

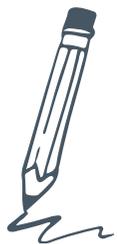


Exercer la fonction de Personne de Confiance



Jour 1 – Cadre légal - Valérie Lebrun – Odile Duez





Le CFIP en quelques mots

Fondé en **1970**

2 entités : **Belgique et France**

Secteurs :

- Associatif
- Public
- Privé

Nos thématiques :

- Management & leadership
- L'intelligence collective
- Gestion des ressources humaines
- Communication interpersonnelle
- Développement de compétences personnelles
- Gestion du changement
- Gestion des risques psychosociaux
- Valorisons les différences

+ de **40** intervenants

Français – néerlandais – anglais

Nos métiers :

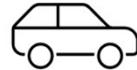
- **Formation**
- **Consultance**
- **Coaching**

Nos formations certifiantes :

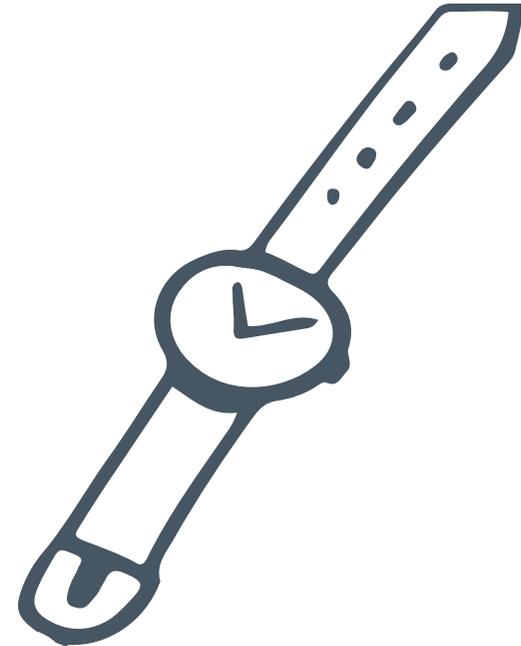
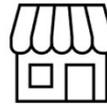
- Analyse transactionnelle
- Académie de Coaching
- Académie en Intelligence Collective
- Bien-être au travail
- Démarche ARC
- Ecole de leadership
- Ecole de neurosciences
- Intervention systémique et stratégique dans les organisations
- Programmation Neurolinguistique
- Psychodrame

Modalités pratiques : horaires

9h30 – 17h



Pauses régulières – 1h de pause vers 13h



Dates :

08/04/2024

Cadre légal et statut de la PdeC

Valérie Lebrun et Odile Duez

22/04/2024

Entretien et communication

Marc Drèze

16/05/2024

RPS, gestion des émotions, etc.

Odile Duez

27/05/2024

Conflits et conciliation

Jean Martens

10/06/2024

Aspects organisationnels et ?

Valérie Lebrun

Marc DREZE – Jour 2

Psychologue, consultant formateur, coach.

Spécialisé en communication, Marc assure des formations à l'écoute active, aux habiletés relationnelles, à la gestion du stress et de l'agressivité, au debriefing de situations critiques, à gestion des deuils et traumatismes.



L'écoute active: s'attendre à tout mais ne rien attendre

Jean Maertens – Jour 4

Licencié en Sciences sociales et en Santé Publique. Formateur-intervenant en systémique organisationnelle, coaching et accompagnement.

Ses thématiques de prédilection sont le management d'équipe, l'animation de réunion, l'articulation des différences dans une équipe, la gestion de conflits, négociation et médiation.



Présentation

Qui êtes-vous ? (par deux)

Ce que vous trouvez utile, intéressant, amusant que l'on sache de vous

Votre (vos) formation(s) de base

Votre fonction principale et où vous l'exercer

Avez-vous déjà été désigné comme personne de confiance ?

Quelles expériences et/ou formations complémentaires avez-vous déjà en lien avec cette fonction ?

