

Paritair Comité voor de gezondheidsinrichtingen en – diensten	Commission paritaire des établissements et des services de santé
<p>Collectieve arbeidsovereenkomst van 14 januari 2019 betreffende een algemeen sectoraal kaderakkoord met het oog op een algemeen beleid inzake het verminderen en voorkomen van stress, burn-out, agressie en andere psychosociale risico's op het werk en het bevorderen van re-integratie en de mogelijkheden voor progressieve werkhervatting na ziekte of ongeval</p>	<p>Convention collective de travail du 14 janvier 2019 concernant un accord cadre sectoriel général pour la prévention et la réduction du stress, du burnout, de l'agression et d'autres risques psychosociaux au travail et pour favoriser la réintégration et la reprise progressive au travail après maladie ou accident</p>
<p>Artikel 1.</p>	<p>Article 1^{er}.</p>
<p>Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers van de gezondheidsinrichtingen en -diensten welke ressorteren onder het paritair comité voor de gezondheidsinrichtingen en -diensten, met uitzondering van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de gezondheidsinrichtingen en -diensten waarvoor een specifieke collectieve arbeidsovereenkomst bestaat met betrekking tot dit thema en voor hun toepassingsgebied; - de gezondheidsinrichtingen en -diensten die worden erkend en/of gesubsidieerd of onder de bevoegdheid vallen van de Vlaamse Gemeenschap of de Vlaamse Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarvoor een specifieke collectieve arbeidsovereenkomst met betrekking tot dit thema zal worden gesloten; - de gezondheidsinrichtingen en -diensten die worden erkend en/of gesubsidieerd of onder de bevoegdheid vallen van de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest, de Duitstalige Gemeenschap, of van de Franse Gemeenschapscommissie en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest; - de ondernemingen in de bedrijfstak van de tandprothesen. <p>Onder werknemers wordt verstaan: het mannelijk en vrouwelijk arbeiders- en bediendepersoneel.</p>	<p>La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux travailleurs des établissements et des services de santé ressortissant à la commission paritaire des établissements et des services de santé, à l'exception :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des établissements et des services de santé pour lesquels il existe une convention collective de travail spécifique à ce sujet et pour leur champs d' application ; - des établissements et des services de santé agréés et/ou subventionnés par ou relevant de la compétence de la Communauté flamande ou la Commission communautaire flamande de la Région de Bruxelles-Capitale, pour lesquels une convention collective de travail spécifique à ce sujet sera conclue ; - des établissements et des services de santé agréés et/ou subventionnés par ou relevant de la compétence de la Communauté française, la Région wallonne, la Communauté germanophone ou de la Commission communautaire française et la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-Capitale ; - des entreprises de la branche d'activité de la prothèse dentaire. <p>Par travailleurs, on entend le personnel employé et ouvrier, féminin et masculin.</p>
<p>Artikel 2. Doelstelling</p>	<p>Article 2. Objectif</p>
<p>§1. Dit kaderakkoord 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</p>	<p>§ 1. Le présent accord-cadre 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, la prévention et la réduction des risques psychosociaux au travail, dont le stress et l'agression, de manière à éviter, dans toute la mesure du possible, les</p>

<p>mogelijk kunnen worden vermeden en werknemers langer in goede en gezonde omstandigheden kunnen werken;</p> <p>- Anderzijds het bevorderen van re-integratie en de mogelijkheden voor progressieve werkhervatting na ziekte of ongeval, zodat werknemers die toch uitvallen, zo snel mogelijk terug aan de slag kunnen in werk op maat.</p>	<p>cas de burn-out et d'absence prolongée et à faire en sorte que les travailleurs puissent travailler plus longtemps dans des conditions sanitaires satisfaisantes ;</p> <p>- 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.</p>
<p>§2. Het doel is dat alle instellingen een eigen beleid op deze twee vlakken uitwerken, en dit uiterlijk tegen 30 juni 2019. Hierbij gelden de principes van dit kaderakkoord 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 dit kaderakkoord.</p>	<p>§ 2. L'objectif est que toutes les institutions élaborent une propre politique sur ces deux plans, et ce pour le 30 juin 2019 au plus tard, les principes du présent accord-cadre tenant dans ce cas lieu de lignes directrices. Lorsqu'une politique a déjà été élaborée sur ce plan au niveau local, elle peut évidemment être intégrée dans la politique élaborée en application du présent accord-cadre.</p>
<p>Artikel 3. Principes voor het uitwerken van een instellingsbeleid</p>	<p>Article 3. Principes pour l'élaboration d'une politique institutionnelle</p>
<p>§1. Respecteren van het wettelijk kader</p>	<p>§ 1. Respect du cadre légal</p>
