

Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap (PSC 318.02)

Collectieve arbeidsovereenkomst van 10 september 2020 betreffende het kaderakkoord voor voorkomen en verminderen van stress, burn-out, agressie en andere psychosociale risico's op het werk en ter bevordering van re-integratie en progressieve werkhervatting na ziekte of ongeval bij dienstenchequemedewerkers

HOOFDSTUK 1: Toepassingsgebied

Artikel 1 §1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werknemers die in dienst zijn van de werkgevers van de diensten voor gezinszorg (gezins- en bejaardenhulp) van de Vlaamse Gemeenschap, voor zover zij tewerkgesteld zijn met een arbeidsovereenkomst dienstencheque basisederwerker en zij vallen onder het toepassingsgebied van het Paritair Subcomité voor de Diensten voor Gezins- en Bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap, en niet onder het toepassingsgebied van een ander Paritair Comité.

§2. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is tevens van toepassing op het omkaderingspersoneel (begeleidend en administratief personeel) waarvan de arbeidsovereenkomst uitsluitend voorziet in begeleiding en omkadering voor de dienstencheque-basiswerknemers of het omkaderingspersoneel dat werd aangeworven in functie van de groei bij de dienstencheque-basiswerknemers.

HOOFDSTUK 2: Algemeen intersectoraal kaderakkoord voor het voorkomen en verminderen van stress, burn-out, agressie en andere psychosociale risico's op het werk en ter bevordering van re-integratie en progressieve werkhervatting na ziekte of ongeval.

Artikel 2.

Deze collectieve arbeidsovereenkomst beoogt een algemeen kader te scheppen dat een aantal principes aanreikt voor het uitwerken van een beleid op 2 vlakken:

- Enerzijds het voorkomen en verminderen van psychosociale risico's op het werk, waaronder stress en agressie, zodat burn-out en langdurige afwezigheid zoveel mogelijk kunnen worden vermeden en mensen langer in goede en gezonde omstandigheden kunnen werken;
- Anderzijds het bevorderen van re-integratie en de mogelijkheden voor progressieve werkhervatting na ziekte of ongeval, zodat mensen die toch uitvallen, zo snel mogelijk terug aan de slag kunnen in werk op maat.

Het doel is dat alle ondernemingen een eigen beleid op deze twee vlakken uitwerken. Hierover worden in de ondernemingen gesprekken opgestart tijdens de looptijd van VIA 5. Hierbij gelden de principes van deze collectieve arbeidsovereenkomst als richtsnoeren. Indien op lokaal vlak reeds een beleid ter zake werd uitgewerkt, kan dit uiteraard geïntegreerd worden in het beleid dat uitgewerkt wordt in toepassing van deze collectieve arbeidsovereenkomst.

Artikel 3. Principes voor het uitwerken van een beleid inzake het voorkomen en verminderen van psychosociale risico's op het werk en het bevorderen van re-integratie en de mogelijkheden voor progressieve werkhervatting

1. Respecteren van het wettelijk kader - Er bestaat een wettelijk kader in de Welzijnswet Werknemers van 4 augustus 1996 en de Codex Welzijn op het Werk en in de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 72 van 30 maart 1999 van de Nationale Arbeidsraad betreffende het beleid ter voorkoming van stress door het werk (Koninklijk Besluit van 21 juni 1999, Belgisch Staatsblad van 9 juli 1999), zowel voor het aanpakken van psychosociale risico's op het werk als voor de re-integratie van arbeidsongeschikte werknemers. Deze wetgeving moet uiteraard gerespecteerd worden, en er kan niet van worden afgeweken in individuele situaties. Deze algemene principes bieden alleen een kader, en laten de nodige ruimte aan werkgevers en werknemers om hier samen concrete invulling aan te geven. Centraal staat hierin het comité voor preventie en bescherming op het werk dat ten volle zijn bevoegdheden ter zake moet kunnen uitoefenen (zie ook 3.).

2. Proactief beleid - Voorkomen is belangrijker dan genezen is ook hier een belangrijk uitgangspunt: het is beter om niet af te wachten tot bepaalde situaties zich voordoen, maar proactief na te denken over een beleid, zowel op vlak van psychosociale risico's als inzake re-integratie. Alle instellingen zouden daarom een proactief beleid moeten uitwerken op deze 2 domeinen.

3. Sociaal overleg en dialoog - Een goed beleid is maar mogelijk als er een voldoende breed draagvlak voor bestaat, en daarom is het belangrijk dat dit niet van bovenuit wordt opgelegd, maar dat er vanaf het begin voldoende overleg plaats heeft tussen werkgever en werknemers in een constructieve sfeer, via de bestaande organen zoals het comité voor preventie en bescherming op het werk of bij ontstentenis hiervan, de vakbondsafvaardiging samen met de werkgever.