Vos motivations à suivre cette formation

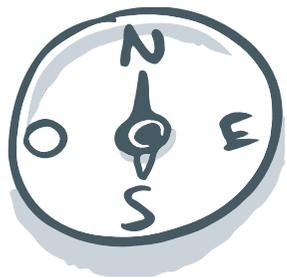
Présentations

Valérie Lebrun – Odiles Duez (psychologues, CPAP, formatrices, stress et burnout, ...)

Méthodologie

- participative et interactive
- Ajustement aux attentes, besoins et rythme du groupe

Syllabus



Respect



Bienveillance



Discrétion par rapport aux situations évoquées



Souveraineté



Secret professionnel



Parler en "je"



...

Contenu de la formation

5 journées - Contenus et durée fixés par la loi

Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance

Les risques psychosociaux au travail

Intervention psychosociale : Techniques d'entretien

Intervention psychosociale : Gestion des situations problématiques

Compétences et connaissances des pers. de confiance visées à l'article 1.3-58

Module 1. Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance

Acquérir les connaissances portant sur :

- a) La politique du bien-être dans l'entreprise, plus précisément :
 - Le système dynamique de gestion des risques, en particulier l'analyse des risques et les mesures de prévention appliquées aux risques psychosociaux au travail;
 - Les acteurs impliqués dans la politique de prévention et leurs missions.
- b) La prévention des risques psychosociaux au travail, plus précisément :
 - Les missions des acteurs impliqués dans la prévention des risques psychosociaux au travail et la collaboration entre ces acteurs, en particulier le conseiller en prévention aspects psychosociaux, le conseiller en prévention-médecin du travail, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne de prévention et de protection au travail et le comité pour la prévention et la protection du travail;
 - Les missions et le statut de la personne de confiance;
 - Les procédures internes accessibles aux travailleurs qui estiment subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail;
 - Les procédures externes auprès de l'inspection du contrôle du bien-être au travail et auprès des tribunaux.
- c) Le système judiciaire belge et la responsabilité pénale et civile des personnes impliquées dans la politique de prévention et les conséquences pénales et civiles des dommages découlant des risques psychosociaux au travail.
- d) La médiation volontaire et judiciaire visées par le code judiciaire.
- e) Le dispositif légal de lutte contre les discriminations.
- f) Eléments de déontologie : notamment, le secret professionnel, la confidentialité, l'indépendance...

Compétences et connaissances des pers. de confiance visées à l'article 1.3-58

Module 2. Les risques psychosociaux au travail

Acquérir les connaissances portant sur :

- La définition et les caractéristiques des risques psychosociaux au travail (causes, conséquences, ampleur, manifestations...)
- Les facteurs de risques individuels et collectifs (y compris les ressources individuelles et collectives) spécifiques aux risques psychosociaux au travail;
- Les dommages au niveau de l'individu (conséquences physiques, psychologiques, sociales et professionnelles), au niveau du groupe et de l'organisation;
- Les différentes typologies des situations de souffrances relationnelles au travail : pouvoir différencier les types de conflits, les situations de harcèlement moral, de harcèlement sexuel, le phénomène de bouc-émissaire, la maltraitance managériale,...
- Les méthodes d'analyse de risques.

Compétences et connaissances des pers. de confiance visées à l'article 1.3-58

Module 3. Intervention psychosociale : Techniques d'entretien

Acquérir les connaissances et les compétences pour mener les entretiens avec chacune des personnes impliquées (demandeur, personne mise en cause, membre de la ligne hiérarchique...), relatives, entre autre, à :

- l'accueil : les conditions d'un bon entretien, le dispositif spatial, l'identification des attentes du demandeur, poser un cadre d'entretien;
- la communication efficace : le processus de communication entre les personnes, l'écoute active, l'assertivité, les attitudes verbales et non verbales,...
- la gestion de ses propres émotions et de celles de la personne entendue;
- aux conseils relatifs aux stratégies permettant la résolution de la situation problématique;
- au recadrage permettant à la personne de changer ses représentations de la situation.

Acquérir les compétences pour mener les entretiens avec chacune des personnes impliquées à l'aide d'exercices pratiques.

