
GRAND'ROUTE, 231  
4400 FLEMALLE**

Adresse du siège d'exploitation 1 : **Grand'Route 231 à 4400 Flémalle**  
Adresse siège d'exploitation 2 : **Rue des Guillemins 78 à 4000 Liège**  
Numéro de téléphone : **04/ 286 25 38**  
Numéro de téléphone en cas d'urgence : **04/ 286 53 47**  
Numéro de fax : **04/ 278 49 31**  
Site web : **<https://www.propreclair.be>**

Activité : **NETTOYAGE COURANT DES BÂTIMENTS**

Commission(s) paritaire(s) à laquelle (auxquelles) ressortit l'employeur :

<b>322.01</b>	<b>TRAVAIL INTÉRIMAIRE ET ENTREPRISES AGRÉÉES FOURNISSANT DES TRAVAUX OU SERVICES DE PROXIMITÉ - ENTREPRISES AGRÉÉES FOURNISSANT DES TRAVAUX OU SERVICES DE PROXIMITÉ</b>
<b>337</b>	<b>NON MARCHAND AUXILIAIRE</b>

Numéro d'immatriculation à l'O.N.S.S. : 0140.426.996

### **ORGANISMES**

**N° d'affiliation :**

Secrétariat Social d'employeurs : <b>GROUP S - SECRÉTARIAT SOCIAL a.s.b.l. SQ. DES CONDUITES D'EAU, 3-4 - 4020 LIEGE</b>	<b>170275</b>
Caisse d'allocations familiales : <b>ALLOC. FAMILIALES FAMIFED AVENUE ROGIER, 12 4000 LIEGE</b>	<b>180/69216/08</b>
Compagnie d'assurances ou Caisse commune pour accidents de travail : <b>ETHIAS , ACCIDENTS DE TRAVAIL RUE DES CROISIERS, 24 - 4000 LIEGE</b>	<b>6.578.531</b>
Caisse de vacances (seulement pour ouvriers) : <b>O.N.V.A. -OFFICE NATION. , DES VACANCES ANNUELLES CHAUSSÉE D'IXELLES, 213 - 1050 IXELLES</b>	<b>1404269</b>

Service externe pour la prévention et la protection au travail :  
**COHEZIO (SPMT)**  
**QUAI ORBAN, 32-34 à 4020 LIEGE**

### PRÉVENTION ET LA PROTECTION AU TRAVAIL

a) Nom et coordonnées du(des) conseiller(s) en prévention externe :

**COHEZIO (SPMT) , Quai Orban, 32-34 à 4020 LIEGE**

**MARZUCCO Pina (Preventio), Rue Provinciale 756 à 4450 JUPRELLE**

b) Nom et coordonnées du(des) conseiller(s) en prévention interne :

Denis Josette : 0471/58 91 69

c) L'endroit où peu(ven)t être contactée(s) la (les) personne(s) désigné(e)s  
pour donner les premiers soins :

**Au siège social, Grand'Route 231 à 4400 Flémalle. Par téléphone au 04/286.25.38.  
Service 112**

d) La (les) boîte(s) de secours exigée(s) par le Code sur le bien-être au travail se trouve(nt) :

**Au siège social, Grand'Route 231 à 4400 Flémalle, dans la grande armoire à côté du bureau  
d'accueil**

### COORDONNÉES DES INSPECTIONS COMPÉTENTES

**SPF EMPLOI – CONTRÔLE DES LOIS SOCIALES :**

**DIRECTION LIEGE**

**RUE NATALIS, 49 - 4020 LIEGE**

**SPF SÉCURITÉ SOCIALE :**

**REGION LIEGE**

**POTIERUE, 2 - 4000 LIEGE**

**SPF EMPLOI – CONTRÔLE DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL :**

**LIEGE**

**BD DE LA SAUVENIERE, 73 - 4000 LIEGE**

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **Article 1**

Le présent règlement régit les conditions de travail de tous les travailleurs de la société, quels que soient l'âge, le sexe ou la nationalité. Il tient compte des dispositions légales, réglementaires ou paritaires en vigueur en Belgique. Il fait partie intégrante des contrats de travail quelle que soit la forme sous laquelle ceux-ci sont conclus.

Dès son engagement, l'employeur, aussi bien que le travailleur, sont censés connaître et accepter le présent règlement et s'engagent à en observer toutes les prescriptions.

### **Article 2**

Les cas non prévus dans le présent règlement seront résolus sur la base des dispositions légales et réglementaires, ou à défaut par le conseil d'entreprise, ou à défaut suivant un accord conclu entre l'employeur et les représentants syndicaux ou selon l'usage.

## **TITRE I - ENGAGEMENT ET RGPD**

### **Article 3**

Chaque travailleur doit exécuter le travail pour lequel il a été engagé avec soin, probité et conscience dans les temps, au lieu et dans les conditions convenues.

Les travailleurs sont engagés par l'employeur ou son préposé. Au moment de son engagement, le travailleur est supposé connaître son métier.

### **Article 4**

Au moment de son engagement, le travailleur est tenu de fournir à l'employeur tous les renseignements nécessaires pour remplir toutes les formalités légales, obligatoires ou réglementaires. De plus, chaque changement d'adresse, d'état civil, de nationalité ou chaque changement dans les charges de famille, dans les références bancaires, etc... doit être communiqué, spontanément et sans délai, à l'employeur. Les travailleurs qui ne respectent pas ce devoir d'information devront en assumer les conséquences.

De plus, un document relatif au RGPD (Règlement général protection des données) est signé à l'engagement pour le consentement au traitement de données à caractère personnel dans le respect de la loi du 30 juillet 2018.

Les travailleurs effectueront leurs prestations exclusivement pour le compte de l'employeur, ils s'interdisent d'effectuer une activité du même type sans l'autorisation écrite préalable de l'employeur. Ils s'engagent expressément à ne pas travailler pour leur propre compte.

## **TITRE II - NATURE DU TRAVAIL**

### **Article 5**

Chaque travailleur doit exécuter le travail pour lequel il a été engagé ou désigné par la suite, conformément aux termes de son contrat individuel et des instructions données.

Les travailleurs effectuant des prestations dans le cadre des titres-services ne peuvent effectuer d'autres prestations que celles autorisées par la loi du 20 juillet 2001 relative aux services de proximité dans le cadre des titres-services (sous réserve de modification législative ultérieure à la date d'entrée en vigueur du présent règlement de travail), à savoir celle d'aide-ménagère :

1- Soit effectuées au domicile du particulier : nettoyage de l'habitation, nettoyage des vitres, lessive, repassage, petits travaux de couture occasionnels, préparation de repas.

Il doit toujours s'agir d'une aide dans le ménage. Les travaux suivants sont, par exemple, interdits : réparation d'un WC, travaux d'électricité, tapissage et peinture, entretien du jardin, des petites transformations, babysitting, garde de personnes âgées ou malades, garde et soins aux animaux durant l'absence du propriétaire, gérance ou travaux administratifs pour l'entreprise ou l'utilisateur.

Les titres-services ne peuvent en outre être utilisés que pour payer des activités réalisées pour les besoins privés du particulier et non dans le cadre de ses activités professionnelles.

Ne sont pas autorisés, par exemple : le nettoyage d'un cabinet médical, d'une salle d'attente, d'une chambre ou d'un studio mis en location, ....

2- Soit effectuées hors du domicile de ce particulier, à savoir :

-Faire les courses pour ce particulier : Il s'agit de petites courses visant à pourvoir à ses besoins quotidiens (par exemple : poste, boulangerie, pharmacie, magasin)

-Repasser dans une centrale de repassage de l'employeur.

Le travailleur ne peut être un parent ou un allié jusqu'au 2ème degré inclus du particulier ou d'un membre de sa famille, ni avoir la même résidence que le particulier. Il ne peut en outre travailler : chez ses parents, grands-parents, beaux-parents, grands-parents par alliance ; ses enfants ou petits-enfants ; ses frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs ; ou chez toute personne, famille ou non, avec laquelle le travailleur cohabite à la même adresse.

Le travailleur ne peut en outre être son propre bénéficiaire : un travailleur ne peut effectuer aucune activité dont il (ou son partenaire, marié ou non) est bénéficiaire. En effet, l'exercice de son propre travail ménager dans le cadre du dispositif titres-services n'est pas possible.

### **Article 6**

Dans le respect de la législation, à savoir qu'un contrat Titres-Services ne permet d'effectuer que des prestations agréées Titres-Services, l'employeur se réserve le droit d'affecter temporairement le travailleur à d'autres travaux, afin d'assurer la bonne marche de l'entreprise : la durée de ce changement temporaire est déterminée en accord avec le travailleur.

Le travailleur ne peut refuser d'exécuter temporairement un autre travail correspondant à ses aptitudes professionnelles, lorsque cette nécessité est imposée par la bonne marche de l'entreprise.

Le travailleur conserve le droit à sa rémunération normale pour ce travail sauf si le barème salarial prévoit une rémunération supérieure pour ce travail. Dans ce cas, l'augmentation salariale temporaire ne fait naître aucun droit acquis à cette rémunération supérieure pour l'avenir.

## **TITRE III - LIEU DE TRAVAIL**

### **Article 7**

Les travailleurs effectuant leurs prestations dans le cadre des titres-services effectuent leurs prestations soit au domicile des particuliers tels que mentionnés dans leur planning déterminé par l'employeur soit

dans une centrale de repassage de l'entreprise. Le lieu de travail est dès lors variable et ne constitue pas une condition essentielle de la relation de travail.

Un.e coach d'entreprise accompagne le travailleur lors ou préalablement à la 1<sup>er</sup> prestation sur un nouveau lieu de travail afin de veiller au bien-être du travailleur.

Sauf, disposition contraire, les employés sont engagés pour travailler à l'adresse du siège d'exploitation mentionnée dans le présent règlement. Le lieu de travail est variable. Lorsque les circonstances particulières et le bon fonctionnement de l'entreprise l'exigent, les membres du personnel peuvent être mutés à un autre poste de travail.

Pour autant que la fonction le permette ou l'exige et sous les conditions définies par l'employeur, les activités peuvent également être exercées totalement ou partiellement depuis un endroit déterminé.

Dans le cas où l'entreprise déménage le siège d'exploitation auquel sont affectés les travailleurs, ceux-ci acceptent de prêter à la nouvelle adresse, dans les conditions prescrites par le présent règlement, à moins que cela n'occasionne au travailleur de très sérieuses difficultés, laissées à l'appréciation du juge compétent.

## **TITRE IV - TEMPS DE TRAVAIL ET JOURS DE REPOS RÉGULIERS**

### **4.1. Temps de travail**

#### ***4.1.1 Généralités***

##### **Article 8**

L'horaire de travail des travailleurs effectuant des prestations dans le cadre des titres-services est déterminé selon les demandes des particuliers auprès desquels ils effectuent leurs prestations.

Si le contrat est conclu pour une durée indéterminée, il détermine comment et dans quel délai le travailleur est informé de son horaire de travail. A défaut de disposition prévue dans le contrat conclu pour une durée indéterminée, les horaires doivent être portés à la connaissance du travailleur au moins sept jours à l'avance, à l'exception des remplacements à planifier endéans ce délai.

Un carnet dérogatoire électronique ou une feuille de route papier est complétée à l'avance en cas d'horaire variable.

Le travailleur est informé de son horaire de travail moyennant les délais et modalités suivantes :

Si le travailleur est occupé à horaire fixe, une feuille de route avec l'horaire du mois suivant est fournie chaque fin de mois sur présentation du travailleur au bureau. Un horaire de commun accord peut être convenu.

##### **Article 9**

Les travailleurs ne peuvent modifier leur planning sans autorisation préalable de l'employeur. L'employeur doit dès lors être informé au préalable de toute modification qui aurait été convenue avec les particuliers afin de pouvoir approuver ou refuser celle-ci.

##### **Article 10**

Le travailleur sera présent à l'endroit où son travail doit être exécuté, à l'heure fixée conformément à l'horaire qui lui est applicable. Le travailleur est tenu de signaler toute absence imprévue et injustifiée à l'employeur, au plus tard dans l'heure qui suit le début du travail.

##### **Article 11**

Le travail doit commencer dès l'heure fixée et ne doit pas cesser avant le moment prévu.

#### ***4.1.2 Contrôle du temps de travail***

##### **Article 12**

Les modalités du contrôle de présence sont fixées comme suit :

Le travailleur complète sa feuille de route au jour le jour en temps réel et transmet par téléphone les prestations entre le 20 et 26 du mois courant. Si ceux-ci tombent un jour férié, le jour est remplacé par



le 1<sup>er</sup> jour ouvrable qui précède. Tout changement par rapport à l'horaire de base entre le 26 et le dernier jour ouvrable du mois doit être immédiatement communiqué au bureau.

### **Article 13**

Sauf lorsque le retard ou l'absence au travail est dû à une cause indépendante de la volonté du travailleur, celui-ci sera payé pour ses prestations effectives calculées à partir du début réel de son travail.

#### **4.1.3 Durée du travail**

##### **Article 14.1**

La durée de travail hebdomadaire effective des ouvriers est de 38 heures, répartie sur 5 jours ou 4 jours de la semaine

##### **Article 14.2**

La durée de travail hebdomadaire moyenne des employés est de 38 heures, répartie sur 5 jours ou 4 jours de la semaine.

##### **Article 15**

Le temps de travail à prester par semaine pour chaque travailleur à **temps partiel** est précisé dans le contrat de travail individuel.

En cas d'occupation à durée indéterminée selon un horaire variable, le contrat détermine comment et dans quel délai le travailleur est informé de son horaire de travail. A défaut de disposition prévue dans le contrat conclu pour une durée indéterminée, les horaires doivent être portés à la connaissance du travailleur au moins sept jours à l'avance, à l'exception des remplacements à planifier endéans ce délai.

Le travailleur à temps partiel est informé de son horaire de travail moyennant les délais et modalités suivantes :

Pour le travail à horaire fixe : un planning est remis à la signature du contrat de travail. Une feuille de route mensuelle est remise chaque fin de mois pour le mois suivant.

Dans la mesure du possible, l'horaire régulier est privilégié, nonobstant les aléas des utilisateurs, l'horaire repris au planning servant de dérogation.

En cas d'occupation à durée déterminée selon un horaire variable, l'employeur doit porter les horaires journaliers à la connaissance des travailleurs au moins 7 jours ouvrables à l'avance (ou dans un autre délai prévu par CCT sectorielle), par voie d'affichage d'un avis individuel daté à l'endroit où le règlement de travail peut être consulté.

Cet avis doit être conservé durant un an, à compter du premier jour où l'horaire cesse d'être d'application.

##### **Article 15 bis**

###### ***Instauration de la semaine de 4 jours***

La loi du 3 octobre 2022 « deal pour l'emploi » est d'application.

On entend par semaine de 4 jours : le régime dans lequel la durée hebdomadaire de travail est répartie :

- Soit sur 4 jours de travail par semaine (p.ex. 4 x 9.½h/jour) ;
- Soit sur 5 jours de travail, comportant 3 jours de travail complets et deux demi-jours de travail (on entend par demi-jour : au plus la moitié du nombre d'heures de travail prévu à l'horaire de celui des 3 jours complets de travail qui comporte le plus d'heures de travail) (p.ex. 3 x 9h/jour et 2 x 5½h/jour).

#### **4.1.4 Horaires de travail**

##### **Article 16**

Les différents horaires applicables aux travailleurs sont repris à l'annexe 1 du présent règlement.

#### **4.2 Jours d'arrêt régulier du travail**

##### **Article 17**

Sont considérés comme des jours d'arrêt régulier du travail :

- a) les samedis;
- b) les dimanches;
- c) les jours fériés légaux;
- d) les jours de vacances annuelles légales;
- e) les jours non-prestés qui comptent comme jours de repos compensatoires en application de la loi (du 16 mars 1971) sur le travail;
- f) (si applicables), les jours de repos fixés au niveau sectoriel (p.ex. congé d'ancienneté);
- i) les jours convenus ci-après: .....

##### **4.2.1 Les dimanches**

##### **Article 18**

Le travailleur qui a serait exceptionnellement occupé un dimanche, dans le respect des dérogations légales et pour des prestations autres que celles prévues par le dispositif Titres-Services, a droit à un repos compensatoire à prendre en principe au cours des 6 jours suivant le dimanche durant lequel l'occupation a eu lieu, ou dans le délai prévu par arrêté royal au niveau sectoriel. Ce repos ne doit pas être rémunéré.

Si l'occupation du travailleur le dimanche n'a pas dépassé 4 heures, la durée du repos compensatoire sera d'une demi-journée au moins avant ou après 13 heures et ce jour-là, la durée du travail ne pourra excéder 5 heures. Si par contre, le travailleur a presté plus de 4 heures le dimanche, le repos compensatoire sera d'une journée entière.

##### **4.2.2 Les jours fériés légaux**

##### **Article 19**

Sans préjudice des dispositions légales en vigueur pour les travailleurs occupés à temps partiel, la rémunération normale est garantie aux travailleurs à temps plein avec un horaire fixe ainsi qu'un horaire variable pour les 10 jours fériés légaux suivants :

Nouvel an (1er janvier) – Lundi de Pâques – Fête du travail (1er mai) – Ascension – Lundi de Pentecôte – Fête nationale (21 juillet) – Assomption (15 août) – Toussaint (1er novembre) – Armistice (11 novembre) – Noël (25 décembre).

En ce qui concerne les jours fériés coïncidant avec un dimanche ou un jour habituel d'inactivité, le jour de remplacement sera soit fixé au niveau sectoriel, soit, à défaut, par le Conseil d'entreprise, soit, à défaut, par accord avec la délégation syndicale, soit, à défaut, par accord entre l'employeur et l'ensemble des travailleurs, soit, à défaut, de commun accord entre l'employeur et chacun des travailleurs.