4. Evaluatie en aanpassing van het beleid - Een beleid is geen statisch gegeven aangezien de omstandigheden op de werkvloer voortdurend evolueren. Het beleid moet dan ook op geregelde tijdstippen worden geëvalueerd en als dat nodig is worden aangepast of aangevuld. Net zoals bij de totstandkoming van het beleid, moet er ook over de evaluatie en aanpassing van het beleid met de werknemers (zie 3.) worden gesproken.

5. Gelijke behandeling & voorkomen van willekeur - Een algemeen kader moet ervoor zorgen dat werknemers niet anders behandeld worden zonder dat daarvoor een duidelijke reden bestaat en dat dit ook duidelijk aan de betrokkenen wordt uitgelegd. Het is belangrijk om hierover ook in alle openheid te spreken. Gelijke behandeling wil immers niet zeggen dat alle situaties op dezelfde manier moeten worden behandeld: uitzonderingen zijn dus mogelijk. Dit hangt ook samen met 6.

6. Maatwerk - Men moet in de mate van het mogelijke zoeken naar een oplossing op maat van de werknemer, en dit binnen de grotere structuur van het team of de organisatie. Het is niet altijd nodig of mogelijk om dezelfde regeling te geven aan iedereen of om verworven rechten te behouden, maar men moet uiteraard wel willekeur vermijden (zie ook 5.). Thuiswerk of deeltijds werken kan bv. kaderen in een tijdelijk re-integratietraject dat specifiek gericht is tot terugkerende werknemers zonder dat iedereen hier recht op heeft of deze situatie voor altijd behouden blijft.

7. Vertrouwen en autonomie – Een cultuur van vertrouwen en voldoende autonomie draagt bij tot werknemers die zich goed voelen op het werk en beter presteren. De leidinggevenden en de organisatie hebben daarbij een heel belangrijke rol: zij moeten uiteraard richtlijnen geven en grenzen stellen, maar verder moeten zij bereid zijn om erop te vertrouwen dat de werknemers hun taken goed zullen uitvoeren. Goede afspraken zijn ook hier van fundamenteel belang.

8. Vorming en opleiding – Alle werknemers moeten voldoende mogelijkheden krijgen voor vorming en opleiding doorheen de volledige loopbaan. Deze vorming kan ook intern worden aangeboden wanneer dat mogelijk is. De vorming kan gericht zijn op beroepscompetenties, maar bv. ook op andere aspecten van het werk zoals omgaan met agressie of stress, burn-outpreventie, leidinggeven, enz.

9. Hulp van derden – Telkens wanneer dat nodig of nuttig is kan de hulp van een derde worden ingeroepen, zowel van binnen als van buiten de organisatie, bv. wanneer er spanningen zijn tussen een werknemer en zijn leidinggevende kan een vertrouwenspersoon of psychosociale preventieadviseur raadplegen een oplossing bieden. In dit kader kan een burn-outcoach of stresscoach worden aangesteld (met respect voor bevoegdheden van bv. vertrouwenspersonen en preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPsy) en CPBW). (Initiatieven hierrond zullen worden genomen op sectoraal vlak, bv. vanuit het vormingsfonds).

10. Beperking administratieve overlast – Het is niet de bedoeling om hiermee bijkomende administratieve overlast of papier te veroorzaken, maar wel om een meerwaarde te creëren vanuit een gemeenschappelijk doelstelling (zie hoger).

HOOFDSTUK 3: Ondersteuning van een expertisebeleid "omgaan met agressie in de werkomgeving"

Artikel 4.

Onderhavig hoofdstuk beoogt een aantal principes aan te reiken op basis waarvan op ondernemingsniveau een expertisebeleid "omgaan met agressie in de werkomgeving" kan uitgewerkt worden .

Artikel 5.

Omgaan met agressie in de werkomgeving vereist een integrale en structurele benadering vanuit een beleidsvisie waarop een beleidsplan van de onderneming geënt is. Van daaruit zijn concrete maatregelen mogelijk inzake preventie, interventie, nazorg en herstel, zoals bijvoorbeeld via het beschikken over een gedragscode, registratie en opvolging van incidenten, een interventieprotocol, materiële en organisatorische aanpassingen, concrete opvang en herstelmaatregelen.

Artikel 6.

De sectorale sociale partners komen overeen na te gaan hoe een sectorspecifieke ondersteuning vanuit het kennis- en expertisecentrum ICOBA vorm kan krijgen.