Compétences et connaissances des pers. de confiance visées à l'article 1.3-58

Module 4. Intervention psychosociale :

Gestion des situations problématiques (jours 4 et 5)

- Acquérir les connaissances portant sur les différentes techniques d'intervention psychosociales en tenant compte des dimensions interindividuelles, groupales et organisationnelles des situations de souffrance au travail.
- En particulier, acquérir les connaissances sur les techniques de gestion des conflits suivantes : l'intervention auprès d'un tiers, la conciliation et la médiation (objectifs et processus).
- Acquérir les compétences pour appliquer les techniques d'intervention psychosociales à l'aide d'exercices pratiques.

Module 1

Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance



Le bien-être au travail

Qu'est-ce que le bien-être
au travail pour vous ?

Qu'en savez-vous déjà ?



Le bien-être au travail

- Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail
 - + modifications multiples → codex
- Transposition en droit belge de la Directive cadre 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail.

La loi sur le bien-être au travail

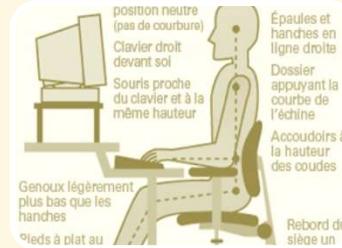
L'employeur doit veiller au bien-être des travailleurs qu'il occupe

Le bien-être est l'ensemble des facteurs concernant les conditions de travail

Le bien-être est à rechercher par des mesures qui ont trait à 7 domaines (Art. 1.2-2)

Il doit suivre les principes généraux de prévention (Art. 1.2-3)

Domaines du bien-être (Art. 1.2-2)



**Santé
au
travail**

**Sécuri-
té au
travail**

**Ergo-
nomie**

**Hygi-
ène du
travail**

**Aspects
psycho-
sociaux**

Embellissement des lieux de travail

Mesures relatives à l'environnement exerçant une influence sur les points précédents

Principes généraux de prévention (Art. 1.2-3)

éviter les risques,

évaluer les risques ne pouvant être évités,

combattre les risques à la source,

remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou l'est moins,

favoriser la protection collective par priorité à la protection individuelle,

adapter le travail à l'homme,

limiter, autant que possible, les risques en fonction de l'évolution de la technique,

limiter les risques de lésion grave par des mesures matérielles en priorité,

planifier la prévention et exécuter la politique,

informer le travailleur sur la nature de ses activités, les risques résiduels et les mesures visant à prévenir ou limiter ces dangers,

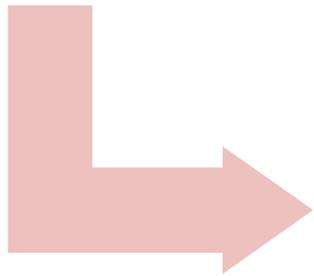
donner des instructions appropriées aux travailleurs et établir des mesures d'accompagnement afin de garantir l'observation de ces instructions,

prévoir une signalisation de sécurité et de santé au travail adaptée, lorsque les risques ne peuvent être évités ou suffisamment limités.

Niveaux de prévention

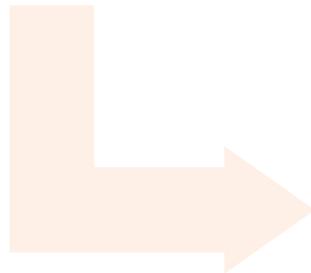
Prévention primaire

- prévenir le risque (éliminer ou réduire)



Prévention secondaire

- prévenir le dommage lorsque le risque ne peut être évité



Prévention tertiaire

- limiter au maximum le dommage s'il survient

Politique de prévention

L'employeur établit, en concertation avec les membres de la ligne hiérarchique :

un plan global de prévention pour un délai de 5 ans (art 10)

un plan annuel d'action (art 11)