A défaut d'une telle décision ou convention, le jour férié sera remplacé par le premier jour d'activité normal qui suit le jour férié dans l'entreprise.

L'employeur fera mention des jours fériés de l'année suivante ainsi que des jours de remplacement (ou de la possibilité laissée aux travailleurs individuellement de trouver un accord avec l'employeur pour la fixation des jours de remplacement) dans un avis. Une copie de cet avis est annexée au règlement de travail.

Avant le 15 décembre de l'année précédente, l'employeur affichera l'avis susmentionné.

## **Article 20**

En cas d'occupation d'un travailleur pendant un jour férié, dans le respect des dispositions légales, le travailleur a droit à un jour de repos compensatoire payé, à prendre dans les 6 semaines suivant le jour férié presté ou dans les 6 semaines suivant la suspension de l'exécution du contrat lorsqu'il n'a pu être accordé en raison de la suspension du contrat de travail (maladie, grossesse, etc.).

La durée de ce repos compensatoire est d'une journée complète, en cas de prestations de plus de 4 heures, ou d'1/2 journée en cas de prestations n'ayant pas excédé 4 heures.

Si le travailleur à temps partiel effectue des prestations durant un jour férié, il a droit à un repos compensatoire à concurrence de la durée réelle du travail effectué pendant ce jour férié.

### **4.2.3 Les vacances annuelles**

#### **Article 21**

La durée et les modalités d'octroi des vacances annuelles sont réglées par les lois coordonnées relatives aux vacances annuelles et par leurs arrêtés d'exécution.

Les travailleurs nouvellement engagés remettent à l'employeur les attestations de vacances relatives à leurs prestations antérieures qui leur ont été remises par des employeurs précédents. A défaut, leurs congés ne leur seront dus que sur la base de leurs prestations dans l'entreprise.

#### **Article 22 Vacances collectives**

Lorsque les jours de vacances sont fixés (entièrement ou partiellement) collectivement, les dates sont communiquées annuellement au personnel par l'affichage d'un avis dans les locaux de l'entreprise au plus tard le 31 décembre de l'année précédant les vacances et par la remise d'une copie de cet avis à chaque travailleur. Une copie de cet avis devra également être annexée au règlement de travail.

#### **Article 23 Vacances individuelles**

Les jours de vacances individuelles sont fixés de commun accord entre le travailleur et l'employeur. Les vacances sont à prendre durant les mois de mai à octobre inclus d'une durée de deux semaines au moins et doivent être rentrées pour le 30 avril au plus tard à la direction. Lors des périodes de fin d'année, à rentrer pour le 31 octobre. En dehors de ces périodes, il faut avertir la direction 15 jours au préalable. En ce qui concerne un jour pris de temps à autre, l'idéal est d'avertir 15 jours à l'avance et au moins 48 heures avant.

Les travailleurs s'interdisent de réserver des vacances tant que leurs demandes ne sont pas approuvées.

## **TITRE V - DROIT À LA FORMATION**

### **Article 23 bis Obligations sectorielles**

Quelques CCT régissent les obligations de formation pour le secteur des titres-services (CP 322.01) :

- 24 juin 2011 : obligation de formation collective
- 07 mai 2014 : obligation de formation des nouveaux travailleurs titres-services

La loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail prévoit que chaque travailleur employé à temps plein a un droit individuel à la formation.

La loi vise aussi bien les formations formelles que les formations informelles (celles en relation directe avec le travail). La formation peut également concerner les matières relatives au bien-être telles que visées par loi du 4 août 1996 relative au bien – être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

## **TITRE V - INTERRUPTION DE TRAVAIL**

### **Article 24**

L'exécution du contrat peut être suspendue, soit pour des raisons déterminées par les lois relatives au contrat de travail, soit pour des raisons convenues entre l'employeur et le travailleur. Certaines interruptions sont en principe rémunérées.

### **5.1 Absences**

#### **Article 25**

Toute absence de quelque durée qu'elle soit doit faire l'objet d'une demande préalable auprès de la Direction ou de son délégué. Le travailleur doit joindre à cette demande les justificatifs nécessaires afin de permettre la vérification du bien-fondé du motif de l'absence (petit chômage etc.).

Si, pour une raison valable, le travailleur ne peut prévoir son absence, il veillera à prévenir l'employeur dans les plus brefs délais et au plus tard dans les **deux jours ouvrables**.

Toute absence non autorisée ou non justifiée ne donnera pas lieu à une rémunération.

### **5.2 Arrivée tardive**

#### **Article 26**

Chaque arrivée tardive sur le lieu de travail doit être signalée et justifiée auprès du responsable direct ou auprès de l'employeur. Seul le retard justifié donnera lieu au paiement du salaire.

La répétition de tels faits non justifiés peut, après avertissement, amener à un licenciement pour faute grave.

### **5.3 Interruption anticipée du travail**

#### **Article 27**

Si un travailleur ne peut commencer le travail, bien qu'il soit arrivé sur le lieu de travail, ou s'il ne peut continuer le travail auquel il est occupé, il doit demander à l'employeur de pouvoir quitter l'établissement. Si la raison invoquée est une incapacité de travail survenue soudainement, l'employeur l'autorise à rentrer, mais le travailleur devra faire parvenir à son employeur, dans les deux jours ouvrables, un certificat médical constatant l'incapacité, même si l'absence n'a pas dépassé la journée de travail commencée.

Le non-respect de ces dispositions prive le travailleur de son droit au salaire garanti pour les jours qui précèdent l'envoi ou le dépôt de l'attestation médicale.

### **5.4 Incapacité de travail résultant d'une maladie ou d'un accident**

#### **Article 28**

En cas d'incapacité de travail due à une maladie ou un accident, le travailleur **avertira** ou fera avertir immédiatement et au plus tard dans l'heure suivant le commencement normal de la journée de travail, l'employeur ou son délégué par téléphone ou par tout autre moyen disponible.

Dans les **deux jours ouvrables** à compter du jour de l'incapacité, le travailleur envoie ou remet à l'employeur un certificat médical (date de la poste faisant foi en cas d'envoi). Il en va de même en ce qui concerne une prolongation de l'incapacité de travail.

A moins que le travailleur ne puisse prouver qu'il n'était pas en mesure d'accomplir les formalités, si l'employeur n'a pas été averti ou si ce certificat n'est pas remis en temps voulu, le travailleur n'aura pas droit au salaire garanti pour tous les jours se situant entre le jour de l'arrêt du travail et le jour où l'employeur a réellement été averti ou la date à laquelle le certificat aura été remis ou envoyé (date de la poste faisant foi).

Si l'entreprise emploie au moins 50 travailleurs au 1<sup>er</sup> janvier de l'année civile au cours de laquelle survient l'incapacité de travail, l'**obligation** de fournir un certificat médical **ne s'applique pas au premier jour d'incapacité de travail**, et cela, **à concurrence de trois périodes d'incapacité de travail par année civile**. Si le travailleur fait usage de cette possibilité, il doit immédiatement informer

l'employeur de l'adresse à laquelle il résidera pendant ce premier jour de maladie, sauf si cette adresse est le lieu de résidence habituel connu de l'employeur.

Lorsqu'il y a une nouvelle incapacité de travail dans les 14 jours qui suivent l'incapacité précédente (rechute), l'attestation médicale doit également mentionner si l'incapacité est due à une autre cause. Si cette mention n'est pas reprise sur l'attestation médicale, il est présumé que les deux incapacités de travail sont dues à la même maladie ou accident de travail.

Par la présente, l'employeur informe tous ces travailleurs de leur droit à passer une visite de pré-reprise du travail chez le conseiller en prévention-médecin du travail, afin d'adapter éventuellement leur poste de travail. Chaque travailleur a ce droit malgré la durée de la période d'incapacité de travail. Les travailleurs peuvent demander directement une visite de pré-reprise du travail au conseiller en prévention-médecin du travail. Si le travailleur y consent, le conseiller en prévention-médecin du travail peut se concerter avec le médecin traitant et/ou le médecin conseil. Dès le moment où il reçoit une demande, le conseiller en prévention-médecin du travail avertit l'employeur, sauf si le travailleur n'est pas d'accord, et convoque le travailleur à une visite de pré-reprise du travail, qui a lieu dans un délai de dix jours ouvrables suivant le jour de la réception de la demande.

La visite de pré-reprise du travail doit permettre au conseiller en prévention-médecin du travail de proposer à l'employeur, sur base de l'état de santé du travailleur et de l'examen de son poste de travail, des mesures appropriées consistant notamment en un aménagement du poste ou des conditions de travail de manière à réduire les contraintes liées à ce poste, afin que l'employeur puisse fournir un travail adapté au travailleur dès la reprise du travail.

Le conseiller en prévention-médecin du travail examine ensuite le poste de travail du travailleur dans les meilleurs délais afin de pouvoir envisager les possibilités d'aménagement de ce poste.

Suite à l'arrêté royal du 11 septembre 2022 modifiant le code du bien-être au travail, les procédures concernant le trajet de réintégration sont en vigueur.

L'employeur assume les frais de déplacement du travailleur pour la visite de pré-reprise du travail.

### **Article 29**

Le contrôle médical sera effectué au domicile du travailleur lorsque le certificat médical ne lui permet pas de quitter son domicile. Le travailleur ne peut refuser de recevoir le médecin contrôle ou de se laisser examiner. Si le travailleur peut quitter son domicile, il revient à l'employeur de déterminer si le contrôle médical aura lieu au domicile du travailleur ou dans le cabinet du médecin-contrôleur.

Sauf disposition contraire au niveau sectoriel ou dans une convention collective d'entreprise, le travailleur doit rester à son domicile ou dans un autre lieu de convalescence communiqué par le travailleur entre 10 h. et 14 h. pendant les deux premiers jours ouvrables de son incapacité de travail.

Le travailleur doit en tout cas communiquer à son employeur l'endroit où il est joignable pendant son incapacité de travail (domicile ou lieu de séjour/convalescence).

Le travailleur qui, d'une manière générale, refuse ou empêche le contrôle médical par l'employeur perd le droit au salaire garanti pour les jours qui précèdent le contrôle qui n'a pas pu avoir lieu. Cette perte du salaire garanti s'applique aussi longtemps que le travailleur ne s'est pas soumis à un nouveau contrôle médical que l'employeur voudrait éventuellement organiser.

Le contrôle médical peut avoir lieu à n'importe quel moment de l'absence. Il ne doit donc pas nécessairement être effectué durant la période couverte par le salaire garanti.

Plusieurs non-présentations successives sans justification aux convocations du médecin du travail peuvent faire l'objet, après avertissement écrit, d'une assimilation à une non-présentation sur le lieu de travail.

## **Accidents de travail ou survenus sur le chemin du travail**

### **Article 30**

Tout travailleur qui se blesse au travail, ne fut-ce que légèrement, doit immédiatement prévenir son chef hiérarchique du lieu du travail ou son employeur. Concernant la dispense des premiers soins et l'emplacement de la boîte de secours : voir données de base relatives à l'entreprise.

Si l'accident est survenu sur le chemin du travail, il doit être déclaré au responsable hiérarchique du lieu du travail ou à l'employeur endéans les 48 heures en indiquant le lieu, le temps et les circonstances.

### **Article 31**

La victime a le libre choix du médecin, du pharmacien et du service hospitalier, sauf lorsque l'employeur a organisé un service médical agréé ou s'est affilié auprès d'un service médical externe.

Même si le travailleur a le libre choix du médecin et du pharmacien, les premiers secours seront donnés selon les règles en vigueur dans l'entreprise.

## **TITRE VI - RÉMUNÉRATION**

### **6.1 Mode de rémunération**

#### **Article 32.1**

Sauf dispositions contraires, la rémunération de base des ouvriers est déterminée sur une base horaire. Tout autre mode de rémunération est établi par écrit dans une convention de travail individuelle ou collective.

Les salaires doivent correspondre aux salaires minimums prévus par les conventions collectives de travail relatives aux conditions du travail et de rémunération, conclues par la (sous-)commission paritaire compétente pour le secteur des titres-services.

#### **Article 32.2**

Sauf dispositions contraires, la rémunération des employés est fixée forfaitairement sur une base mensuelle. Tout autre mode de rémunération est établi par écrit dans une convention de travail individuelle ou collective.

Les salaires doivent correspondre aux salaires minimums prévus par les conventions collectives de travail relatives aux conditions du travail et de rémunération, conclues par la (sous-)commission paritaire compétente pour le secteur des titres-services.

### **6.2 Périodes de paie**

#### **Article 33.1**

Les états de salaires des ouvriers sont clôturés le dernier jour ouvrable du mois

Le paiement des rémunérations a lieu par banque ou compte chèque postal.

Pour les ouvriers le paiement des rémunérations a lieu au plus tard le 7<sup>ème</sup> jour ouvrable suivant le mois presté avec paiement d'une avance le 20 du mois.

#### **Article 33.2**

Les états de salaires des employés sont clôturés le dernier jour ouvrable du mois

Le paiement des rémunérations a lieu par banque ou compte chèque postal.

Les rémunérations des employés seront payées mensuellement au plus tard le 7<sup>ème</sup> jour ouvrable suivant le mois presté.

#### **Article 34**

Lorsque la rémunération du travailleur ou l'avoir de son compte bancaire ou de chèques postaux auquel sa rémunération est virée font l'objet d'une cession ou d'une saisie, l'employeur doit payer le travailleur, soit par assignation postale ou par chèque circulaire, lorsque le travailleur en fait la demande expresse. A défaut de demande expresse du travailleur, le mode de paiement habituel continue à s'appliquer en cas de saisie/cession.

A chaque paie, l'employeur remettra au travailleur le décompte de sa rémunération prescrit par la loi. En ce qui concerne le paiement de l'avance sur salaire, aucun décompte de salaire ne sera remis.

#### **Article 35**

Afin de lui permettre de vérifier l'exactitude des différents éléments de sa rémunération, chaque membre du personnel est autorisé à consulter son compte individuel à sa propre demande et à tout moment.

#### **Article 36**

Le travailleur s'engage à rembourser toute somme qui lui est payée de façon indue sur simple demande.

### **6.3 Frais propres à l'employeur**

#### **Article 37**

Le remboursement des frais de déplacements et des frais propres à l'employeur ne pourra se faire que sur production de justificatifs et uniquement s'il est certain que l'employeur est tenu à ce remboursement. Le remboursement sera effectué en même temps que le paiement du salaire afférant à la période suivant la date à laquelle les justificatifs ont été transmis à l'employeur.

## **TITRE VII - FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL**

### **7.1 Notification du préavis**

#### **Article 38**

A peine de nullité, la notification du congé doit mentionner le début et la durée du préavis.

- Lorsque le congé est donné par le **travailleur**, sa notification se fait, à peine de nullité, par la remise d'un écrit à l'employeur. La signature de l'employeur apposée sur le double de cet écrit n'a valeur que d'accusé de réception de la notification. Celle-ci peut également être faite par lettre recommandée à la poste, sortant ses effets le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition ou par exploit d'huissier de justice avec effet immédiat.
- Lorsque le congé est donné par l'**employeur**, sa notification ne peut, à peine de nullité, être faite que par lettre recommandée à la poste, sortant ses effets le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition, ou par exploit d'huissier de justice avec effet immédiat, étant entendu que cette nullité ne peut être couverte par le travailleur et qu'elle est constatée d'office par le juge.

### **7.2 Fin du contrat conclu pour une durée déterminée ou pour un travail nettement défini**

#### **Article 39**

Lorsque l'engagement est conclu pour une durée déterminée ou pour un travail nettement défini, il prend fin à l'expiration du terme ou de l'achèvement du travail.

Si le contrat a été conclu pour une durée déterminée ou pour un travail nettement défini, la partie qui résilie le contrat avant terme et sans motif grave est tenue de payer à l'autre une indemnité égale au montant de la rémunération qui restait à échoir jusqu'à ce terme, sans que ce montant puisse toutefois excéder le double de la rémunération correspondant à la durée du délai de préavis qui aurait dû être respecté si le contrat avait été conclu sans terme.

Par dérogation aux dispositions du paragraphe 2, lorsque le contrat est conclu pour une durée déterminée ou pour un travail nettement défini, chacune des parties peut résilier le contrat avant terme et sans motif grave durant la première moitié de la durée convenue et sans que la période durant laquelle un préavis est possible ne dépasse six mois et ce moyennant le respect d'un délai de préavis qui aurait dû être respecté si le contrat avait été conclu sans terme.

La partie qui résilie le contrat, visé au 2<sup>ème</sup> paragraphe, avant l'expiration du terme, durant la première moitié de la durée convenue du contrat et sans que la période de six mois ne soit dépassée, sans motif grave et sans respecter le délai de préavis au troisième paragraphe, est tenue de payer à l'autre partie une indemnité égale à la rémunération correspondant soit à la durée du préavis déterminée au troisième paragraphe, soit à la partie de ce délai restant à courir.

Lorsque les parties ont conclu plusieurs contrats de travail successifs pour une durée déterminée ou pour un travail nettement défini dont la succession est justifiée par la loi, la possibilité de donner un préavis prévu par le paragraphe 3 ne peut être appliquée que pour le premier contrat conclu entre les parties.

### **7.3 Fin du contrat conclu pour une durée indéterminée**

#### **Article 40.1**

Les contrats de travail pour ouvriers peuvent être résiliés moyennant le respect des dispositions de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail et de la loi du 26 décembre 2013 concernant l'introduction d'un statut unique entre ouvriers et employés en ce qui concerne les délais de préavis et le jour de carence ainsi que de mesures d'accompagnement.

#### **Article 40.2**

Les contrats de travail pour employés peuvent être résiliés moyennant le respect des dispositions de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail et de la loi du 26 décembre 2013 concernant l'introduction d'un statut unique entre ouvriers et employés en ce qui concerne les délais de préavis et la suppression du jour de carence ainsi que de mesures d'accompagnement.