<p>Er bestaat een wettelijk kader in de Welzijnswet Werknemers van 4 augustus 1996, in de Codex Welzijn op het Werk en in de CAO nr. 72 van 30 maart 1999 van de National Arbeidsraad betreffende het beleid ter voorkoming van stress door het werk (KB van 21 juni 1999, BS 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.</p>	<p>Tant pour la lutte contre les risques psychosociaux au travail que pour la réintégration de travailleurs en incapacité de travail, il existe un cadre légal dans la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs, dans le Code sur le bien-être au travail et dans la CCT n° 72 du 30 mars 1999 du Conseil national du travail concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail (AR du 21 juin 1999, MB du 9 juillet 1999). Cette législation doit évidemment être respectée, et il ne peut y être dérogé dans des situations individuelles. Ces principes généraux offrent uniquement un cadre, et laissent aux employeurs et travailleurs la liberté de le concrétiser ensemble. Dans ce processus, le comité pour la prévention et la protection au travail, qui doit être en mesure d'exercer pleinement ses compétences en la matière, joue un rôle central.</p>
<p>§2. Proactief beleid</p>	<p>§ 2 Politique proactive</p>
<p>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 werken daarom een proactief beleid uit op deze 2 domeinen.</p>	<p>Ici également, 'prévenir vaut mieux que guérir' est un principe important : il vaut mieux ne pas attendre jusqu'à ce que certaines situations se présentent, mais réfléchir de manière proactive à une politique, tant sur le plan des risques psychosociaux que sur le plan de la réintégration. Voilà pourquoi toutes les institutions élaborent une politique proactive dans ces deux domaines.</p>
<p>§3. Sociaal overleg en dialoog</p>	<p>§ 3. Concertation sociale et dialogue</p>
<p>Een goed instellingsbreed beleidsplan 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. Vanuit het comité voor preventie en bescherming op het werk en met terugkoppeling kan een werkgroep gestart worden met de verschillende stakeholders uit de instelling.</p>	<p>Un bon plan stratégique couvrant l'ensemble de l'institution n'est possible que s'il est soutenu de manière suffisamment large, et voilà pourquoi il est important qu'il ne soit pas imposé d'en haut, mais qu'il y ait dès le début une concertation suffisante entre l'employeur et les travailleurs, et ce 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. Un groupe de travail, réunissant les différentes parties prenantes au niveau de l'institution, peut être lancé au départ du comité pour la prévention et la protection au travail, avec feed-back.</p>

<p>§4. Evaluatie en aanpassing van het beleid</p> <p>Een beleid is geen statisch gegeven aangezien de omstandigheden op de werkvloer voortdurend evolueren. Na het vastleggen van de beginsituatie moet het beleid 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.</p>	<p>§ 4. Évaluation et adaptation de la politique</p> <p>Une politique n'est pas statique, puisque les conditions sur le lieu de travail sont en constante évolution. Après fixation de la situation de départ, la politique doit dès lors être évaluée à intervalles réguliers et doit, si nécessaire, être adaptée ou complétée. Tout comme au cours du processus de formulation de la politique, l'évaluation et l'adaptation de la politique doivent également être discutées avec les travailleurs (voir § 3).</p>
<p>§5. Gelijke behandeling & voorkomen van willekeur</p> <p>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.</p>	<p>§ 5. Égalité de traitement & prévention de tout arbitraire</p> <p>Un cadre général doit veiller à ce que les travailleurs ne soient pas traités de manière différente, sans aucune justification valable, et que cela soit également clairement expliqué à toutes les parties concernées. Il est aussi important d'en discuter en toute liberté. L'égalité de traitement ne veut en effet pas dire que toutes les situations doivent être traitées de la même façon : des exceptions sont donc possibles. Ce point est aussi lié au § 6.</p>
<p>§6. Maatwerk</p> <p>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 instelling. 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.).</p> <p>Thuiswerk of deeltijds werken of aangepast werk 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.</p>	<p>§ 6. Travail sur mesure</p> <p>Dans la mesure du possible, il faut chercher une solution à la mesure du travailleur, et ce au sein de la structure plus importante de l'équipe ou de l'institution. Il n'est pas toujours nécessaire ou possible d'accorder le même régime à tout le monde ou de conserver des droits acquis, mais il faut évidemment bien éviter tout arbitraire (voir aussi § 5.).</p> <p>Le travail à domicile ou à temps partiel ou le travail adapté peut p.ex. s'inscrire dans le cadre d'un trajet temporaire de réintégration qui vise spécifiquement les travailleurs qui réintègrent le marché du travail, sans que tout le monde y ait droit ou que cette situation soit maintenue en permanence.</p>
<p>§7. Vertrouwen en autonomie</p> <p>Een zorgende organisatiecultuur 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 zoals bijvoorbeeld duidelijke taakomschrijvingen, afspraken betreffende het mailverkeer, enz.</p>	<p>§ 7. Confiance et autonomie</p> <p>Une culture d'organisation attentionnée caractérisée par la confiance et une autonomie suffisante contribue à ce que les travailleurs se sentent bien au travail et prestent mieux. Dans ce contexte, les cadres et l'organisation ont un rôle important à jouer : ils doivent évidemment donner des consignes et fixer des limites, mais, en plus, ils doivent être disposés à être confiants dans le fait que les travailleurs s'acquitteront bien de leurs tâches. Ici également, de bons accords sont donc indispensables comme des descriptions de tâches claires, des accords concernant les échanges de mails, etc.</p>
