

Mémo pour la personne de confiance

Entretien avec le demandeur :

- **Ecoute** et **Analyse** de la situation
- Etre **empathique** mais rester **neutre**
- Identifier les mécanismes mis en place par le demandeur pour faire face à la situation, ainsi que ses ressources
- S'assurer qu'il n'y a **pas d'autres procédures** en cours
- Délimiter **votre rôle** :
 - * Modes d'action de la personne de confiance : information, entretiens individuels, conciliation, intervention
 - * Objectif = rétablir un climat de travail acceptable/serein
- Explication **procédure interne** : informelle et formelle / et externe
- Si choix pour voie informelle -> faire signer la **demande**
- Envisager **relais** vers le médecin ou le psychologue si nécessaire

Remarques : Ceci se fait de préférence en 2 entretiens. Le délai de réflexion est parfois indispensable pour le demandeur pour dépasser l'émotionnel et définir quelles sont ses attentes. Le 2e entretien est alors plus centré sur les propositions d'action.

Le rôle 1er de la personne de confiance est un rôle d'écoute et d'information.

Entretien avec une personne impliquée (conciliation) :

- Se présenter, expliquer le rôle de la personne de confiance
- Etre direct : confronter la personne à l'objet de la demande d'intervention : information sur son contenu
- Laisser à la personne l'occasion de donner son point de vue de la situation-problème
- Ne pas se positionner sur le bien-fondé de la demande (pas d'étiquette)
- Rester discret
- Reste neutre, le dire et le démontrer par son attitude