## **7.4 Fin de contrat pour motifs graves**

### **Article 41**

Chacune des parties peut résilier le contrat sans préavis ou avant l'expiration du terme pour un (des) motif(s) grave(s) laissé(s) à l'appréciation du juge et établir d'initiative le formulaire C4.

Est considéré comme constituant un motif grave, toute faute grave qui rend immédiatement et définitivement impossible la poursuite de toute collaboration professionnelle entre l'employeur et le travailleur (article 35 de la loi du 3 juillet 1978).

### **Article 42**

Sous réserve du pouvoir d'appréciation des tribunaux du travail, les faits suivants pourront justifier la rupture du contrat sans préavis ni indemnité :

- un acte de dol lors de la conclusion du contrat par la production de faux certificats ou documents, ou de fausses déclarations;
- toute acte d'insubordination grave ou acte d'improbité, voie de faits ou injures graves à l'égard de ses chefs, du personnel de l'entreprise ou d'un tiers client;
- tout dommage fait sciemment au matériel, aux bâtiments ou installations de l'entreprise ou appartenant à des membres du personnel;
- le non-respect des consignes élémentaires de sécurité;
- toute atteinte portée à des membres du personnel pendant la durée de son contrat;
- les arrivées tardives répétées sans justifications valables après avertissement;
- le non-respect répété de l'horaire de travail convenu, après avertissement formel;
- la non présentation successive aux rendez-vous de la médecine du travail y compris dans le cadre du trajet de réintégration ;
- absences injustifiées répétées après avertissement;
- la falsification de certificats médicaux;
- concurrence déloyale et communication à des tiers de données couvertes par le secret professionnel;
- le vol;
- la participation à la création d'une firme concurrente ou à l'exécution de ses activités;
- tous faits contraires aux bonnes mœurs;
- les actes de harcèlement sexuel;
- les actes de harcèlement moral;
- l'utilisation impropre de ressources informatiques (internet, email) après avertissement;
- la participation du travailleur à des activités pendant la période d'incapacité de travail lorsque la nature de ces activités prouve que le travailleur n'est pas en incapacité de travail car il pourrait effectuer son travail normalement ou encore lorsque les activités sont de nature à retarder la guérison.

Cette liste est donnée à titre d'exemple et n'est pas exhaustive.

### **Article 43**

Le congé pour motif grave ne peut plus être donné sans préavis ou avant l'expiration du terme, lorsque le fait qui l'aurait justifié est connu de la partie qui donne congé, depuis trois jours ouvrables au moins.

Peut seul être invoqué pour justifier le congé, le motif grave notifié dans les trois jours ouvrables qui suivent le congé. A peine de nullité, la notification du motif grave se fait soit par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier en justice.

Cette notification peut également être faite par la remise d'un écrit à l'autre partie. La signature apposée par cette partie sur le double de cet écrit ne vaut que comme accusé de réception de la notification.

## **7.5. Rémunération due et documents à délivrer**

### **Article 44**

En cas de résiliation du contrat de travail la rémunération qui reste encore due doit être payée au plus tard à la première paie qui suit la résiliation.

Lorsque le contrat prend fin, l'employeur délivre au travailleur un certificat constatant la date de début et de fin du contrat et la nature du travail effectué, ainsi que les documents légaux et réglementaires auxquels il a droit suite à cette résiliation.

## **TITRE VIII - OBLIGATIONS INCOMBANT AU TRAVAILLEUR**

### **8.1 Concurrence déloyale**

#### **Article 45**

Tant au cours de l'exécution du contrat qu'après la cessation des relations de travail, le travailleur s'abstiendra de se livrer à des actes de concurrence déloyale ainsi que de divulguer ou utiliser pour son usage personnel ou à l'avantage de tiers des informations financières, commerciales, organisationnelles, technologiques, ou d'autres informations pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux intérêts de l'entreprise.

L'obligation concernant le secret professionnel est également en vigueur pour les membres du personnel qui dans le cadre de leurs activités ont accès, au sein de l'entreprise, à des données confidentielles concernant l'entreprise elle-même.

### **8.2 Responsabilité**

#### **Article 46**

Le travailleur a l'obligation de restituer en bon état au chef d'entreprise les outils et les matières premières restées sans emploi qui lui ont été confiés ainsi que tout le matériel (documents, clés, codes d'accès etc.) qui lui a été remis pour lui permettre d'exécuter son travail.

En cas de dommages causés à l'entreprise par le travailleur durant l'exécution du contrat, des indemnités ou dommages-intérêts pourront lui être réclamés, en cas de dol, de faute lourde, ou de faute légère présentant un caractère habituel.

### **8.3 Obligations spécifiques pour les ouvriers qui effectuent leurs prestations dans le cadre des titres-services**

#### **Article 47**

Les travailleurs qui effectuent leurs prestations dans le cadre des titres-services sont tenus de remettre à l'employeur les titres-services qu'ils reçoivent des particuliers selon les modalités et les conditions convenues à l'annexe 12.

Ils ne peuvent accepter plus d'un titre-service par heure de travail réellement presté pour le compte du particulier.

Le temps de pause chez l'utilisateur ne peut en aucun cas faire partie du temps de prestation pour lequel un titre-service peut être réclamé, à l'exception du temps nécessaire à la satisfaction des besoins élémentaires ou urgents (hydratation, toilettes, etc).

Une application mobile peut être utilisée afin d'accéder à son horaire de travail et communiquer les changements avec l'entreprise.

Le personnel ouvrier est également tenu de :

- Vérifier la date de validité des titres-services reçus et les ramener à l'employeur avant échéance
- En cas de pertes répétées des titres-services, après sensibilisation et avertissement, la valeur de remboursement de ceux-ci pourrait être réclamée à titre de compensation
- Valider les titres-services électroniques le jour de la prestation au moyen de l'application mobile ou par téléphone
- Répondre au téléphone pendant les heures de travail prévues au contrat
- Remplir les feuilles de route en temps réel
- Prévenir immédiatement par téléphone lorsqu'on apprend une absence de l'utilisateur, et rester disponible pour tout remplacement éventuel
- Prévenir pour tout changement à l'horaire de départ.
- Dans la mesure du possible, prévenir les clients de ses dates de vacances, pour qu'ils puissent demander à organiser un remplacement.
- Porter les vêtements de travail et les équipements de protection individuels (EPI) fournis par l'employeur
- Respecter les consignes de sécurité émises par l'employeur (exemple : distanciation sociale en cas d'épidémie)

– Porter les équipements nécessaires en vue d'assurer sa propre sécurité et la sécurité de son environnement de travail (exemple masque, gants)

#### **Article 48**

Pour permettre à l'employeur de déterminer à quelle catégorie de travailleurs il appartient, le travailleur est tenu d'informer l'employeur lorsqu'il peut prétendre, pendant son occupation, à une allocation de garantie de revenus, à une allocation de chômage, à un revenu d'intégration ou à une aide sociale financière. A défaut, l'employeur ne pourra être responsable si suite à l'absence d'informations de la part du travailleur ou d'informations incorrectes de celui-ci il lui aurait attribué une mauvaise catégorie.

#### **Article 49**

Lorsque le travailleur rencontre des difficultés chez un utilisateur, il en informe immédiatement l'employeur. En cas de casse chez un utilisateur, le travailleur prévient immédiatement l'employeur et fournira une déclaration pour les formalités d'assurance.

#### **Article 50**

Le travailleur dans le cadre de son travail ne peut utiliser que des produits de nettoyage qui lui auront été mis à sa disposition par le particulier et ne peut les utiliser que selon les consignes faites par celui-ci. Par ailleurs, l'utilisation de l'eau de javel, d'ammoniac et d'autres produits corrosifs est interdite.

### **TITRE IX - MANQUEMENTS ET DISCIPLINE GÉNÉRALE**

#### **Article 51**

L'employeur et ses représentants sont tenus d'observer vis-à-vis de tous les travailleurs les mêmes règles de justice, de morale et d'estime et de ne pas faire de distinction à ce niveau entre le personnel exécutif et le personnel dirigeant.

Les ordres et les instructions nécessaires à la bonne exécution du travail seront donnés en respectant la personnalité et la profession de chacun, dans un esprit de bonnes relations humaines et de promotion professionnelle et sociale, sans porter atteinte à la dignité du travailleur.

On sera particulièrement attentif à ce sujet en ce qui concerne les jeunes, les personnes handicapées et les travailleurs de nationalité étrangère.

Le personnel de surveillance et le personnel d'exécution se doivent mutuellement le respect.

Les réclamations et remarques seront transmises par la délégation syndicale, ou à défaut, via la voie hiérarchique.

#### **Article 52**

L'employeur et ses représentants s'interdisent :

- de se livrer à des traitements contraires aux bonnes mœurs;
- de s'occuper de la vie privée, de la famille, de l'habitation, des convictions du travailleur ou de son affiliation à quelque organisation que ce soit;
- de porter atteinte à la dignité, à la promotion sociale et à la bonne entente entre les travailleurs, aux relations existant entre le travailleur et son délégué syndical;
- de proférer des menaces ou des injures, de tourmenter, d'humilier ou de maltraiter les travailleurs;
- de laisser utiliser des locaux, du matériel, des machines, des produits, des moyens individuels de protection qui ne répondent pas aux conditions de sécurité et d'hygiène.

#### **Article 53**

L'employeur et ses mandataires sont tenus au respect de la réglementation sur l'emploi des langues en matière de relations sociales entre les employeurs et leur personnel.

#### **Article 54**

Le personnel est tenu d'observer les instructions et les mesures prises par la direction et qui sont portées à sa connaissance soit par voie d'affichage, soit par voie de notes de service ou via l'intranet.

Les membres du personnel ne peuvent pas :

- entrer dans les locaux de l'entreprise ou chez l'utilisateur sous l'influence de l'alcool, apporter dans l'entreprise des boissons alcoolisées (à moins d'une autorisation de l'employeur);
- se quereller, tenir des propos ou avoir des attitudes contraires à la décence, se livrer à des travaux personnels sur les lieux de travail, durant les heures de travail;
- fumer dans l'entreprise ou chez l'utilisateur sauf le cas échéant dans le local destinée à cet usage;
- manquer de respect au personnel dirigeant, aux collègues ainsi qu'aux personnes étrangères à l'entreprise;
- emporter hors des lieux de travail des documents, objets ou fournitures appartenant à l'entreprise ou l'utilisateur;
- faire entrer dans les locaux non prévus pour le public des personnes étrangères à l'entreprise sans l'assentiment de la hiérarchie, sauf les personnes autorisées dans le cadre des inspections sociales. Celui ou celle qui fait entrer des personnes dans l'entreprise ou chez l'utilisateur sans respecter les consignes de sécurité et de sûreté le fait sous sa pleine et entière responsabilité et dégage explicitement et sans réserve l'employeur de toute responsabilité civile et/ou pénale;
- utiliser non conformément aux directives, sauf en cas d'urgence, le téléphone, le fax, l'e-mail ou les services postaux de l'entreprise à des fins personnelles;
- introduire et diffuser des imprimés et tracts sans autorisation;
- se livrer à des collectes sans autorisation;
- vendre des objets dans les locaux de l'entreprise ou chez l'utilisateur sans autorisation préalable de l'employeur;
- lire sur le lieu de travail et durant les heures de travail des imprimés, des journaux ou des livres autres que pour des raisons professionnelles;
- écouter de la musique sur le lieu de travail (en utilisant une radio, un lecteur CD, ou un autre appareil personnel). Les membres du personnel qui ne respectent pas cette disposition, risquent de payer des droits d'auteur au Sabam;
- quitter ou arrêter le travail en cours sans motif valable ou sans autorisation de son supérieur;
- rester dans les bureaux et les locaux de l'entreprise après l'heure fixée pour le départ (sous réserve de dispositions particulières);
- divulguer des secrets ou des procédés professionnels;
- accepter des gratifications de quelques natures qu'elles soient d'une valeur supérieure au montant autorisé par la loi ;
- détériorer des biens meubles ou immeubles de la société;
- introduire des animaux dans l'entreprise ou chez l'utilisateur;
- montrer, afficher ou diffuser des images attentatoires à la dignité de toute personne;
- exercer une activité comme indépendant ou salarié dont le travailleur sait ou devrait savoir que cela a ou peut avoir un impact sur son activité professionnelle dans cette entreprise, sauf avertissement et accord de l'employeur.

## **TITRE X - PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE**

### **Article 55**

Les travailleurs prêteront l'attention nécessaire à leur sécurité personnelle et à celle de leurs collègues de travail. A cette fin, l'employeur ou ses délégués recevront les plaintes des travailleurs selon les formes prescrites par les dispositions légales en la matière.

Les travailleurs devront avertir les membres du comité pour la prévention et la protection au travail (dénommé ci-après « CPPT »), ou, à défaut, les membres de la délégation syndicale, ou, à défaut, l'employeur ou ses représentants, de tout danger qu'ils constatent aux marchandises, matériaux et matériel dont ils disposent. L'employeur est tenu d'examiner ces plaintes avec les représentants des travailleurs, et de prendre les mesures nécessaires. En attendant qu'il soit statué sur ces plaintes, il est défendu au travailleur de se servir des matériaux ou du matériel jugés par lui défectueux ou de rester dans une situation dangereuse pour lui.

### **Article 56**

L'employeur ou ses délégués sont tenus :

- d'observer les dispositions du Code sur le bien-être au travail en ce qui concerne la prévention et la protection au travail, et plus spécialement de n'utiliser que des moyens individuels de protection qui répondent aux normes de sécurité et de les maintenir en bon état;
- d'observer strictement les recommandations en matière de prévention et de protection faites par les services compétents chargés de la prévention et de la protection au travail;
- de faire exécuter les travaux dans les conditions de sécurité et de santé nécessaires;
- d'informer les travailleurs des mesures à prendre en matière de prévention et de protection, plus précisément avant de leur faire effectuer des travaux qui présentent des risques d'accidents et/ou de maladies professionnelles;
- de prendre immédiatement les mesures pouvant écarter les dangers imminents.

### **Article 57 Protection contre les risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail**

#### ***1. Déclaration de principe***

Employeur et travailleur sont tenus de se témoigner réciproquement estime et respect. A cet égard, tout acte de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail est qualifié de répréhensible, donnera lieu à une enquête et le cas échéant à l'application d'une sanction appropriée.

L'employeur prend également les mesures nécessaires afin de prévenir les risques psychosociaux.

#### ***2. Définitions***

**Les risques psychosociaux au travail** sont définis comme la probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquels l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger.

La violence et le harcèlement moral ou sexuel font entre autres partie des risques psychosociaux et se définissent de la manière qui suit.

La **violence au travail** est définie comme toute situation de fait où un travailleur est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution de son travail, par exemple injures, insultes, brimades, ...

Le **harcèlement moral au travail** est défini comme un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, 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 la 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.

Par **harcèlement sexuel** au travail on entend 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.

### **3. Mesures**

Les mesures suivantes ont été prises pour protéger les travailleurs contre les risques psychosociaux:

- un plan de prévention d'analyse des risques a été établi
- des mesures matérielles et organisationnelles nécessaires ont été prises afin de prévenir les risques psychosociaux;
- la ligne hiérarchique met tout en œuvre pour prévenir et lutter contre les risques psychosociaux au travail;
- les travailleurs sont informés et formés suffisamment en matière de protection et de lutte contre les risques psychosociaux;
- des mesures ont été mises en place pour accompagner le retour au travail des travailleurs dont l'absence était en lien avec les risques psychosociaux ;
- l'employeur communiquera au CPPT les informations nécessaires afin de lui permettre d'exercer sa mission ;
- des mesures spécifiques ont été prises pour la protection des travailleurs qui, lors de l'exécution de leur travail, entrent en contact avec des tiers sur leurs lieux de travail.

L'employeur a, en outre, établi des procédures destinées aux travailleurs qui estiment subir un dommage découlant de risques psychosociaux et telles que détaillées ci-après. Ces mesures ont été décidées avec l'accord du CPPT.

### **4. Désignation d'un conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux et le cas échéant d'une personne de confiance**

Sont chargés de l'accueil, de l'aide et du soutien aux victimes de risques psychosociaux, le conseiller en prévention aspects psychosociaux (dénommé ci-après CPAP), et le cas échéant une ou plusieurs personnes de confiance, dont les coordonnées sont mentionnées ci-après :

- Coordonnées du CPAP ou du service pour la prévention et la protection au travail pour lequel ce conseiller en prévention effectue ses missions :  
Cohezio (SPMT) - Cellule psychosociale  
Quai Orban 32/34 à 4020 Liège  
Téléphone : 02/533.74.88  
Mail: fos@cohezio.be
- Le cas échéant, coordonnées de la (ou des) personne(s) de confiance.

## **5. Procédures directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage découlant de risques psychosociaux**

Outre la possibilité de s'adresser directement à l'employeur, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du CPPT ou à un délégué syndical, le travailleur qui estime subir un dommage découlant de risques psychosociaux au travail peut demander l'intervention du CPAP ou le cas échéant de la (ou des) personne(s) de confiance en suivant la procédure interne détaillée ci-après.

Au plus tard dix jours calendrier après le premier contact, la personne de confiance ou le CPAP entendra le travailleur et l'informer sur les possibilités d'interventions dans le cadre de la procédure interne. Il est établi à la demande du travailleur un document qui confirme l'entretien d'entretien personnel.

Le travailleur peut choisir entre une intervention psychosociale formelle et une intervention psychosociale informelle qui ne s'excluent pas mutuellement.

### **A. Demande d'intervention psychosociale informelle**

Par une demande **d'intervention psychosociale informelle**, le travailleur demande la recherche d'une solution d'une manière informelle par le travailleur et la personne de confiance ou le CPAP, par le biais, notamment :

- d'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil;
- d'une intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise, notamment 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 demandeur est acté dans un document daté et signé par l'intervenant et le demandeur qui en reçoit une copie.