HOOFDSTUK 4: Slotbepalingen

Artikel 7.

Deze collectieve arbeidsovereenkomst heeft uitwerking met ingang van 1 september 2020 en is gesloten voor onbepaalde tijd. Zij kan worden opgezegd door elk van de partijen, mits een opzeggingstermijn van zes maanden, gericht bij een ter post aangetekend schrijven aan de voorzitter van het PSC 318.02.

Sous-commission paritaire pour les services des aides familiales et des aides seniors de la Communauté flamande (SCP 318.02)

Convention collective de travail du 10 septembre 2020 relative à l'accord-cadre pour la prévention et la réduction du stress, du burn-out, de l'agression et d'autres risques psychosociaux au travail et pour favoriser la réintégration et la reprise progressive du travail après maladie ou accident chez les travailleurs titres-services

CHAPITRE 1er : champ d'application

Article 1er. §1er. La présente convention collective de travail s'applique aux travailleurs occupés par les employeurs des services d'aide aux familles (aides familiales et aides seniors) de la Communauté flamande, pour autant que ces travailleurs soient occupés dans les liens d'un contrat de travail titres-services et qu'ils ressortissent au champ d'application de la sous-commission paritaire pour les services des aides familiales et des aides seniors de la Communauté flamande et pas au champ d'application d'une autre commission paritaire.

§2. La présente convention collective de travail s'applique également au personnel d'encadrement (personnel administratif et accompagnant) dont le contrat de travail prévoit exclusivement de l'accompagnement et de l'encadrement des travailleurs titres-services de base ou au personnel d'encadrement qui a été engagé en fonction de la croissance chez les travailleurs titres-services de base.

CHAPITRE 2 - Accord-cadre intersectoriel général pour la prévention et la réduction du stress, du burn-out, de l'agression et d'autres risques psychosociaux au travail et pour favoriser la réintégration et la reprise progressive du travail après maladie ou accident

Article 2.

La présente convention collective de travail vise à créer un cadre général qui apporte un certain nombre de principes pour l'élaboration d'une politique sur deux plans:

- D'une part, prévenir et réduire les risques psychosociaux au travail, dont le stress et l'agression, de manière à éviter, dans toute la mesure du possible, les cas de burn-out et de maladie de longue durée et à faire en sorte que les travailleurs puissent travailler plus longtemps dans des conditions sanitaires satisfaisantes;
- D'autre part, favoriser la réintégration et les possibilités de reprise progressive du travail après maladie ou accident, afin que les travailleurs qui se retrouvent quand même en incapacité de travail puissent reprendre au plus vite un travail sur mesure.

L'objectif est que toutes les entreprises élaborent leur propre politique dans ces deux domaines. Pour ce faire, des discussions ont débuté dans les entreprises durant le VIA 5. Les principes de la présente convention collective de travail en constituent les lignes directrices. Si une politique a

été mise sur pied au niveau local, elle peut évidemment être intégrée dans la politique élaborée en application de la présente convention collective de travail.

Article 3. principes pour l'élaboration d'une politique relative à la prévention et la réduction des risques psychosociaux au travail et pour favoriser la réintégration et les possibilités de reprise progressive du travail

1. Respect du cadre légal - il existe un cadre légal dans la loi sur le bien-être des travailleurs du 4 août 1996, le Code du bien-être au travail et la convention collective de travail n° 72 du 30 mars 1999 du Conseil national du Travail, concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail (arrêté royal du 21 juin 1999, Moniteur belge du 9 juillet 1999), tant pour la prévention des risques psychosociaux au travail que pour la réintégration des travailleurs en incapacité de travail. Cette législation doit évidemment être respectée et on ne peut y déroger dans des situations individuelles. Ces principes généraux constituent uniquement un cadre et laissent la marge nécessaires aux employeurs et aux travailleurs pour leur donner une forme concrète. L'élément central dans ce cadre est le comité pour la prévention et la protection au travail, qui doit pouvoir exercer pleinement ses compétences en la matière (voir également 3.).

2. Politique proactive - Mieux vaut prévenir que guérir, l'adage est ici aussi un principe important: il est préférable de ne pas attendre que certaines situations se produisent, mais de réfléchir proactivement à une politique, tant en matière de risques psychosociaux que de réintégration. Tous les établissements devraient dès lors développer une politique proactive dans ces deux domaines.

3. Concertation sociale et dialogue - Une bonne politique n'est possible que si elle est soutenue de manière suffisamment large, et voilà pourquoi il est important qu'elle ne soit pas imposée d'en haut, mais qu'il y ait dès le début une concertation suffisante entre l'employeur et les travailleurs, dans une atmosphère constructive, par le biais des organes existants comme le comité pour la prévention et la protection au travail ou, à défaut, la délégation syndicale, de concert avec l'employeur.