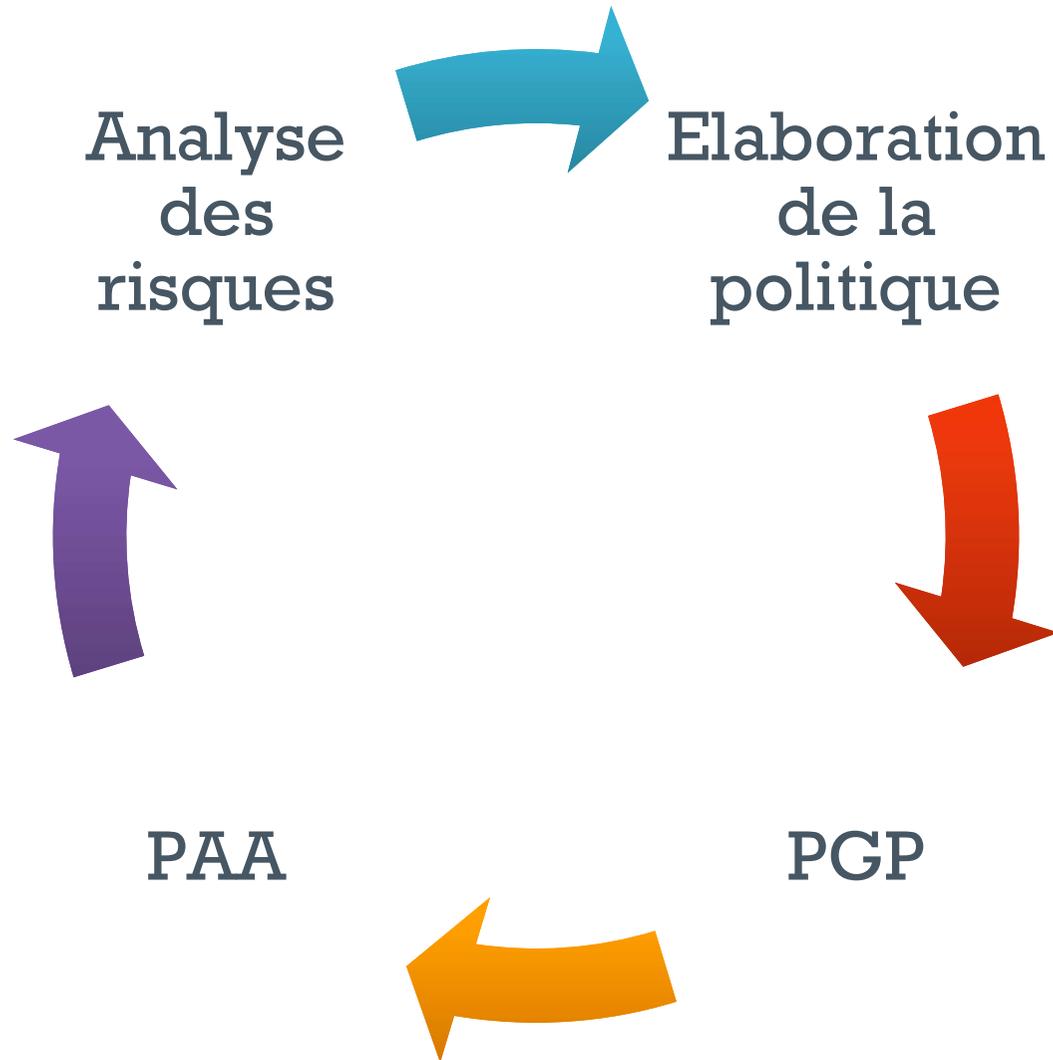
Politique de prévention

Base de la politique de prévention :

Analyse des
risques

Systeme
dynamique de
gestion des
risques

Système dynamique de gestion des risques (SDGR)



Systeme dynamique de gestion des risques (SDGR)

- Combat les risques à la source
- Approche dynamique et systémique
- Priorité aux mesures de prévention collectives
- La responsabilité finale repose sur l'employeur

Questions - Commentaires ?



A votre avis ...

Qui sont les acteurs du bien-être au travail ?