### **B. Demande d'intervention psychosociale formelle**

**Une demande d'intervention psychosociale formelle** permet au travailleur de demander à l'employeur d'une manière officielle de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées pour prévenir et écarter les dommages résultant de risques psychosociaux, sur base d'un avis du CPAP.

Lorsque la demande d'intervention formelle porte, selon le travailleur, sur des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, cette demande porte la dénomination « demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail » et sera traitée en tenant compte des dispositions particulières reprises au point 6.

La procédure à suivre pour une demande d'intervention formelle est décrite ci-après.

Préalablement à sa demande, le travailleur doit avoir un entretien personnel obligatoire avec le CPAP. Cet entretien a lieu dans les dix jours calendrier suivant le jour où le travailleur a formulé sa volonté d'introduire sa demande d'intervention psychosociale formelle. Le CPAP atteste dans un document que l'entretien personnel obligatoire a eu lieu et en remet une copie au travailleur.

Après cet entretien, le travailleur peut introduire sa demande d'intervention psychosociale formelle à l'aide d'un document daté et signé par lui et contenant la description de la situation de travail problématique ainsi que la demande faite à l'employeur de prendre les mesures appropriées. Le travailleur doit transmettre ce document par lettre recommandée ou en faisant signer une copie en guise d'accusé de réception au CPAP ou au service externe pour lequel le CPAP accomplit ses missions. Si la demande est envoyée par lettre recommandée à la poste, elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition. Le CPAP peut refuser l'introduction de la demande d'intervention formelle lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail. La notification du refus ou de l'acceptation se fait au plus tard dix



jours calendrier suivant la réception de la demande. A défaut de notification dans ce délai, la demande est réputée être acceptée.

La demande du travailleur d'intervention psychosociale formelle sera traitée différemment selon qu'elle présente un caractère collectif ou individuel.

### **B.1. Demande d'intervention psychosociale formelle à caractère collectif**

Les principes repris ci-après ne sont pas d'application aux demandes d'intervention psychosociale formelles pour des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail qui sont toujours traitées comme une demande d'intervention à caractère individuel.

Lorsque le travailleur, dans sa demande, met en cause une situation qui concerne principalement des risques à caractère collectif, le CPAP informe par écrit au plus vite :

- l'employeur, du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif a été introduite et sera traitée comme telle, de la situation à risques décrite par le demandeur (sans communiquer l'identité de celui-ci) et de la date à laquelle l'employeur doit prendre sa décision quant aux suites qu'il réservera à la demande ;
- le demandeur, du fait que sa demande concerne principalement des risques à caractère collectif (et sera traitée comme telle) et de la date à laquelle l'employeur doit prendre sa décision quant aux suites qu'il réservera à la demande.

L'employeur prend une décision relative aux suites qu'il donnera à la demande, le cas échéant, après avoir effectué une analyse des risques spécifique.

Si, au niveau de l'entreprise, il existe un CPPT ou une délégation syndicale, l'employeur prend une décision après :

- leur avoir transmis le document reprenant la situation à risques décrite par le demandeur sans transmettre l'identité de celui-ci;
- avoir demandé leur avis sur les modalités de traitement de la demande;
- leur avoir présenté, le cas échéant, les résultats de l'analyse des risques spécifique qui ne contiennent que des données anonymes;
- avoir demandé leur avis sur les suites à réserver à la demande.

Dans un délai maximum de trois mois à partir du moment où l'employeur a été informé par le CPAP de la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère collectif, l'employeur est tenu de communiquer par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il réserve à la demande au :

- CPAP qui en informe le demandeur ;
- conseiller en prévention chargé de la direction du Service interne pour la Prévention et la Protection au Travail lorsque le CPAP fait partie d'un Service Externe pour la Prévention et la Protection au Travail;
- le cas échéant, au CPPT ou à la délégation syndicale.

Lorsque l'employeur procède à une analyse des risques spécifique, ce délai peut être prolongé de trois mois au plus.

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

Si nécessaire, le CPAP communique par écrit à l'employeur, directement et en tous cas avant l'expiration du délai de trois mois, des propositions de mesures de prévention, qui peuvent avoir un caractère conservatoire, pour éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.

L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qui ont été proposées par le CPAP ou celles qui offrent un niveau de protection équivalent.

Si l'employeur n'a pas effectué une analyse de risque spécifique ou que cette analyse n'a pas été effectuée en association avec le CPAP, ce dernier traite la demande, pour autant que le demandeur donne son accord par écrit, comme une demande d'intervention formelle à caractère individuel dans les hypothèses suivantes :

- si l'employeur ne communique pas sa décision motivée dans les trois mois ;
- si l'employeur décide de ne pas prendre de mesures de prévention ;
- si le travailleur, qui a introduit la demande, considère que les mesures de prévention ne sont pas appropriées à sa situation individuelle.

Le CPAP en avertit par écrit l'employeur dans les meilleurs délais et communique à ce dernier l'identité du demandeur.

### **B.2. Demande d'intervention psychosociale formelle à caractère individuel**

Lorsque la demande du travailleur concerne une situation présentant principalement des risques à caractère individuel, le CPAP en informe l'employeur par écrit et lui transmet l'identité du demandeur.

Le CPAP examine en toute impartialité la situation de travail spécifique en tenant compte des informations transmises par les personnes qu'il juge utile d'entendre, et rédige un avis qu'il transmet dans un délai maximum de trois mois à dater de l'acceptation de la demande:

- à l'employeur;
- avec l'accord du demandeur, à la personne de confiance lorsque celle-ci est intervenue de manière informelle dans le cadre de la même situation.

Ce délai peut, sous certaines conditions, être prolongé de trois mois maximum.

Le CPAP informe par écrit, dans les meilleurs délais, le demandeur et l'autre personne éventuellement directement impliquée:

- de la date à laquelle il a remis son avis à l'employeur;
- des propositions de mesures de prévention collectives et individuelles à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique afin d'éliminer le danger éventuel et limiter les dommages ainsi que la justification de ces propositions dans la mesure où ces justifications facilitent la compréhension de la situation et l'acceptation de l'issue de la procédure.

Le CPAP, lorsqu'il fait partie d'un Service Externe pour la Prévention et la Protection au Travail, informera également par écrit le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail :

- des propositions de mesures de prévention collectives et individuelles à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique afin d'éliminer le danger éventuel et limiter le dommage ;
- des propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail ;
- des justifications de ces propositions dans la mesure où elles lui permettent d'exercer ses missions de coordination.

Si l'employeur envisage de prendre des mesures individuelles à l'égard du travailleur, il en avertit par écrit préalablement ce travailleur, au plus tard un mois après avoir reçu l'avis du CPAP.

Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l'employeur transmet au travailleur une copie de l'avis du CPAP et il entend le travailleur qui peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien.

Au plus tard deux mois après la réception de l'avis du CPAP, l'employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande:

- au CPAP;
- au demandeur et à l'autre personne éventuellement directement impliquée;
- au conseiller en prévention chargé de la direction du Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail lorsque le CPAP fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail.

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

#### ***6. Procédures applicables quand des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail sont signalés***

Le travailleur qui estime être victime de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail peut bénéficier d'un accueil, de conseils et d'une intervention en enclenchant la procédure interne, telle que décrite ci-avant, de demande d'intervention psychosociale informelle ou formelle auprès du CPAP ou le cas échéant, de la (ou des) personne(s) de confiance. Ces personnes interviendront rapidement et de façon tout à fait impartiale.

Outre les dispositions générales de cette procédure interne, les dispositions particulières reprises dans le présent point seront d'application en cas de demande d'intervention psychosociale formelle auprès du CPAP pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

La demande d'intervention psychosociale formelle doit contenir les données suivantes :

- la description précise des faits qui selon le travailleur constituent des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail;
- le moment et le lieu où chacun de ces faits se sont produits;
- l'identité de la personne mise en cause;
- la demande à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour faire cesser les faits.

Elle est traitée comme une demande d'intervention formelle à caractère individuel.

Le CPAP peut refuser l'introduction de la demande d'intervention formelle lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

En cas d'acceptation, lorsque le CPAP informe par écrit l'employeur du fait qu'une demande d'intervention formelle a été introduite, il précise que le demandeur bénéficie d'une protection particulière contre le licenciement à partir de la date à laquelle la demande a été réceptionnée.

Le CPAP :

- communique dans les plus brefs délais à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés;
- entend les personnes, témoins ou autres, qu'il juge utile et examine la demande en toute impartialité;
- avise immédiatement l'employeur du fait que le travailleur qui a déposé un témoignage (et dont il transmet l'identité) bénéficie d'une protection particulière contre le licenciement.

La personne mise en cause et les témoins reçoivent une copie de leurs déclarations datées et signées qui mentionnent, le cas échéant, leur consentement à ce que leurs déclarations soient transmises au Ministère public qui les demande.

Si la gravité des faits le requiert, le CPAP propose à l'employeur des mesures conservatoires avant de remettre son avis. L'employeur communique par écrit aussi vite que possible au CPAP sa décision motivée quant aux suites qu'il va donner aux mesures conservatoires proposées.

Outre l'employeur et, le cas échéant la personne de confiance, le CPAP remet son avis également au Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et à l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, lorsque ceux-ci le demandent par écrit et pour autant que le travailleur ait marqué son accord par écrit sans que le Centre et l'Institut puissent transmettre cet avis au travailleur.

Le CPAP est tenu de saisir l'Inspection du contrôle du bien-être au travail lorsque l'employeur ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires ou 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 alors qu'il existe pour le travailleur un danger grave et immédiat ou lorsque la personne mise en cause est l'employeur ou fait partie du personnel de direction.

Le travailleur d'une entreprise extérieure qui estime être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail de la part d'un travailleur de l'employeur dans l'établissement duquel il exécute de façon permanente des activités peut faire appel à la procédure interne de l'employeur auprès duquel ces activités sont exécutées.

Lorsque des mesures de prévention individuelles doivent être prises à l'égard d'un travailleur d'une entreprise extérieure, l'employeur chez qui sont exécutées les activités de façon permanente prendra tous les contacts utiles avec l'employeur de l'entreprise extérieure pour que les mesures puissent effectivement être mises en œuvre.

#### **7. Procédure de remise au travail**

L'employeur prend les mesures nécessaires et appropriées pour accompagner, lors de leur remise au travail, les travailleurs dont l'absence était en lien avec les risques psychosociaux, notamment ceux qui ont déclaré avoir été l'objet de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail.

L'employeur veille par ailleurs à ce que les travailleurs qui, lors de l'exécution de leur travail, ont été l'objet d'un acte de violence commis par des tiers qui se trouvent sur les lieux de travail, reçoivent un soutien psychologique approprié auprès de services ou d'institutions spécialisés.

#### **8. Dossier individuel**

Le CPAP tient un dossier individuel de chaque procédure informelle ou formelle auquel sont versés les documents officiels dressés au cours de la procédure concernée.

Lorsque la demande d'intervention formelle porte sur des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail et que le demandeur ou la personne mise en cause envisagent d'introduire une action en justice, l'employeur leur transmet à leur demande une copie de l'avis du CPAP.

#### **Article 58 Politique préventive en matière d'alcool et de drogues**

La mise en œuvre d'une politique visant à promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est un élément intégré de la politique générale de l'Entreprise. Une politique préventive en matière d'alcool et de drogues en fait partie.

En effet, la consommation d'alcool ou de drogues liée au travail est l'un des facteurs qui peuvent influencer négativement la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs et de leur entourage. En outre, cela peut également avoir un impact négatif sur la productivité et la qualité du travail et détériorer l'image de marque de l'Entreprise.

En ce qui concerne la politique préventive en matière de consommation d'alcool et de drogues liée au travail, l'Entreprise veut faire appel au bon sens et au comportement responsable de tous ses collaborateurs et des éventuelles autres personnes présentes sur le lieu de travail.

L'Entreprise attend de ses travailleurs et des éventuelles autres personnes présentes sur le lieu de travail qu'ils se comportent de manière raisonnable en ce qui concerne la consommation d'alcool, afin d'éviter que cette consommation entraîne des situations problématiques pour eux-mêmes ou pour leurs collègues. L'Entreprise attend à cet égard de ses dirigeants qu'ils aient un comportement exemplaire et qu'ils interviennent de manière adéquate à l'égard de leurs collaborateurs dans des situations problématiques.

L'Entreprise est d'avis que, dans l'état actuel de la situation et des relations mutuelles, il n'y a pas lieu d'élaborer des règles et prescriptions détaillées. Nous estimons que les accords existants concernant le fonctionnement des collaborateurs et des dirigeants offrent des possibilités suffisantes pour intervenir de manière adéquate, pour autant que cela s'avère nécessaire.

## **TITRE XI - SANCTIONS ET PÉNALITÉS**

### **Article 59**

En cas de manquement à l'un des articles visés dans le présent règlement, aux notes de services et, en règle générale, à la discipline de l'entreprise, l'employeur peut, eu égard à la gravité des fautes ou à leur répétition, appliquer l'une des sanctions suivantes, sans qu'il soit tenu par l'ordre dans lequel celles-ci sont citées :

1. La réprimande verbale.
2. L'avertissement écrit.
3. L'amende de 1/5 du salaire journalier moyen.
4. La mise à pied pour une durée de 1 à 3 jours avec privation des rémunérations.

Ces sanctions seront prises suivant la gravité du cas après consultation. Il ne sera, en aucun cas exigé de l'employeur de procéder à l'application des quatre premières sanctions avant le renvoi définitif.

### **Article 60**

Avant la date du plus proche paiement de la rémunération, l'employeur est tenu d'inscrire la pénalité appliquée dans un registre contenant, en regard des noms des travailleurs qui en font l'objet, la date, le motif ainsi que la nature de la pénalité et le montant de celle-ci s'il s'agit d'une amende.

Si la pénalité consiste en une amende et si celle-ci est retenue sur la rémunération, le montant total des amendes infligées par jour ne peut dépasser le cinquième de la rémunération journalière due à chaque paie en espèces, après déduction des cotisations de sécurité sociale.

Le produit des amendes éventuellement infligées doit être affecté au profit du personnel de l'entreprise et sera utilisé comme suit (à fixer par le conseil d'entreprise s'il en existe un) :

Activités collectives organisées par l'entreprise.

### **Article 61**

Les travailleurs qui ont une réclamation à formuler ou des observations et contestations à présenter au sujet des pénalités qui leur ont été notifiées peuvent introduire un recours auprès de la Direction qui statuera dans un délai de 3 jours après avoir écouté l'ensemble des parties.

## **TITRE XII - DISPOSITIONS DIVERSES ET ANNEXES**

### **Article 62**

Un exemplaire de la loi du 15 janvier 1990 sur la Banque Carrefour ainsi qu'un exemplaire de l'Arrêté Royal du 13 août 1990 pris en exécution de cette loi peuvent être consultés par le personnel. Ils sont disponibles et consultables dans les bureaux de l'entreprise.

### **Article 63**

Sont jointes au présent règlement de travail et en font partie intégrante, les annexes suivantes :

- Annexe 1 : horaires de travail
- Annexe 2 : convention collective n° 25 du 15 octobre 1975 sur l'égalité des rémunérations entre les travailleurs masculins et les travailleurs féminins
- Annexe 3 : noms des membres des organes de l'entreprise
- Annexe 4 : service médical en cas d'accident du travail
- Annexe 5 : contrôle sur l'usage d'internet et de la messagerie électronique (e-mails)
- Annexe 6 : interdiction de fumer au sein de l'entreprise
- Annexe 7 : vidéosurveillance sur le lieu de travail
- Annexe 8 : titre-repas
- Annexe 9 : Conditions applicables en cas de perte ou de vol du support d'éco-chèques électroniques
- Annexe 10 : Modalités et conditions de remise des titres-services
- Annexe 11 : Politique préventive en matière d'alcool et de drogues : mesures concrètes
- Annexe 12 : Policy médias sociaux utilisation de la signature électronique pour la conclusion des contrats de travail et archivage électronique de certains documents sociaux
- Annexe 13 : Utilisation de la signature électronique pour la conclusion des contrats de travail et archivage électronique de certains documents sociaux
- Annexe 14 : Télétravail occasionnel
- Annexe 15 : Droit à la déconnexion
- Annexe 16 : Charte

### TITRE XIII - DISPOSITIONS FINALES

Le présent règlement a fait l'objet d'un projet.

S'il n'existe pas de conseil d'entreprise, ce projet a été porté à la connaissance des travailleurs par l'employeur pendant une période de 15 jours, soumis à la consultation régulière des travailleurs et communiqué au fonctionnaire compétent de l'Inspection des lois sociales.

Si un conseil d'entreprise a été institué, le projet a été discuté au sein de cet organe. Il a également été porté à la connaissance des travailleurs par voie d'affichage, pour information.

Le présent règlement de travail est entré en vigueur le ..15/04/2023

Date ..26.04.23.....

Signature de deux représentants des  
travailleurs au sein du conseil d'entreprise  
(s'il en existe un dans l'entreprise)



Signature de l'employeur



**KOEUNE Damien**  
Directeur

## **Annexe 1 - Horaires de travail**

### **Durée de travail des travailleurs à temps plein**

#### **Article 1      Ouvriers CP 322.01**

La durée de travail hebdomadaire effective des ouvriers est de 38 heures, répartie sur 5 jours ou 4 jours de la semaine.

##### *Cycle de deux semaines*

La semaine de référence est définie, chaque début d'année, afin de déterminer la semaine 1 (semaine impaire) et la semaine 2 (semaine paire).

Le régime alterné s'inscrit dans un cycle de deux semaines au cours desquelles les horaires journaliers se succèdent dans un ordre fixe du lundi au vendredi<sup>1</sup>.