4. Evaluation et adaptation de la politique - Une politique n'est pas une donnée statique, vu que les circonstances sur le lieu de travail évoluent continuellement. La politique doit être évaluée à intervalles réguliers et, si nécessaire, elle doit être adaptée ou complétée. Tout comme pour la mise sur pied de la politique, son évaluation et son adaptation doivent être discutées avec les travailleurs (voir 3.).

5. Egalité de traitement et prévention de l'arbitraire - Un cadre général doit veiller à ce que les travailleurs ne soient pas traités de manière différente sans qu'il n'existe une raison claire à cela et que cette raison soit expliquée clairement aux intéressés. Il est important d'en discuter en toute franchise. Un traitement égal ne veut en effet pas dire que toutes les situations doivent être traitées de la même manière: des exceptions sont donc possibles. Cela va également de pair avec le point 6.

6. Travail sur mesure - Dans la mesure du possible, il faut chercher une solution sur mesure pour le travailleur, et, ce, dans la plus grande structure de l'équipe ou de l'organisation. Il n'est pas toujours nécessaire ou possible de donner le même régime à tout le monde ou de conserver les droits acquis, mais il faut bien entendu éviter l'arbitraire (voir aussi 5.). Le télétravail ou le travail à temps partiel peuvent par exemple s'inscrire dans un parcours temporaire de réintégration, spécifiquement conçu pour les travailleurs qui reprennent le travail, sans pour autant que tout le monde y ait droit ou que cette situation reste valable pour toujours.

7. Confiance et autonomie - Une culture de la confiance et d'une autonomie suffisante contribue à ce que les travailleurs se sentent bien au travail et prestent mieux. Les dirigeants et l'organisation ont un rôle important à jouer dans ce cadre: ils doivent naturellement donner des consignes et poser des limites, mais ils doivent aussi être prêts à faire confiance aux travailleurs dans l'exercice de leurs missions. De bons accords sont un élément fondamental dans cette optique.

8. Formation et apprentissage - Tous les travailleurs doivent avoir suffisamment de possibilités de formation et d'apprentissage tout au long de leur carrière. La formation peut se concentrer sur les compétences professionnelles mais peut aussi couvrir d'autres aspects du travail, comme la gestion de l'agression et du stress, la prévention du burn-out, les aptitudes à diriger, etc.

9. Aide de tiers - Dès qu'utile ou nécessaire, il est possible de demander l'aide de tiers, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation, par exemple, en cas de tension entre un travailleur et son dirigeant, une personne de confiance ou un conseiller en prévention aspects psychosociaux peut amener une solution. Dans ce cadre, un coach en burn-out ou un coach en stress peut être désigné (dans le respect des compétences par exemple des personnes de confiance, du conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) et du CPPT). (Des initiatives dans ce cadre seront prises au niveau sectoriel, p.ex. par le fonds de formation).

10. Éviter une charge administrative disproportionnée - Le but n'est pas de créer ainsi une charge administrative disproportionnée ou supplémentaire, mais bien de créer une plus-value à partir d'un objectif commun (voir supra).

CHAPITRE 3 - Soutien d'une politique d'expertise « gestion de l'agression dans l'environnement de travail »

Article 4.

Le présent chapitre vise à apporter un certain nombre de principes sur la base desquels une politique d'expertise « gestion de l'agression dans l'environnement de travail » peut être développée au niveau de l'entreprise.

Article 5

Gérer l'agression dans l'environnement de travail requiert une approche intégrale et structurelle découlant d'une vision stratégique sur laquelle un plan stratégique de l'entreprise vient se greffer. Sur cette base, des mesures concrètes sont possibles concernant la prévention, l'intervention, le suivi et le rétablissement, comme par exemple, un code de conduite, l'enregistrement et le suivi des incidents, un protocole d'intervention, des adaptations matérielles et organisationnelles, des solutions concrètes et des mesures de rétablissement.

Article 6.

Les partenaires sociaux sectoriels conviennent de se renseigner sur la forme que pourrait adopter un soutien spécifique au secteur fourni par le centre de connaissances et d'expertise ICOBA.

CHAPITRE 4 - Dispositions finales

Article 7.

La présente convention collective de travail entre en vigueur le 1^{er} septembre 2020 et est conclue pour une durée indéterminée. Elle peut être dénoncée par chacune des parties, moyennant un délai de préavis de six mois, notifié par une lettre recommandée à la poste, adressée au Président de la SCP 318.02.