<p>§8. Vorming en opleiding</p> <p>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.</p>	<p>§ 8. Formation et apprentissage</p> <p>Tout au long de leur carrière, les travailleurs doivent avoir suffisamment de possibilités de formation et d'apprentissage. Si possible, cette formation peut également être proposée en interne. La formation peut être axée sur les compétences professionnelles, mais également sur d'autres aspects du travail, comme la gestion de l'agression ou du stress, la prévention du burn-out, la direction, etc.</p>

§9. Hulp van derden	§ 9. Aide d'une tierce personne
<p>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. de vertrouwenspersonen, de preventieadviseurs psychosociale aspecten en het comité voor preventie en bescherming op het werk).</p> <p>De sectorale sociale partners engageren zich hierrond initiatieven te ontwikkelen, bv. vanuit de vormingsfondsen.</p>	<p>Chaque fois que c'est nécessaire ou utile, il peut être fait appel à l'aide d'une tierce personne, tant au sein de l'organisation qu'en dehors, p.ex. lorsqu'il y a des tensions entre un travailleur et son supérieur, une personne de confiance ou un conseiller en prévention psychosociale peut apporter une solution. Dans ce cadre, un coach du burn-out ou du stress peut être désigné (tout en respectant les compétences des personnes de confiance p.ex., et des conseillers en prévention des aspects psychosociaux et du comité pour la prévention et la protection au travail). À ce sujet, les partenaires sociaux sectoriels s'engagent à développer des initiatives, p.ex. à partir des fonds de formation.</p>
§10. Samenwerking en kennisdeling	§ 10. Collaboration et partage de connaissances
<p>Er is meer expertise nodig om een aantal vlakken, zoals omgaan met agressie in de werkomgeving, bv. wanneer personeelsleden vanwege patiënten, cliënten of in de arbeidsomgeving geconfronteerd worden met fysieke, verbale, enz. agressie. Agressie leidt soms tot materiële en fysieke schade, maar kan zeker ook een gevoel van onveiligheid en psychische en emotionele stress veroorzaken bij personeelsleden die slachtoffer of getuige zijn. Het zou nuttig zijn om te kunnen beschikken over gedragscodes of goede praktijken (bv. rond interventieprotocollen, materiële en organisatorische aanpassingen, registratie en opvolging van incidenten, opvang en herstel, enz.), die omwille van tijdsinstaat en grotere efficiëntie gedeeld zouden kunnen worden. De sectorale partners engageren zich initiatieven te ontwikkelen tot oprichting van een kennis- of expertisecentrum tegen agressie op de werkvloer. De financiering van dit expertisecentrum zal mogelijk zijn financieringen vanuit de vormingsfondsen.</p>	<p>Il faut davantage d'expertise dans certains domaines, comme la gestion de l'agression dans l'environnement de travail, p.ex. lorsque des membres du personnel sont confrontés à des cas d'agression physique, verbale, etc. de la part de patients, de clients ou dans l'environnement de travail. L'agression cause parfois du préjudice matériel ou physique, mais peut certainement aussi générer un sentiment d'insécurité et provoquer du stress psychique et émotionnel chez les membres du personnel victimes ou témoins. Il serait utile de pouvoir disposer de codes de conduite ou de bonnes pratiques (p.ex. sur des protocoles d'intervention, des ajustements matériels et organisationnels, l'enregistrement et le suivi d'incidents, l'accueil et la réparation, etc.), qui pourraient être partagés, dans une optique de gain de temps et d'efficacité améliorée. Les partenaires sociaux sectoriels s'engagent à développer un centre de connaissances ou d'expertise sectoriel contre l'agression au lieu de travail. Le financement de ce centre d'expertise sera rendu possible via les fonds de formations.</p>
§11. Beperking administratieve overlast	§ 11. Éviter une charge administrative disproportionnée
<p>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.</p>	<p>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.</p>
Artikel 4	Article 4
§1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 14 januari 2019 en is gesloten voor onbepaalde duur.	§ 1. La présente convention collective de travail entre en vigueur le 14 janvier 2019 et est conclue pour une durée indéterminée.
§2. Zij kan op verzoek van de meest gereede ondertekenende partij worden herzien of opgezegd met inachtneming van een opzeggingstermijn van twaalf maanden.	§ 2. Elle pourra être révisée ou dénoncée à la demande de la partie signataire la plus diligente, moyennant le respect d'un préavis de douze mois.
§3. De organisatie die het initiatief tot herziening of opzegging neemt, moet in een gewone brief aan de Voorzitter van het Paritair Comité voor de gezondheidsinrichtingen en – diensten de redenen ervan aangeven en amendementsvoorstellen indienen. De andere organisaties verbinden zich ertoe deze binnen een maand na ontvangst ervan in het Paritair Comité voor de gezondheidsinrichtingen en -diensten te bespreken.	§ 3. L'organisation qui prend l'initiative de la révision ou de la dénonciation doit indiquer, par lettre ordinaire adressée au Président de la Commission paritaire des établissements et des services de santé, les motifs et déposer des propositions d'amendements que les autres organisations s'engagent à discuter au sein de la Commission paritaire des établissements et des services de santé dans le délai d'un mois à dater de leur réception.