- La journée de travail est susceptible de commencer au plus tôt à 07h00 et de se terminer au plus tard à 19h00.
- Le travailleur est susceptible d'effectuer au minimum 03h00 et au maximum 9h00<sup>2</sup> de travail par jour.
- La durée hebdomadaire de travail est limitée à la durée maximale prévue par le secteur pour un travailleur à temps plein.
- le travailleur est susceptible d'effectuer au maximum 38h00<sup>3</sup> de travail par semaine.

#### **Article 2      Employés CP 337**

La durée de travail hebdomadaire effective des employés est de 38 heures, répartie sur 5 jours ou 4 jours de la semaine.

### **Durée de travail des travailleurs à temps partiel**

#### **Article 3**

Le temps de travail à prester par semaine pour chaque travailleur à temps partiel est précisé dans le contrat de travail individuel.

En cas d'occupation à durée indéterminée selon un horaire variable, le contrat détermine comment et dans quel délai le travailleur est informé de son horaire de travail. À défaut de disposition prévue dans le contrat conclu pour une durée indéterminée, les horaires doivent être portés à la connaissance du travailleur au moins sept jours à l'avance.

Le travailleur à temps partiel est informé de son horaire de travail moyennant les délais et modalités suivantes :

- Application mobile / Par voie électronique
- Feuille de route papier émise au bureau

En cas d'occupation à durée déterminée selon un horaire variable, l'employeur doit porter les horaires journaliers à la connaissance des travailleurs au moins 7 jours ouvrables à l'avance (ou dans un autre délai prévu par CCT sectorielle), par voie d'affichage d'un avis individuel daté à l'endroit où le règlement de travail peut être consulté.

Cet avis doit être conservé durant un an, à compter du premier jour où l'horaire cesse d'être d'application.

---

<sup>1</sup> Indiquer les jours de la semaine où les prestations peuvent être effectuées

<sup>2</sup> Maximum 9 heures

<sup>3</sup> Maximum 45 heures



## Horaires de travail

### Article 4 Horaires normaux des ouvriers effectuant leurs prestations dans le cadre des titres-services à temps plein ou à temps partiel

Chaque horaire de plus de 6 heures consécutifs donne droit à une pause de 15 minutes . Les différents régimes de travail applicables sont les suivants :

- Régime 1** : La durée hebdomadaire est de 3 heures.
- Régime 2** : La durée hebdomadaire est de 4 heures.
- Régime 3** : La durée hebdomadaire est de 5 heures.
- Régime 4** : La durée hebdomadaire est de 6 heures.
- Régime 5** : La durée hebdomadaire est de 7 heures.
- Régime 6** : La durée hebdomadaire est de 8 heures.
- Régime 7** : La durée hebdomadaire est de 9 heures.
- Régime 8** : La durée hebdomadaire est de 10 heures.
- Régime 9** : La durée hebdomadaire est de 11 heures.
- Régime 10** : La durée hebdomadaire est de 12 heures.
- Régime 11** : La durée hebdomadaire est de 13 heures.
- Régime 12** : La durée hebdomadaire est de 14 heures.
- Régime 13** : La durée hebdomadaire est de 15 heures.
- Régime 14** : La durée hebdomadaire est de 16 heures.
- Régime 15** : La durée hebdomadaire est de 17 heures.
- Régime 16** : La durée hebdomadaire est de 18 heures.
- Régime 17** : La durée hebdomadaire est de 19 heures.
- Régime 18** : La durée hebdomadaire est de 20 heures.
- Régime 19** : La durée hebdomadaire est de 21 heures.
- Régime 20** : La durée hebdomadaire est de 22 heures.
- Régime 21** : La durée hebdomadaire est de 23 heures.
- Régime 22** : La durée hebdomadaire est de 24 heures.
- Régime 23** : La durée hebdomadaire est de 25 heures.
- Régime 24** : La durée hebdomadaire est de 26 heures.
- Régime 25** : La durée hebdomadaire est de 27 heures.
- Régime 26** : La durée hebdomadaire est de 28 heures.
- Régime 27** : La durée hebdomadaire est de 29 heures.
- Régime 28** : La durée hebdomadaire est de 30 heures.
- Régime 29** : La durée hebdomadaire est de 31 heures.
- Régime 30** : La durée hebdomadaire est de 32 heures.
- Régime 31** : La durée hebdomadaire est de 33 heures.
- Régime 32** : La durée hebdomadaire est de 34 heures.
- Régime 33** : La durée hebdomadaire est de 35 heures.
- Régime 34** : La durée hebdomadaire est de 36 heures.
- Régime 35** : La durée hebdomadaire est de 37 heures.
- Régime 36** : La durée hebdomadaire est de 38 heures.

En fonction des nécessités de l'entreprise et dans le respect de la durée hebdomadaire prévue par les régimes de travail susmentionnés, l'horaire de travail hebdomadaire des ouvriers se composera en combinant les différentes tranches horaires prévues dans les grilles ci-dessous avec un maximum de **9h** sur une journée de prestation et un maximum de **38h** par semaine

**Tranches horaire possibles pour les prestations qui ont lieu du lundi au vendredi :**

Jour 1-5	de	à
1-2-3-4-5	7h	10h
1-2-3-4-5	7h	11h
1-2-3-4-5	7h	12h
1-2-3-4-5	7h	13h
1-2-3-4-5	7h	14h
1-2-3-4-5	7h	15h
1-2-3-4-5	7h	16h
1-2-3-4-5	8h	11h
1-2-3-4-5	8h	12h
1-2-3-4-5	8h	13h
1-2-3-4-5	8h	14h
1-2-3-4-5	8h	15h
1-2-3-4-5	8h	16h
1-2-3-4-5	8h	17h
1-2-3-4-5	9h	12h
1-2-3-4-5	9h	13h
1-2-3-4-5	9h	14h
1-2-3-4-5	9h	15h
1-2-3-4-5	9h	16h
1-2-3-4-5	9h	17h
1-2-3-4-5	9h	18h
1-2-3-4-5	10h	13h
1-2-3-4-5	10h	14h
1-2-3-4-5	10h	15h
1-2-3-4-5	10h	16h
1-2-3-4-5	10h	17h
1-2-3-4-5	10h	18h
1-2-3-4-5	10h	19h
1-2-3-4-5	11h	14h
1-2-3-4-5	11h	15h
1-2-3-4-5	11h	16h
1-2-3-4-5	11h	17h
1-2-3-4-5	11h	18h
1-2-3-4-5	11h	19h
1-2-3-4-5	12h	15h
1-2-3-4-5	12h	16h
1-2-3-4-5	12h	17h
1-2-3-4-5	12h	18h
1-2-3-4-5	12h	19h
1-2-3-4-5	13h	16h
1-2-3-4-5	13h	17h
1-2-3-4-5	13h	18h
1-2-3-4-5	13h	19h
1-2-3-4-5	14h	17h
1-2-3-4-5	14h	18h
1-2-3-4-5	14h	19h
1-2-3-4-5	15h	18h
1-2-3-4-5	15h	19h
1-2-3-4-5	16h	19h

**Article 5 Horaires pour les employés occupés à TEMPS PLEIN dans un régime de 4 jours** (à titre d'exemple pas encore pratiqué dans l'entreprise, le jour de non prestation « C » peut être défini du lundi au vendredi)  
 Les temps de repos repris ci-dessous ne sont pas rémunérés

Régime 1	Matin				Après-midi			
	Heures de travail		Temps de repos		Heures de travail		Temps de repos	
	de	à	de	à	de	à	de	à
Jour A	08.00	12.30			13.00	19.00		
Jour B	08.00	12.30			13.00	19.00		
Jour C								
Jour D	08.00	12.30			13.00	19.00		
Jour E	08.00	12.30			13.00	19.00		

**Article 6 Horaires pour les employés occupés à TEMPS PLEIN dans un régime de 5 jours**  
 Les temps de repos repris ci-dessous ne sont pas rémunérés.

Régime 1	Matin				Après-midi			
	Heures de travail		Temps de repos		Heures de travail		Temps de repos	
	de	à	de	à	de	à	de	à
Lundi	08.00	12.00			13.00	16.30		
Mardi	08.00	12.00			13.00	16.30		
Mercredi	08.00	12.00			13.00	14.30		
Jeudi	08.00	12.00			13.00	16.30		
Vendredi	08.00	12.00			13.00	16.30		

**Article 7 Horaires pour les employés occupés à TEMPS PARTIEL dans un régime de 5 jours**  
 Les temps de repos repris ci-dessous ne sont pas rémunérés

Régime 1	Matin				Après-midi			
	Heures de travail		Temps de repos		Heures de travail		Temps de repos	
	de	à	de	à	de	à	de	à
Lundi	08.00	12.00			13.00	16.30		
Mardi	08.00	12.00			13.00	16.30		
Mercredi								
Jeudi	08.00	12.00			13.00	16.30		
Vendredi	08.00	12.00			13.00	16.30		

**Article 8 Horaires pour les employés occupés à TEMPS PARTIEL dans un régime de 5 jours**  
 Les temps de repos repris ci-dessous ne sont pas rémunérés

Régime 1	Matin				Après-midi			
	Heures de travail		Temps de repos		Heures de travail		Temps de repos	
	de	à	de	à	de	à	de	à
Lundi								
Mardi	08.00	12.00			13.00	16.30		
Mercredi	08.00	12.00			13.00	16.30		
Jeudi	08.00	12.00			13.00	16.30		
Vendredi	08.00	12.00			13.00	16.30		

**Article 9 Horaires pour les employés occupés à TEMPS PARTIEL dans un régime de 5 jours**  
 Les temps de repos repris ci-dessous ne sont pas rémunérés

<u>Régime 1</u>	Matin				Après-midi			
	Heures de travail		Temps de repos		Heures de travail		Temps de repos	
	de	à	de	à	de	à	de	à
Lundi	08.00	12.30			13.00	17.00		
Mardi								
Mercredi								
Jeudi	08.00	12.30			13.00	17.00		
Vendredi					13.00	14.00 vendredi quinzaine		

## **Annexe 2 - Convention collective de travail n°25 du 15 octobre 1975 sur l'égalité des rémunérations entre les travailleurs masculins et les travailleurs féminins**

(Rendue obligatoire par l'arrêté royal du 9 décembre 1975, paru au Moniteur belge du 25 décembre 1975).  
Modifiée par la CCT n°25 bis du 19 décembre 2001 (rendue obligatoire par l'arrêté royal du 4 février 2002, paru au Moniteur belge du 12 mars 2002) et par la CCT n° 25 ter du 9 juillet 2008 (rendue obligatoire par l'A.R. du 28.09.2008 – M.B. du 14.10.2008).

Vu la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires ;

Vu la Convention internationale du Travail n° 100 concernant l'égalité de rémunération entre la main-d'œuvre masculine et la main-d'œuvre féminine pour un travail de valeur égale et l'article 119 du Traité instituant la Communauté économique européenne ;

Vu la Directive du Conseil des Communautés européennes du 10 février 1975 concernant le rapprochement des législations des Etats membres relatives à l'application du principe de l'égalité des rémunérations entre les travailleurs masculins et les travailleurs féminins ;

Vu le point 5 de l'Accord national interprofessionnel du 10 février 1975 concernant l'égalité dans les conditions de travail ;

Vu l'article 47 bis de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs ;

Les organisations interprofessionnelles de chefs d'entreprise et de travailleurs suivantes ...

ont conclu, le 15 octobre 1975 au sein du Conseil national du Travail, la convention collective de travail suivante.

### CHAPITRE I - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

#### Article 1er

La présente convention collective de travail a pour objet de réaliser le principe de l'égalité des rémunérations entre travailleurs masculins et travailleurs féminins, qui figure à [l'article 141, § 1er et § 2 du Traité instituant la communauté européenne.]<sup>1</sup>

L'égalité des rémunérations implique, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'élimination de toute discrimination fondée sur le sexe.

#### Commentaire

L'égalité des rémunérations doit être réalisée au niveau où se forment les salaires.

#### Article 2

La convention s'applique aux travailleurs et aux employeurs visés par l'article 2 de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires.

### CHAPITRE II - MISE EN OEUVRE

#### Article 3

[L'égalité des rémunérations entre les travailleurs masculins et les travailleurs féminins doit être assurée dans tous les éléments et conditions de rémunération, y compris les systèmes d'évaluation des fonctions.

---

<sup>1</sup> Ainsi modifié par la convention collective de travail n° 25 ter du 9 juillet 2008 (article 1er).

Les systèmes d'évaluation des fonctions doivent assurer l'égalité de traitement dans le choix des critères, dans leur pondération et dans le système de transposition des valeurs d'évaluation en composantes de la rémunération.

Les secteurs et entreprises qui ne l'ont pas encore fait évaluent leurs systèmes d'évaluation des fonctions et leurs classifications salariales en fonction de l'obligation de neutralité de genre et y apportent, le cas échéant, les corrections nécessaires.]<sup>4</sup>

#### Article 4

[On entend par rémunération :

- 1° le salaire en espèces auquel le travailleur a droit à charge de l'employeur en raison de son engagement ;
- 2° le pourboire ou service auquel le travailleur a droit en raison de son engagement ou en vertu de l'usage ;
- 3° les avantages évaluables en argent auxquels le travailleur a droit à charge de l'employeur en raison de son engagement ;
- 4° les indemnités payées par l'employeur comme pécule de vacances conventionnel et complémentaire au pécule légal de vacances ;
- 5° les indemnités résultant des régimes complémentaires non légaux de sécurité sociale.

#### Commentaire

1. La notion de rémunération doit être interprétée dans le sens large, conformément à l'esprit des travaux préparatoires de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs (cf. Rapport de M. L.E. TROCLET à la Commission de l'Emploi, du Travail et de la Prévoyance sociale, Doc. Parl., Sénat, n° 115, session 1964-1965, 9.2.1965, pages 9 et 18) et à la jurisprudence de la Cour de Justice des Communautés européennes.

2. Conformément à l'article 12 de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les hommes et les femmes, en ce qui concerne les régimes complémentaires de sécurité sociale, une distinction directe fondée sur le sexe constitue une discrimination directe.

Par dérogation à ce qui précède, seules les distinctions fondées sur les espérances de vie respectives des hommes et des femmes sont admises.

Toutefois, les engagements de pension n'établissent aucune distinction entre les hommes et les femmes pour définir le niveau des contributions personnelles.

En outre, les engagements de pension de type contributions définies n'établissent pas de distinction entre les hommes et les femmes pour définir le niveau des contributions.

Les distinctions fondées sur les espérances de vie respectives des hommes et des femmes sont admises tant dans le chef de l'organisateur du régime complémentaire de sécurité sociale que dans celui de l'organisme de pension ou d'assurance qui met ce régime en œuvre.

Par ailleurs, concernant les années de service prestées après le 17 mai 1990, l'engagement de pension, tel que visé dans la loi du 28 avril 2003 relative aux pensions complémentaires et au régime fiscal de celles-ci et de certains avantages complémentaires en matière de sécurité sociale, ne peut contenir aucune autre distinction directe fondée sur le sexe que celles fondées sur les espérances de vie respectives des hommes et des femmes.

La distinction directe opérée sur la base du sexe dans les engagements de pension comme visés par la loi du 28 avril 2003 précitée concernant les années de service prestées jusqu'au 17 mai 1990 inclus n'entraînent aucune distinction illicite contraire à l'article 45 de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs. Cet article 45 prévoit en effet que tout employeur qui

---

<sup>4</sup> Ainsi modifié par la convention collective de travail n° 25 ter du 9 juillet 2008 (article 2).

accorde volontairement à son personnel des avantages d'ordre social complémentaire de sécurité sociale doit les accorder sans distinction à tous les travailleurs de son entreprise appartenant à une même catégorie.

L'article 12 de la loi du 10 mai 2007 précitée transpose l'article 6, h) de la directive 86/378/CEE du Conseil du 24 juillet 1986 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes dans les régimes professionnels de sécurité sociale tel qu'il a été remplacé par la directive 96/97/CE du Conseil du 20 décembre 1996.

Cet article 6, h) est libellé comme suit : "Sont à classer au nombre des dispositions contraires au principe de l'égalité de traitement celles qui se fondent sur le sexe, soit directement, soit indirectement, notamment par référence à l'état matrimonial ou familial pour : (...) fixer des niveaux différents pour les prestations, sauf dans la mesure nécessaire pour tenir compte d'éléments de calcul actuariel qui sont différents pour les deux sexes dans le cas de régimes à cotisations définies.

Dans le cas de régimes à prestations définies, financées par capitalisation, certains éléments peuvent être inégaux dans la mesure où l'inégalité des montants est due aux conséquences de l'utilisation de facteurs actuariels différents selon le sexe lors de la mise en œuvre du financement du régime.]<sup>5</sup>

#### Article 5

Tout travailleur qui s'estime lésé ou l'organisation représentative de travailleurs à laquelle il est affilié, peut intenter auprès de la juridiction compétente une action tendant à faire appliquer le principe de l'égalité des rémunérations entre les travailleurs masculins et les travailleurs féminins.

#### Commentaire

Conformément à l'article 4 de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires, les organisations représentatives des travailleurs peuvent ester en justice pour la défense des droits que leurs membres puisent dans les conventions conclues par elles; ce pouvoir ne porte cependant pas atteinte au droit des membres d'agir personnellement.

#### Article 6

Une commission spécialisée, de composition paritaire sera créée à l'initiative des organisations signataires de la présente convention.

Elle aura pour mission de donner des avis à la juridiction compétente, si cette dernière le demande, sur les litiges portant sur l'application du principe de l'égalité des rémunérations.

[En outre, elle informera et sensibilisera les partenaires sociaux au sujet des initiatives en matière de systèmes d'évaluation des fonctions, neutres sur le plan du sexe, et, à la demande des commissions paritaires, elle donnera des avis et prêtera son assistance.]<sup>6</sup>

#### Commentaire

En raison du caractère très technique de nombre de litiges pouvant être soumis aux juridictions compétentes, dans l'application du principe de l'égalité des rémunérations, les organisations signataires se sont prononcées en faveur de la création d'une commission composée de personnes spécialisées en matière d'évaluation des fonctions et de détermination des rémunérations. Elle comptera trois membres représentant les organisations d'employeurs et trois membres représentant les organisations de travailleurs, il y aura autant de membres suppléants.

Les membres de la Commission pourront se faire assister d'experts selon les cas.

[La Commission permanente du Travail du Conseil de l'égalité des chances entre hommes et femmes] sera informée des travaux de cette commission<sup>7</sup>

[Afin de développer une dynamique visant à la réalisation de systèmes d'évaluation des fonctions, neutres sur le plan du sexe, la commission spécialisée de composition paritaire rassemblera toutes les informations utiles relatives aux

---

<sup>5</sup> Ainsi modifié par la convention collective de travail n° 25 ter du 9 juillet 2008 (article 3).

<sup>6</sup> Inséré par la convention collective de travail n° 25 bis du 19 décembre 2001 (article 1).

<sup>7</sup> Modification du commentaire (Décision du Conseil du 9 juillet 2008).

initiatives en matière de systèmes d'évaluation des fonctions, neutres sur le plan du sexe, et elle en informera les partenaires sociaux et les y sensibilisera.

En outre, les commissions paritaires peuvent, si elles le souhaitent, solliciter à cet égard l'avis et l'assistance de la commission spécialisée de composition paritaire.]<sup>8</sup>

#### Article 7

§ 1. L'employeur qui occupe un travailleur qui a déposé une plainte motivée soit au niveau de l'entreprise, selon les procédures conventionnelles en vigueur dans celle-ci, soit à l'Inspection sociale, ou qui intente ou pour lequel est intentée une action en justice tendant à revoir la rémunération sur la base de la présente convention, ne peut mettre fin à la relation de travail ni modifier unilatéralement les conditions de travail, sauf pour des motifs étrangers à cette plainte ou à cette action

La charge de la preuve de ces motifs incombe à l'employeur lorsque le travailleur est licencié ou lorsque ses conditions de travail ont été modifiées unilatéralement dans les douze mois qui suivent le dépôt d'une plainte telle que visée au précédent alinéa. Cette charge incombe également à l'employeur en cas de licenciement ou en cas de modification unilatérale des conditions de travail intervenus après l'intentement d'une action en justice telle que visée au précédent alinéa et ce jusqu'à trois mois après que le jugement soit coulé en force de chose jugée.

§ 2. Lorsque l'employeur rompt le contrat de louage de travail ou modifie unilatéralement les conditions de travail, en violation des dispositions du § 1er, alinéa 1er du présent article, le travailleur ou l'organisation de travailleurs à laquelle il est affilié demande la réintégration dans l'entreprise ou la reprise du poste de travail aux conditions fixées dans le contrat. La demande est faite par lettre recommandée à la poste, dans les trente jours qui suivent la date de la notification du préavis, de la rupture sans préavis ou de la modification unilatérale des conditions de travail. L'employeur doit prendre position sur cette demande dans le délai de trente jours suivant sa notification.

L'employeur qui réintègre dans l'entreprise le travailleur ou le remet dans son poste de travail initial est tenu de payer la rémunération perdue du fait du licenciement ou de la modification des conditions de travail et de verser les cotisations des employeurs et des travailleurs afférentes à cette rémunération.

§ 3. A défaut de réintégration ou de reprise au poste de travail suivant la demande, visée au § 2, alinéa 1er, du travailleur dont le licenciement ou la modification unilatérale des conditions de travail ont été jugés contraires aux dispositions du § 1er, alinéa 1er, l'employeur payera au travailleur une indemnité égale, selon le choix du travailleur, soit à un montant forfaitaire correspondant à la rémunération brute de six mois, soit au préjudice réellement subi par le travailleur, à charge pour celui-ci de prouver l'étendue de ce préjudice, dans ce dernier cas.

§ 4. L'employeur est tenu de payer la même indemnité, sans que le travailleur soit tenu d'introduire la demande de réintégration ou de reprise au poste de travail visée au § 2, alinéa 1er :

- 1° lorsque le travailleur rompt le contrat en raison de comportements de l'employeur contraires aux dispositions du § 1er, alinéa 1er, qui dans le chef du travailleur constituent un motif grave pour rompre le contrat;
- 2° lorsque l'employeur a licencié le travailleur pour un motif grave, à condition que la juridiction compétente ait jugé le licenciement non fondé et contraire aux dispositions du § 1er, alinéa 1er.

#### Commentaire

Le présent article prévoit une protection contre le licenciement en ce sens que l'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail pour des motifs inhérents à l'intentement d'une action en justice ou le dépôt d'une plainte.

La procédure concernant le dépôt de la plainte doit être appliquée avec souplesse; cette plainte peut être introduite selon une procédure conventionnelle au niveau de l'entreprise ou auprès de l'Inspection sociale, mais on pourrait

---

<sup>8</sup> Nouveau commentaire (Décision du Conseil du 19 décembre 2001).



également considérer comme valable la plainte écrite déposée par un travailleur affilié à une organisation syndicale non représentée dans l'entreprise.

Cette protection est également prévue en cas de modification unilatérale des conditions de travail intervenue en raison d'une plainte ou d'une action et ce en vue d'éviter, par exemple, des mutations d'emploi injustifiées dans l'entreprise, c'est-à-dire celles qui ne sont pas rendues nécessaires par l'organisation normale du travail dans l'entreprise. Il y a lieu, d'autre part, d'attirer l'attention sur le fait que la modification unilatérale d'une condition essentielle du contrat est considérée par la jurisprudence comme pouvant entraîner la rupture du contrat.

En cas de licenciement ou de modification unilatérale des conditions de travail, pour les motifs injustifiés précités, le travailleur ou l'organisation syndicale à laquelle il est affilié demande la réintégration dans l'entreprise ou la reprise au poste de travail. En cas de refus, l'employeur doit payer une indemnité au travailleur lorsque le licenciement ou la modification unilatérale des conditions de travail ont été jugés contraires aux dispositions du § 1er, alinéa 1er du présent article. Cette indemnité est, selon le choix du travailleur, égale soit à un montant forfaitaire équivalent à la rémunération brute de six mois, soit à un montant égal au préjudice réellement subi, à condition que le travailleur puisse en prouver l'étendue.

### CHAPITRE III - PUBLICITE

#### Article 8

Le texte de la présente convention est annexé au règlement de travail de l'entreprise.

### CHAPITRE IV - DISPOSITIONS FINALES

#### Article 9

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée ; [elle entrera en vigueur à la date de sa conclusion.]<sup>9</sup>

Elle pourra être révisée ou dénoncée à la demande de la partie signataire la plus diligente, moyennant un préavis de six mois.

L'organisation qui prend l'initiative de la révision ou de la dénonciation doit en indiquer les motifs et déposer des propositions d'amendements que les autres organisations s'engagent à discuter au sein du Conseil national du Travail dans le délai d'un mois de leur réception.

### CHAPITRE V - DISPOSITIONS OBLIGATOIRES

#### Article 10

Les parties signataires s'engagent à prendre les dispositions nécessaires afin que les juges et conseillers sociaux nommés au titre de travailleurs ou d'employeurs au sein des tribunaux et des cours du travail, soient informés de l'existence de la commission spécialisée prévue à l'article 6 de la présente convention. Elles s'engagent en outre à recommander à leurs organisations qui esteront en justice pour la défense des droits résultant de la présente convention, de demander à la juridiction compétente de consulter la commission précitée.

[Les parties signataires s'engagent de surcroît à prendre les dispositions nécessaires afin que les commissions paritaires soient informées du rôle de la commission spécialisée de composition paritaire, prévu à l'article 6, troisième alinéa de la présente convention, en matière de systèmes d'évaluation des fonctions, neutres sur le plan du sexe]<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> Ainsi modifié par la convention collective de travail n° 25 ter du 9 juillet 2008 (article 5).

<sup>10</sup> Inséré par la convention collective de travail n° 25 bis du 19 décembre 2001 (article 2).

## Commentaire

[En exécution de l'article 10, deuxième alinéa, les parties signataires ont transmis aux commissions paritaires la communication n° 8 du 19 décembre 2001 sur le rôle de la commission spécialisée de composition paritaire, créée dans le cadre de l'article 6 de la convention collective de travail n° 25 du 15 octobre 1975 sur l'égalité des rémunérations entre les travailleurs masculins et les travailleurs féminins, en matière de systèmes neutres d'évaluation des fonctions]<sup>11</sup>.

### Article 11

Les parties signataires s'engagent à examiner les résultats de l'application de la présente convention au plus tard douze mois après sa date d'entrée en vigueur.

x      x      x

Vu l'article 28 de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires, le Conseil national du Travail demande que les articles 1 à 9 de la présente convention soient rendus obligatoires par le Roi.

Signé à Bruxelles, le quinze octobre mil neuf cent septante-cinq.

---

<sup>11</sup> Nouveau commentaire (Décision du Conseil du 19 décembre 2001).

### Annexe 3 - Noms des membres des organes de l'entreprise

#### 1. Noms des représentants des travailleurs :

<b>Conseil d'entreprise</b>		<b>CPPT</b>	
<i>Membres effectifs</i>	<i>Membres suppléants</i>	<i>Membres effectifs</i>	<i>Membres suppléants</i>
		Geron Fernande	Lamoline Sophie
		Demarche Dominique	
		Linnekens Estelle	

<b>Délégués syndicaux</b>
Geron Fernande
Demarche Dominique
Linnekens Estelle
Lamoline Sophie

#### 2. Noms des représentants de l'employeur :

<b>Conseil d'entreprise</b>	<b>CPPT</b>
	KOEUNE Damien
	PASSANI Véronique
	LAMBERT Viviane
	THONON Anthony (suppl.)

3. *Conseillère en prévention interne* : Denis Josette, tél. 0471/58.91.69

#### **Annexe 4 - Service médical en cas d'accident du travail**

L'employeur s'est affilié auprès du service médical externe suivant: Cohezio (SPMT), Quai Orban, 32-34 - 4020 Liège

La victime d'un accident du travail peut s'adresser à l'un des dispensateurs de son choix :

L'hôpital le plus proche : au libre choix du travailleur

Le territoire géographique dans lequel la victime d'un accident de travail sera obligée de s'adresser au service médical lorsque la victime a sa résidence dans cette zone géographique, sera délimité comme suit: au libre choix du travailleur

## **Annexe 5 - Contrôle sur l'usage d'internet et de la messagerie électronique (e-mails)**

Il est fait usage d'un système de contrôle des données de communication électroniques en réseau conformément à la CCT n° 81 du 26 avril 2002 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électroniques en réseau.

La mise en place de ce contrôle tient compte de l'équilibre entre les impératifs de bon fonctionnement de l'entreprise et le respect de la vie privée des travailleurs.

### **Article 1 - Limites d'utilisation générales**

Le travailleur doit utiliser les technologies en réseau qui sont mises à sa disposition (accès à internet, courrier électronique) dans le respect des règles et limites suivantes:

L'utilisation d'internet et de la messagerie électronique ne peut avoir pour objet ou pour effet de commettre des faits illicites ou diffamatoires, contraires aux bonnes mœurs, ou susceptibles de porter atteinte à la dignité d'autrui. Il est notamment interdit:

- d'utiliser des logiciels piratés;
- de consulter des sites ou d'envoyer ou recevoir des messages ou images à caractère pornographique, raciste ou xénophobe;
- de diffuser des éléments protégés par les droits d'auteurs en violation des lois protégeant les droits d'auteur;
- de transférer des messages électroniques en l'absence de but professionnel légitime dans des circonstances de nature à porter préjudice à l'auteur du message original.

L'utilisation d'internet et de la messagerie électronique ne peut avoir pour objet ou pour effet de porter atteinte aux intérêts économiques, commerciaux et financiers de l'entreprise. Il est notamment interdit:

- de divulguer des fichiers confidentiels de l'entreprise sauf si la conduite des affaires le requiert;
- de communiquer des secrets d'affaire ou des processus de fabrication de l'entreprise.

### **Article 2 - Limites d'utilisation propres à l'entreprise**

La consultation d'internet et l'utilisation de la messagerie électronique sont en principe professionnelles. L'utilisation d'internet et de la messagerie électronique à titre privé est autorisée pendant la pause de midi. L'employeur tolère l'utilisation d'internet et de la messagerie électronique pendant les heures de travail à des fins privées, à condition que cet usage soit exceptionnel, qu'il n'entrave en rien la bonne conduite des affaires de l'entreprise, ni la productivité et qu'il ne constitue pas une infraction aux présentes dispositions, au contrat de travail et aux dispositions légales en vigueur.

L'utilisation d'internet pendant les heures de travail est présumée avoir un caractère professionnel. Tout échange de mails est présumé être de nature professionnelle, sauf si une mention particulière dans l'intitulé en souligne le caractère personnel.

Il est strictement interdit de transférer des messages électroniques relatifs à l'existence de prétendus virus et de participer à des chaînes de lettres.

### **Article 3 - Finalités du contrôle**

Un contrôle des courriers électroniques et de la consultation des sites internet n'a lieu que pour les finalités suivantes:

- la prévention de faits illicites ou diffamatoires, contraires aux bonnes mœurs, susceptibles de porter atteinte à la dignité d'autrui;
- la protection des intérêts économiques, commerciaux et financiers de l'entreprise auxquels est attaché un caractère de confidentialité ainsi que la lutte contre les pratiques contraires;
- la sécurité et/ou le fonctionnement technique de l'ensemble des systèmes informatiques en réseau de l'entreprise, en ce compris le contrôle des coûts y afférents et la protection physique des installations;
- le respect par les travailleurs des règles d'utilisation décrites à l'article 2.

### **Article 4 - Exercice du contrôle**

Le contrôle s'opère en deux phases lorsque la communication électronique a un caractère privé invoqué par le travailleur (notamment par une mention en ce sens dans l'intitulé du mail):

Dans une première phase, l'employeur procède à une collecte globale et anonyme des données relatives:

- à la durée de connexion à internet par poste de travail. Cette collecte peut être réalisée par l'émission périodique d'une liste reprenant les sites consultés sans lien avec un travailleur précis;
- au nombre et au volume des courriers électroniques sortants par poste de travail, à l'exclusion du contenu de ces derniers.

Lorsque la collecte globale des données laisse apparaître l'existence de faits illicites, diffamatoires ou contraires aux bonnes mœurs, une atteinte aux intérêts économiques, commerciaux ou financiers de l'entreprise ou une menace pour la sécurité et le fonctionnement technique des systèmes informatiques en réseau, l'employeur procède à l'individualisation des données collectées, c.-à-d. traiter les données collectées de manière à retracer l'identité de la personne responsable de l'anomalie.

Le travailleur a toutefois le droit d'introduire une réclamation individuelle.

Lorsque la collecte globale des données laisse apparaître une violation des règles d'utilisation décrites à l'article 2, l'employeur informe l'ensemble des travailleurs des irrégularités constatées, rappelle les règles d'utilisation et avertit les travailleurs qu'en cas de récidive, il sera procédé à une individualisation du/des travailleurs qui en est/sont à l'origine.

Si une anomalie de même nature est à nouveau constatée lors de la consultation périodique des données globales collectées, l'employeur procède à l'identification de l'auteur. Préalablement à toute décision ou évaluation susceptible de l'affecter individuellement, le travailleur identifié est invité à un entretien. En cas de suspension de l'exécution du contrat de travail pour quelque cause que ce soit (vacances annuelles, maladie, etc.), cet entretien préalable à toute décision n'est toutefois pas requis.

Le contenu des communications n'est contrôlé que dans les cas suivants:

- lorsque le travailleur donne son accord préalable par écrit au moment de l'examen des données en cause;
- sans l'accord du travailleur, lorsque la prise de connaissance du contenu a pour seul but d'assurer le bon fonctionnement du réseau (virus, fichiers trop volumineux);
- sans l'accord du travailleur, lorsqu'on se trouve dans un état de nécessité, qui peut être invoqué lorsque le travailleur se rend coupable d'une infraction grave (telle la réception ou l'envoi d'images pédophiles ou la divulgation de secrets de fabrique) et que tous les autres moyens de prévenir ou d'interrompre la réalisation de l'infraction ont été épuisés.

#### **Article 5 - Droits du travailleur**

Le travailleur a le droit de prendre connaissance de toute donnée le concernant qui serait récoltée lors d'un tel contrôle. Si une donnée s'avère inexacte, l'employeur s'engage à procéder à la rectification requise.

#### **Article 6 - Caractère permanent du contrôle et durée de conservation des données personnelles**

Les contrôles sont effectués en permanence. Les données personnelles relevées suite aux contrôles ne sont pas conservées/ sont conservées pendant **12** mois au lieu suivant: Siège social de l'entreprise

#### **Article 7 - Sanctions**

Toute violation des présentes dispositions peut donner lieu à l'application des sanctions disciplinaires prévues dans le règlement de travail, à la mise en cause de la responsabilité du travailleur à l'égard de l'employeur et au licenciement du travailleur, le cas échéant pour motif grave.

#### **Article 8 - Informations relatives au contrôle**

Le comité de prévention et de protection au travail a été informé(e) concernant le contrôle des données de communication électroniques en réseau.

Une évaluation des systèmes de contrôle est réalisée régulièrement au sein du comité de prévention et de protection au travail.

## **Annexe 6 - Interdiction de fumer au sein de l'entreprise**

### **Article 1**

En exécution de la loi du 22 décembre 2009 instaurant une réglementation générale relative à l'interdiction de fumer dans les lieux fermés accessibles au public et à la protection des travailleurs contre la fumée du tabac, une interdiction de fumer totale est d'application sur le lieu de travail.

### **Article 2**

Des produits de tabac ne peuvent être mis en vente au sein de l'entreprise. Toute publicité, directe ou indirecte, en faveur du tabac est interdite.

### **Article 3**

Cette interdiction totale est d'application à l'ensemble du personnel, y compris le personnel de direction, à toutes les personnes se trouvant dans l'entreprise dans le cadre d'une mission tels que les travailleurs intérimaires et les membres des équipes de nettoyage.

L'interdiction ne s'applique pas en cas de travail à domicile de même que pour les soins de toute nature prodigués au domicile d'un utilisateur.

### **Article 4**

En ce qui concerne les tiers, tels que les visiteurs, les fournisseurs, les clients, les prestataires de services,... l'employeur s'assure que ces personnes qui doivent entrer dans l'entreprise, sont informées de l'interdiction de fumer pour les travailleurs, afin qu'elles respectent cette interdiction.

### **Article 5**

Cette interdiction devra être observée dans tous les locaux de l'entreprise. Il est interdit de fumer:

- dans les lieux où sont situés les postes de travail, en ce compris les halls d'entrée, les couloirs, les ascenseurs, les garages fermés,...
- dans les lieux communs tels que les installations sanitaires, réfectoires, locaux de repos et des premiers soins,...
- dans les véhicules de transport collectif entre le domicile et le lieu du travail.

L'énumération ci-dessus n'est pas exhaustive.

### **Article 6**

L'interdiction de fumer est d'application les heures de travail, de même que pendant les périodes d'interruption du travail.

### **Article 7 – Pauses pour fumer**

Pendant ces périodes de pauses, ceux qui souhaitent fumer doivent se rendre à l'extérieur des bâtiments et veiller à ce que cela n'incommoder personne.

Ces pauses seront considérées comme du temps non presté et seront décomptées des heures prestées.

La possibilité d'accéder à un fumoir pendant les heures de travail ne constitue pas un droit pour les fumeurs à opposer au droit accordé aux non-fumeurs.

### **Article 8 – Aides aux travailleurs fumeurs**



L'entreprise est disposée à aider les travailleurs qui souhaitent arrêter de fumer :

- par l'organisation de cures de désintoxication ou en stimulant la participation à celles-ci;
- par l'organisation de séances d'aide facultatives;

Autres : .....  
pouvoir de décision dans le chef de l'employeur quant à l'organisation de ces prises en charge....

#### **Article 9**

Les infractions au présent règlement pourront être signalées verbalement ou par un écrit adressé à **Grand 'Route 231, 4400 Flémalle.**

#### **Article 10**

Si à la suite d'une enquête contradictoire, il apparaît qu'une infraction a été commise, une ou plusieurs des sanctions (avertissement écrit, amende,...) prévues à cet effet au règlement de travail pourront être infligées au contrevenant. En cas de récidive, il pourra être mis fin au contrat de travail au détriment du contrevenant et le cas échéant à titre de motif grave.

## **Annexe 7 - Vidéosurveillance sur le lieu de travail**

Il est fait usage d'un système de surveillance par caméras sur le lieu de travail conformément la CCT n° 68 du 16 juin 1998 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard de la surveillance par caméras sur le lieu de travail.

L'application de la surveillance par caméras tient compte de l'équilibre entre les impératifs de bon fonctionnement de l'entreprise et le respect de la vie privée des travailleurs.

### **Article 1 - Définition**

On considère comme surveillance par caméras « *tout système de surveillance comportant une ou plusieurs caméras et visant à surveiller certains endroits ou certaines activités sur le lieu de travail à partir d'un point qui s'en trouve géographiquement éloigné dans le but ou non de conserver les images dont il assure la collecte et la transmission* ».

### **Article 2 - Finalités**

Les finalités de la surveillance par caméras sont les suivantes:

- la sécurité et la santé des travailleurs ;
  - la protection des biens de l'entreprise ;
- la présence du travailleur sur le lieu de travail.

La surveillance par caméras est adéquate, pertinente et non excessive au regard des finalités poursuivies.

### **Article 3 – Placement des caméras**

Une caméra, est installée à l'emplacement suivant :

Dans la salle d'attente et/ou dans le hall : Grand'Route 231 à 4400 Flémalle

Dans le hall : Rue des Guillemins 78 à 4000 Liège.

### **Article 4 – Périodes de fonctionnement des caméras**

La surveillance par caméras est permanente : 24 heures sur 24.

### **Article 5 – Traitement et archivage des images**

Les images collectées par caméras seront enregistrées et conservées pendant maximum 12 mois.

## Annexe 8 - Titre-repas

### **1. Titres-repas sous forme électronique**

#### Conditions applicables en cas de perte ou de vol du support de titres-repas électroniques

En cas de perte ou de vol du support des titres-repas électroniques, le travailleur est tenu de :  
Prévenir son employeur et de prendre contact avec la société émettrice.

En cas de perte ou de vol du support des titres-repas électroniques, le coût du support de remplacement sera à charge:

- du travailleur. Le coût sera égal à 7 euros<sup>12</sup>. Le travailleur accepte que ce montant soit retenu sur sa rémunération nette.

### **2. Octroi des titres-repas sur base du mode de calcul alternatif**

Conformément à l'article 19bis, §2, 2° de l'AR du 28 novembre 1969 relatif à la sécurité sociale, l'entreprise applique un mode de calcul alternatif du nombre de titres-repas.

L'employeur octroie des titres-repas sur base du mode de calcul alternatif pour:

- tous les travailleurs;

Par conséquent, le nombre de titres-repas à octroyer à chaque travailleur est calculé de la manière suivante:

Le nombre de titres-repas à octroyer à chaque travailleur est obtenu en divisant le nombre d'heures de travail que chaque travailleur a effectivement fournies au cours du trimestre par le nombre normal journalier d'heures de travail dans l'entreprise.

Le nombre ainsi obtenu ne peut jamais être supérieur au nombre maximal de jours pouvant être prestés au cours du trimestre par un travailleur occupé à temps plein dans l'entreprise ; dans ce cas il est limité à ce dernier.

Dans l'entreprise, le nombre normal journalier d'heures de travail est de 7 heures 36 minutes.

Le nombre maximal de jours pouvant être prestés au cours du trimestre par un travailleur occupé à temps plein dans l'entreprise est le suivant : 65 jours.

---

<sup>12</sup> Maximum la valeur nominale d'un titre-repas.

### **Annexe 9 - Conditions applicables en cas de perte ou de vol du support d'éco-chèques électroniques**

En cas de perte ou de vol du support des éco-chèques électroniques, le travailleur est tenu de : Prévenir son employeur ainsi que la société émettrice

En cas de perte ou de vol du support des éco-chèques électroniques, le coût du support de remplacement sera à charge : du travailleur.

Le coût sera égal 7 euros<sup>13</sup>. Le travailleur accepte que ce montant soit retenu sur sa rémunération nette.

---

<sup>13</sup> Maximum la valeur nominale d'un titre-repas si dans l'entreprise tant des titres-repas électroniques que des éco-chèques électroniques sont accordés. Lorsque seuls des éco-chèques sont accordés dans l'entreprise le coût du support de remplacement ne peut être supérieur à 5 EUR.

## **Annexe 10 - Modalités et conditions de remise des titres-services**

Les titres-services doivent être complétés par l'utilisateur et par le travailleur à l'encre bleu foncé ou noir selon les modalités suivantes :

Les champs au recto du titre-service soit la date, la signature et la nature de la prestation doivent être complétés par l'utilisateur.

Les champs au verso du titre-service soit le numéro national du travailleur, le nom et prénom et la signature doivent être complétés par le travailleur.

Le travailleur ne peut en aucun cas compléter la partie réservée à l'utilisateur.

Les titres-services doivent être rentrés au plus tard le 5<sup>ème</sup> jour ouvrable du mois suivant le mois presté.

Le travailleur doit encoder les prestations électroniques le jour de la prestation avec les codes qui lui sont attribués et notés sur sa feuille de route.

## **Annexe 11 - Politique préventive en matière d'alcool et de drogues : mesures concrètes**

### **1. Points de départ et objectifs**

La mise en œuvre d'une politique visant à promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est un élément intégré de la politique générale de l'Entreprise. Une politique préventive en matière d'alcool et de drogues en fait partie.

En effet, la consommation d'alcool ou de drogues liée au travail est l'un des facteurs qui peut influencer négativement la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs et de leur entourage. En outre, cela peut également avoir un impact négatif sur la productivité et la qualité du travail et détériorer l'image de marque de l'"Entreprise".

La politique préventive en matière d'alcool et de drogues vise le dysfonctionnement au travail dû à la consommation d'alcool ou de drogues, à prévenir celui-ci et à y remédier collectivement pour l'ensemble des travailleurs et des autres personnes présentes sur le lieu du travail par la réalisation des actions et des objectifs primaires suivants:

- conscientiser par le biais des canaux appropriés et permettre d'aborder la problématique au sein de notre entreprise;
- éviter que la consommation sociale se transforme en consommation problématique;
- éviter la consommation préalable au travail ou pendant celui-ci, qui pourrait entraîner un dysfonctionnement;
- veiller à la détection la plus rapide possible des situations problématiques, avec une attention particulière pour le rôle déterminant de la ligne hiérarchique dans ce cadre;
- déterminer les procédures qui doivent être suivies en cas de constatation d'un dysfonctionnement au travail dû à une éventuelle consommation d'alcool ou de drogues ou en cas de constatation d'une transgression de ces règles;
- déterminer la méthode de travail et la procédure qui doivent être suivies en cas de constatation d'une incapacité de travailler d'un travailleur, en ce qui concerne le transport de l'intéressé chez lui, son accompagnement et le règlement des dépenses;
- permettre l'application de tests de dépistage d'alcool ou de drogues en déterminant, en concertation, les conditions limitatives, les procédures et la méthode de travail pour ce faire;
- prévoir des sanctions appropriées dans le règlement de travail;
- si nécessaire, motiver à, et réaliser, un changement de comportement à l'égard de la consommation d'alcool et de drogues;
- prévoir un accueil et un accompagnement adéquats des consommateurs problématiques, en concertation avec le(s) service(s) de prévention et le secteur curatif. Un entretien informel avec la personne de confiance est possible à tout moment, de la même manière que celle qui est prévue dans le règlement de travail en cas de comportement abusif ;
- ...

Les objectifs et actions susmentionnés s'appliquent à tous les travailleurs, visiteurs, clients et travailleurs d'entreprises extérieures au sein de notre entreprise.

La mise en œuvre de ces points de départ et objectifs est une responsabilité partagée de la direction et des travailleurs. On attend de chacun, dans les limites des tâches et responsabilités qui lui sont confiées, qu'il ou elle collabore à la réalisation de ces objectifs et actions. Par conséquent, chacun recevra l'information, la formation et les moyens qui lui sont nécessaires pour être à la hauteur de ces tâches et responsabilités.

## 2. Mesures concrètes

Les mesures concrètes suivantes seront prises en vue de la réalisation des points de dépôts et objectifs fixés ci-dessus:

### 2.1. Mesures concrètes en rapport avec la disponibilité d'alcool et de drogues au travail:

- l'alcool et les drogues ne peuvent pas être disponibles au travail;
- les drogues ne peuvent pas être disponibles au travail alors que l'alcool peut être disponible au travail dans certaines limites et aux conditions suivantes:
  - o l'entreprise autorise exclusivement la disponibilité de boissons légèrement alcoolisées;
  - o les boissons alcoolisées sont uniquement disponibles dans la cantine pendant la pause de midi;
  - o la disponibilité d'alcool n'est autorisée qu'à l'occasion d'événements particuliers (anniversaire, naissance, retraite, ...);
  - o autres restrictions et/ou conditions: ...

### 2.2. Mesures concrètes en rapport avec le fait d'apporter de l'alcool et des drogues dans l'entreprise:

- interdiction d'apporter de l'alcool ou des drogues dans l'entreprise;
- interdiction d'apporter de drogues dans l'entreprise et l'alcool ne peut être apporté qu'à certaines conditions et en quantités limitée:
  - o l'alcool peut être apporté à l'occasion d'événements particuliers (anniversaire, naissance, retraite) et moyennant autorisation donnée par une personne qui occupe une fonction dirigeante;
  - o les boissons alcoolisées ne peuvent être apportées dans l'entreprise que si celles-ci font partie des achats qui ont été faits pendant la pause de midi et pour autant que le travailleur les prenne avec lui à son domicile le jour même;
  - o les boissons alcoolisées ne peuvent être apportées dans l'entreprise que si elles ont été reçues à titre de cadeau offert dans le cadre de la relation professionnelle et sont emmenées à la maison le jour même;
  - o les boissons alcoolisées ne peuvent être apportées dans l'entreprise que si elles sont offertes à titre de cadeau dans le cadre d'une relation professionnelle;
  - o autres restrictions et/ou conditions: ...

### 2.3. Les mesures concrètes en rapport avec la consommation d'alcool ou de drogues pendant les heures liées au travail, c'est-à-dire les heures qui précèdent (immédiatement) le travail, y compris les pauses de midi, les occasions spéciales au travail et sur le chemin du travail:

- il est interdit de consommer de l'alcool ou des drogues pendant les heures liées au travail;
- il est interdit de consommer des drogues pendant les heures liées au travail et une consommation limitée d'alcool est autorisée moyennant le respect des conditions limitatives suivantes:
  - o pendant la pause de midi et/ou pendant certaines activités d'ordre social : déjeuners avec des clients (potentiels), réceptions, occasions spéciales (anniversaire, naissance, retraite, ...);
  - o autorisée par un membre du personnel dirigeant;
  - o l'heure ou la durée de consommation a été fixée au préalable;

### 2.4. Procédure à suivre en cas de dysfonctionnement dû à la consommation d'alcool ou de drogues:

**- Procédure en cas de problèmes de fonctionnement dus à un abus aigu d'alcool ou de drogues<sup>14</sup>**

<p><b>constatation claire d'une incapacité de travailler</b> (signaux, comportement)</p> <p>intervention rapide nécessaire (sécurité)  éloignement du lieu de travail <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <b>le dirigeant a un entretien avec l'intéressé peu de temps après l'incident</b></p>	
<p>0  <b>évènement unique</b></p>	<p><input type="checkbox"/>  <b>en cas de répétition de l'évènement</b></p>
<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  régularisation de l'absence - au moyen d'un  certificat médical - en prenant un jour de congé</p>	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  voir procédure en cas d'abus chronique</p>

**- Procédure en cas de problèmes de fonctionnement dus à un abus chronique d'alcool ou de drogues<sup>15</sup>:**

<p><b>le dirigeant</b> constate le dysfonctionnement d'un travailleur (période déterminée avec des prestations déficientes, absentéisme accru, problèmes avec des collègues, etc...)</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <b>le dirigeant</b> confronte le travailleur avec les problèmes de fonctionnement sur la base de faits concrets et objectifs</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <b>le dirigeant:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- met le travailleur face à un choix: amélioration du fonctionnement ou sanction;</li> <li>- prévoit une évaluation à court terme;</li> <li>- suit l'intéressé de près jusqu'à l'évaluation;</li> <li>- conseille de prendre contact avec un intervenant interne<sup>16</sup> ou externe à l'entreprise;</li> <li>- informe l'intervenant de l'entreprise du conseil donné.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <b>évaluation au terme de la période convenue</b></p>	
<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <b>amélioration du fonctionnement</b> (avec ou sans l'aide d'un intervenant)</p> <p>cessation progressive du suivi</p>	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <b>pas d'amélioration du fonctionnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une sanction (la moins lourde cf. règlement de travail) est appliquée</li> <li>- le dirigeant conseille encore une fois d'avoir recours à une assistance</li> <li>- la volonté de traitement est un élément positif</li> </ul>

<sup>14</sup> Ce processus peut être affiné en fonction de la politique mise en place.

<sup>15</sup> Ce processus peut être affiné en fonction de la politique mise en place.

<sup>16</sup> Médecin de travail, conseiller en prévention en charge du psycho-sociale, assistant social, autre personne de confiance.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>– le dirigeant propose une nouvelle date d'évaluation</li> </ul>
<input type="checkbox"/> <b>deuxième évaluation</b> au terme de la période convenue	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <b>amélioration du fonctionnement</b>  cessation progressive du suivi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <b>Pas d'amélioration du fonctionnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– une sanction est appliquée (graduelle)</li> <li>– le dirigeant conseille encore une fois d'avoir recours à une assistance</li> </ul>

- Autres procédures: ...

2.5. Procédure à appliquer pour le transport du travailleur à son domicile suite à la constatation d'une incapacité de travail due à l'abus d'alcool ou de drogues :

- le travailleur en question sera rentré à son domicile avec un taxi à ses propres frais;
- le travailleur en question sera conduit à son domicile par un collègue et ce dernier sera indemnisé pour cette prestation sur la base de la tarification kilométrique que l'Etat applique pour ses fonctionnaires lorsque ceux-ci utilisent leurs véhicules personnels pour effectuer des déplacements professionnels;
- le travailleur en question sera transporté à son domicile à bord d'un véhicule de société et il payera à son employeur une indemnité basée sur la tarification kilométrique que l'Etat applique pour ses fonctionnaires lorsque ceux-ci utilisent leurs véhicules personnels pour effectuer des déplacements professionnels;
- autres procédures:

## **Annexe 12 - Policy médias sociaux**

La présente police fixe les règles d'utilisation des médias sociaux à respecter par les travailleurs de l'entreprise.

### **Article 1 – La notion de “médias sociaux”**

Par médias sociaux, on entend “toutes les applications permettant entre autres de nouer des amitiés virtuelles, de partager des informations (textes, musique, photos, vidéos) avec d'autres, de divulguer des idées ou de faire du réseautage social.”

Les médias sociaux ont un caractère public.

Sont notamment considérés comme des médias sociaux par l'employeur: Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Wikipedia, Yelp, Myspace, Oodle, ...

### **Article 2 – L'utilisation des médias sociaux - généralités**

L'utilisation des médias sociaux pendant les heures de travail est interdite, sauf pendant les pauses.

### **Article 3 – Les obligations à respecter par le travailleur lors de l'utilisation des médias sociaux**

Le travailleur doit savoir que toutes ses publications resteront publiques pour un laps de temps plus ou moins long.

Le travailleur est personnellement responsable du contenu de ses publications dans les médias sociaux. Le travailleur doit s'abstenir de tout acte et de toute déclaration pouvant léser les intérêts de l'entreprise, tant pendant qu'en dehors des heures de travail.

Lorsqu'il utilise les médias sociaux, que ce soit pendant ou en dehors des heures de travail, le travailleur doit respecter les règles suivantes:

- adopter une attitude loyale et respectueuse à l'égard de son employeur;
- ne pas diffuser d'informations confidentielles;
- tenir compte des intérêts de l'entreprise en “postant” des remarques ou opinions dans les médias sociaux;
- aborder les conflits en interne via la voie hiérarchique ou le service du personnel, au lieu de les rendre publics via les médias sociaux;
- ne pas diffuser de messages pouvant mettre en cause la réputation, l'image ou la renommée de l'entreprise;
- ne pas adopter un point de vue au nom de l'entreprise sans autorisation préalable;
- ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'entreprise, tels que des photos ou vidéos de l'entreprise, son logo et celui de ses produits;
- ne pas poster de messages discriminatoires ou racistes;
- ne pas prendre et diffuser des images de l'habitation du client ;
- ...

### **Article 4 – Objectif du contrôle**

Le contrôle de l'utilisation des médias sociaux pendant les heures de travail ne vise que les objectifs suivants:

- la prévention de faits illicites ou calomnieux, contraires aux bonnes mœurs ou portant atteinte à la dignité des autres;
- la protection des intérêts économiques, commerciaux et financiers de l'entreprise et de leur confidentialité ainsi que la répression des pratiques qui y sont contraires;
- la sécurité et/ou le fonctionnement technique correct des réseaux informatiques de l'entreprise, en ce compris le contrôle des coûts y afférents et la protection physique des installations de l'entreprise;
- le respect par les travailleurs des instructions d'utilisation fixées aux articles 2 et 4

### **Article 5 – Exercice du contrôle**

Le contrôle de l'utilisation des médias sociaux pendant les heures de travail est effectué en deux temps. Dans un premier temps, l'employeur procède à une collecte globale et anonyme des données. Cette collecte est réalisée par l'édition d'une liste reprenant les médias sociaux visités sans être liée à un travailleur en particulier.

Lorsque la collecte globale de données laisse présumer l'existence de faits illicites, calomnieux, contraires aux bonnes mœurs, menaçant les intérêts économiques, commerciaux et financiers de l'entreprise ainsi que la sécurité et le bon fonctionnement technique des réseaux informatiques de l'entreprise, l'employeur procède, dans un deuxième temps, à l'individualisation des données recueillies en les associant, par un traitement approprié, à la personne qui est responsable de cette irrégularité.

Toutefois, le travailleur a le droit de déposer une plainte individuelle.

Lorsque la collecte globale des données laisse présumer que les instructions d'utilisation fixées aux articles 2 et 4 n'ont pas été respectées, l'employeur informe le personnel des irrégularités constatées. Il lui rappelle les instructions d'utilisation et les assure qu'en cas de récidive, il procédera à l'identification du (des) travailleur(s) responsable(s).

Si une irrégularité de la même nature est constatée une nouvelle fois lors de l'examen périodique des données globales recueillies, l'employeur procédera à l'identification de l'auteur. Avant de prendre une décision ou de procéder à une évaluation individuelle, le travailleur identifié est invité à un entretien. En cas de suspension de l'exécution du contrat de travail pour quelque raison que ce soit (vacances annuelles, maladie, etc.), cet entretien préalable à la décision n'est toutefois pas requis.

#### **Article 6 – Caractère permanent du contrôle et délai de conservation des données personnelles.**

Le contrôle de l'utilisation des médias sociaux pendant les heures de travail est effectué en permanence. Les données personnelles résultant de ces contrôles ne sont pas conservées/ sont conservées pendant 60 mois à l'endroit suivant au siège sociale de l'entreprise.

#### **Article 7 – Droits du travailleur**

Le travailleur a le droit de prendre connaissance de ses données personnelles résultant des contrôles. L'employeur s'engage à procéder aux corrections nécessaires, s'il s'avère qu'une information est fautive.

#### **Article 8 – Information**

Le comité pour la prévention et la protection au travail est informé du contrôle de l'utilisation des médias sociaux pendant les heures de travail.

Le comité pour la prévention et la protection au travail procède régulièrement à une évaluation du système de contrôle.

#### **Article 9 - Sanctions**

Toute infraction aux instructions relatives à l'utilisation des médias sociaux pendant et en dehors des heures de travail peut donner lieu à l'application des mesures disciplinaires prévues par le règlement de travail, engager la responsabilité du travailleur à l'égard de l'employeur et entraîner le licenciement du travailleur, pour motif grave le cas échéant.

### **Annexe 13 Utilisation de la signature électronique pour la conclusion des contrats de travail et archivage électronique de certains documents sociaux**

La loi du 3 juin 2007 portant des dispositions diverses relatives au travail (M.B. 23 juillet 2007) prévoit la possibilité de conclure un contrat de travail par voie électronique ainsi que la possibilité d'envoyer et d'archiver d'autres documents sociaux dans le cadre de la relation individuelle de travail.

1. Chaque exemplaire du contrat de travail sera archivé chez : Inser'net SCRL et secrétariat social

Cet archivage est gratuit dans le chef du travailleur et est garanti jusqu'à l'expiration d'un délai d'au moins 5 ans à partir de la fin du contrat de travail.

L'accès du travailleur à l'exemplaire archivé est garanti à tout moment et ce de la façon suivante : sur simple demande en version papier ou par mail

2. Chaque exemplaire :

du compte individuel tel que visé à l'article 4, § 1er, 2°, de l'arrêté royal n° 5 du 23 octobre 1978 relatif à la tenue de documents sociaux

de la fiche fiscale visé à l'article 93 de l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus 1992

de l'état des prestations du travailleur visé à l'article 9quater, alinéa premier, de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs

du décompte de paie visé à l'article 15, alinéa premier, de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs

des documents visés à l'article 20bis (travail à l'étranger pour une durée supérieure à un mois) et à l'article 21 (documents sociaux à délivrer en fin de contrat de travail – attestation de vacances, attestation d'occupation) de la loi du 3 juillet 1978 relatif aux contrats de travail

3. Conclu par voie électronique sera archivé chez Inser'net SCRL et au secrétariat social

L'accès du travailleur à l'exemplaire archivé est garanti à tout moment et ce de la façon suivante : au siège social

L'archivage électronique des documents concernés est gratuit dans le chef du travailleur et est garanti jusqu'à expiration d'un délai de cinq ans à compter de la fin de la relation de travail.

Trois mois avant l'expiration de ce délai, le prestataire de service d'archivage électronique demande par envoi recommandé au travailleur quel est le sort à réserver aux documents archivés.

À la demande du travailleur, le prestataire de service d'archivage électronique transmet ce document, sous une forme lisible et exploitable, à l'asbl SIGeDIS, créée conformément à l'article 12 de l'arrêté royal du 12 juin 2006 portant exécution du Titre III, chapitre II, de la loi du 23 décembre 2005 relative au pacte de solidarité entre les générations, en vue de la reprise du service d'archivage électronique.

## **Annexe 14 Télétravail occasionnel**

### **Fonctions compatibles avec le télétravail occasionnel**

#### **Article 10**

Certains travailleurs peuvent effectuer du télétravail occasionnel, en cas de force majeure ou pour des raisons personnelles.

Il s'agit plus particulièrement des travailleurs remplissant les fonctions suivantes :

Administratives et la direction

#### **Article 11**

Tous les travailleurs peuvent effectuer du télétravail occasionnel, à l'exception de ceux remplissant les fonctions suivantes :

Aide-ménagères et la réception du personnel

Pour des raisons propres à ces fonctions, il est en effet impossible de les exercer depuis son domicile ou depuis un autre lieu choisi par le travailleur.

### **Demande du travailleur**

#### **Article 12**

Le travailleur doit introduire sa demande de télétravail comme suit : Par voie électronique à la direction

En cas de force majeure, le travailleur peut introduire cette demande comme suit : Par voie électronique à la direction

#### **Article 13**

Sauf cas de force majeure, cette demande doit être introduite 7 jours avant le/les jour(s) de télétravail.

#### **Article 14**

Le travailleur est tenu de justifier sa demande de télétravail occasionnel.

À la demande de l'employeur, il doit pouvoir prouver les raisons qui l'ont poussé à introduire cette demande.

#### **Article 15**

Le travailleur est tenu de justifier sa demande de télétravail occasionnel.

Le travailleur fournit les preuves des raisons qui l'ont poussé à introduire cette demande à l'employeur, avant la session de télétravail occasionnel. Si cela est impossible, le travailleur fournit ces preuves au plus tard le premier jour ouvrable qui suit le premier jour de télétravail occasionnel.

#### **Article 16**

La demande mentionne aussi le moment où le travailleur ne sera pas joignable pendant la session de télétravail, à cause des raisons à l'origine de cette demande.

#### **Article 17**

La demande introduite par le travailleur n'implique en aucun cas une approbation de l'employeur.

## **Décision de l'employeur**

### **Article 18**

Si l'employeur n'accepte pas la demande de télétravail occasionnel, il en communiquera les raisons par écrit et le plus rapidement possible au travailleur.

Ces raisons peuvent, entre autres, être liées à des nécessités de fonctionnement du service ou de l'entreprise ou de l'usage abusif du télétravail occasionnel par le travailleur<sup>17</sup>.

## **Équipement éventuellement mis à disposition**

### **Article 19**

Le travailleur qui effectue du télétravail occasionnel peut utiliser l'équipement de l'employeur.

Il s'agit plus précisément de :

Ordinateur portable et équipement audio

## **Soutien technique éventuellement mis à disposition**

### **Article 20**

Aucun soutien technique particulier n'est prévu pendant les périodes de télétravail occasionnel.

Le travailleur concerné peut cependant joindre les services existant au sein de l'entreprise.

### **Article 21**

Durant les sessions de télétravail occasionnel, le travailleur peut faire appel au service de soutien technique, du lundi au vendredi entre 08h00 et 16h30 de la manière suivante : Téléphone/Email

## **Accessibilité du travailleur**

### **Article 22**

Le travailleur qui effectue du télétravail occasionnel organise son travail dans le cadre des horaires en vigueur dans l'entreprise.

### **Article 23**

L'employeur exige que le travailleur soit accessible par mail et GSM ou smartphone entre 08h00 et 16h30.

### **Article 24**

L'employeur et le travailleur conviennent d'un commun accord de l'éventuelle accessibilité du travailleur pendant les sessions de télétravail occasionnel.

Dans la mesure du possible, l'employeur tient compte du moment où le travailleur a indiqué, lors de l'introduction de sa demande, qu'il ne serait pas joignable.

## **Indemnité éventuelle pour les frais supportés par le travailleur dans le cadre du télétravail occasionnel**

### **Article 25**

L'employeur ne versera au travailleur aucune indemnité pour les frais liés au télétravail occasionnel.

---

<sup>17</sup> On entend, entre autres, par « usage abusif » une situation où le travailleur souhaite recourir au télétravail de façon excessive.

## **Annexe 15 Droit à la déconnexion**

### **Article 26**

En vertu des articles 16 à 17/1 de la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, « tous les travailleurs embauchés par l'employeur » bénéficient d'un droit à la déconnexion.

En vertu des articles 16 à 17/1 de la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, « les travailleurs utilisant des outils numériques dans le cadre de leur activité professionnelle » bénéficient d'un droit à la déconnexion.

### **Article 27 Définitions**

Le droit à la déconnexion est défini comme le droit pour le travailleur de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels et de ne pas être contacté par son employeur, y compris sur ses outils numériques personnels, pour un motif professionnel en dehors de son temps de travail habituel ou exceptionnel ou durant ses temps de repos et de congé.

Le temps de travail habituel ou exceptionnel correspond au temps de travail du travailleur durant lequel il reste à la disposition de l'employeur et se conforme à ses directives. Il s'agit de la durée du travail telle que prévue dans le contrat de travail du travailleur ainsi que des éventuelles heures supplémentaires, complémentaires ou périodes de garde.

Les temps de repos et de congé sont le temps de repos quotidien et hebdomadaire, les temps de congés payés (vacances annuelles), les jours fériés (légaux ou extralégaux), les temps d'absence autorisée de quelque nature que ce soit (absence pour maladie, pour maternité, ...).

Les outils numériques visés sont :

- les outils numériques physiques : ordinateurs, tablettes, téléphones portables, smartphones, téléphones fixes, ...
- les outils numériques dématérialisés permettant au travailleur d'être joint à distance : messagerie électronique, application mobile, logiciels de communication, réseaux sociaux, internet/intranet, ...

### **Article 28 Modalités pratiques de l'exercice du droit à la déconnexion**

En dehors du temps de travail habituel ou exceptionnel ou durant ses temps de repos et de congés, aucun travailleur n'est tenu de répondre à une sollicitation professionnelle. Le travailleur ne peut être contacté que pour des situations d'urgence exceptionnelles et imprévues nécessitant une action qui ne peut attendre la prochaine période de travail.

Sauf situation d'urgence exceptionnelle ou le jour ouvrable précédant une modification de planning, l'envoi de mails et messages professionnels ainsi que les appels téléphoniques professionnels sont interdits pour les travailleurs, pour garantir l'effectivité du droit à la déconnexion, aux moments suivants :

- Entre 17h le soir et 08h au matin, du lundi au vendredi ;
- le samedi ;
- le dimanche ;
- les jours fériés ou assimilés.

### **Article 29 Mesures visant à réguler l'utilisation des outils numériques et de communication professionnels**

Afin que les périodes de repos, les congés et la vie privée et familiale du travailleur soient garantis, il est recommandé de :

- s'interroger sur le moment opportun pour adresser un mail, un message ou joindre un travailleur par téléphone ;
- ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas nécessaire ;
- n'utiliser les numéros de téléphone personnels qu'en cas d'extrême urgence ;
- déclarer ses absences pour congé ou autres motifs sur les outils de gestion des absences à des fins d'information directe ou indirecte des autres travailleurs, comme par exemple les calendriers partagés, ...

- pour les absences de courte durée, paramétrer une réponse automatique d'absence du bureau sur sa boîte mail et indiquer les modalités de contact d'un membre de l'entreprise en cas d'urgence ;
- pour les absences de longue durée, prévoir le transfert de ses mails, de ses messages et de ses appels téléphoniques auprès d'un autre travailleur, après avoir eu l'accord de ce dernier ;
- pour les supérieurs hiérarchiques, informer leurs travailleurs de leur période d'absence ;
- s'interroger sur la pertinence des destinataires des mails et utiliser avec modération les fonctions « Répondre à tous » et « Copie à » ;
- indiquer un objet précis permettant au destinataire d'identifier immédiatement le contenu du mail.

La liste des présentes recommandations est non exhaustive.

### **Article 30 Formations et actions de sensibilisation**

Pour s'assurer du respect du droit à la déconnexion, l'employeur organise des formations et des actions de sensibilisation à destination de l'ensemble des travailleurs, y compris la ligne hiérarchique.

Les actions de sensibilisation ou formations peuvent être organisées une fois/an.

Elles porteront sur :

- les dispositions de la présente annexe ;
- la promotion des bonnes pratiques et d'une utilisation raisonnée des outils numériques ;
- les risques liés à une connexion excessive.

Un affichage sur l'intranet et dans les locaux de l'entreprise est effectué pour rappeler à tous les travailleurs la nécessité de se déconnecter du réseau professionnel en dehors du temps de travail habituel ou exceptionnel ou durant ses temps de repos et de congé.

### **Article 31 Prévention et sanction**

Lorsque des difficultés sont rencontrées pour respecter le droit à la déconnexion, l'employeur s'engage à mettre en œuvre toutes les actions préventives et/ou correctives propres à faire cesser le risque et lever les difficultés.

En cas de non-respect des dispositions de la présente annexe, l'employeur se réserve le droit d'appliquer toutes mesures appropriées (information, prévention, ...) et suivant le cas, une sanction proportionnée à la nature des faits constatés définie par le règlement de travail.



## Annexe 16 Charte de bonne collaboration



INSER'NET

### Charte de bonne collaboration

#### Nos valeurs

- U**ne attention particulière à la réputation de l'entreprise et à la satisfaction du client.
- U**ne bonne communication entre collègues et avec nos utilisateurs.
- U**n travail d'équipe dans un esprit de collaboration fidèle à l'économie sociale.

#### Nos engagements

- F**ournir un travail de qualité.
- R**especter la confidentialité.
- L**utter contre toute forme de discrimination.
- S**e former et solliciter un coaching en fonction des besoins.
- S'**assurer que chacun(e) soit en sécurité et reçoive le matériel adéquat pour travailler.
- R**ester professionnel(le) dans la relation aux clients : se respecter et se faire respecter dans le cadre du contrat établi.
- C**ommuniquer avec respect et bienveillance.
- D**onner dans les temps les informations nécessaires aux collègues pour assurer un suivi de qualité.
- É**viter de propager des rumeurs en posant les questions aux personnes concernées.
- L**ors des remplacements, ne jamais dénigrer le travail de ses collègues.
- E**ntretenir des relations équitables entre travailleur(se)s.
- Au** bureau, accueillir agréablement la venue de toute personne.
- S**avoir reconnaître et valoriser le travail de chacun(e).