Acteurs du bien-être

Acteurs généraux

- Les travailleurs eux-mêmes
- La ligne hiérarchique
- L'employeur : responsable ultime du bien-être dans l'entreprise
- Délégués syndicaux

Acteurs spécialisés :

- conseillers en prévention
- Personnes de confiance
- Représentants des travailleurs au CPPT

Acteurs du bien-être

Quel est leur rôle ?
(réflexion en sous-groupes)

Les travailleurs

- Participer positivement à la politique de prévention mise en oeuvre par l'employeur (respect des procédures, port des équipements de sécurité, etc.)
- Notamment, en matière de RPS : s'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ou de tout usage abusif de la procédure interne

Membres de la ligne hiérarchique

Qui?

- Toute personne mandatée pour donner des ordres aux travailleurs
- De l'échelon supérieur à l'échelon inférieur

Quoi?

- Faire des propositions et conseiller l'employeur au sujet de:
 - La réalisation de la politique de prévention
 - L'implémentation de la politique de prévention

L'employeur

- Mener une politique de prévention des risques (notamment des risques psychosociaux)
- Appliquer les principes généraux de prévention
- Selon le système dynamique de gestion des risques

Acteurs spécialisés du bien-être au travail (BET)

Acteurs spécialisés

- Conseillers en prévention internes (CP niv 1, 2 ou 3)
- Conseillers en prévention médecins de travail (CPMT)
- Conseillers en prévention aspects psychosociaux (CPAP)

-> ces acteurs spécialisés appartiennent au service interne ou externe pour la prévention et la protection au travail (SI/EPPT)

- Personnes de confiance (PC)
- Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT)

SEPPT / SIPPT

Chaque employeur doit disposer d'un service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPPT) : un conseiller en prévention doit toujours être présent dans ce service.

Lorsque ce service interne ne peut remplir lui-même toutes les missions qui lui sont confiées, l'employeur peut faire appel complémentairement à un service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT)

Conseiller en prévention

Domaines d'expertise :

- Sécurité
- Ergonomie
- Hygiène

Même si SEPPT, au moins un CP en interne (éventuellement en cumul d'une autre fonction)

Leur tâche : assister (analyser, conseiller, alerter, ...) l'employeur, la ligne hiérarchique et les travailleurs dans la prévention des risques liés à leur(s) domaine(s) d'expertise.

Par exemple : analyse des risques, analyse des accidents de travail, analyse des incidents, sécurité incendie, choix et mise en service de nouveau matériel, EPI, mesurages (thermique, lumière, ...), etc.

Le médecin du travail

Domaine d'expertise
: la santé des
travailleurs

Examine
l'interaction entre
l'homme et le travail

Quand ? Du
recrutement à la
pension

Quoi ? Visites
annuelles, aptitude,
reprise du trav.,
organisation des
premiers secours, ...

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux / la PC

Domaine d'expertise :
les aspects
psychosociaux du
travail

Collabore et est
assisté par la
personne de confiance

Conseille et avise
l'employeur (mesures
de prévention, analyse
des risques
psychosociaux, ...)

Intervient à la demande
du travailleur (cf.
procédure interne)

Le Comité (CPPT) - 50+ travailleurs

Le CPPT est un organe paritaire composé de représentants de l'employeur et de représentants des travailleurs

Il est compétent pour :

- rendre des avis,
- formuler des propositions,
- donner son accord dans certains cas,

En matière de bien-être des travailleurs dans l'entreprise et plus particulièrement, ici, en matière de prévention des risques psychosociaux

Questions - Commentaires ?



Dispositions spécifiques à la prévention des RPS



Focus sur les RPS - historique

- Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail -
> 7 domaines du bien-être
- 2002 *VHMS* -> nouveau domaine avec procédure et acteurs spécialisés (PC et CPAP)
- 2007 *Charge psychosociale* y compris VHMS + procédure VHMS
- 2014 *Risques Psychosociaux (RPS)*

Focus sur les RPS - Textes de base

Loi du 28 février 2014 complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

Loi du 28 mars 2014 modifiant le code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires.

Arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail.

Cette législation est entrée en vigueur le 1er septembre 2014.

***Aujourd'hui les textes coordonnés sont regroupés dans
le code du bien-être au travail.***

Risques psychosociaux au travail

Probabilité **qu'un ou plusieurs** travailleurs subissent

un **dommage psychique**
pouvant s'accompagner d'un dommage **physique**

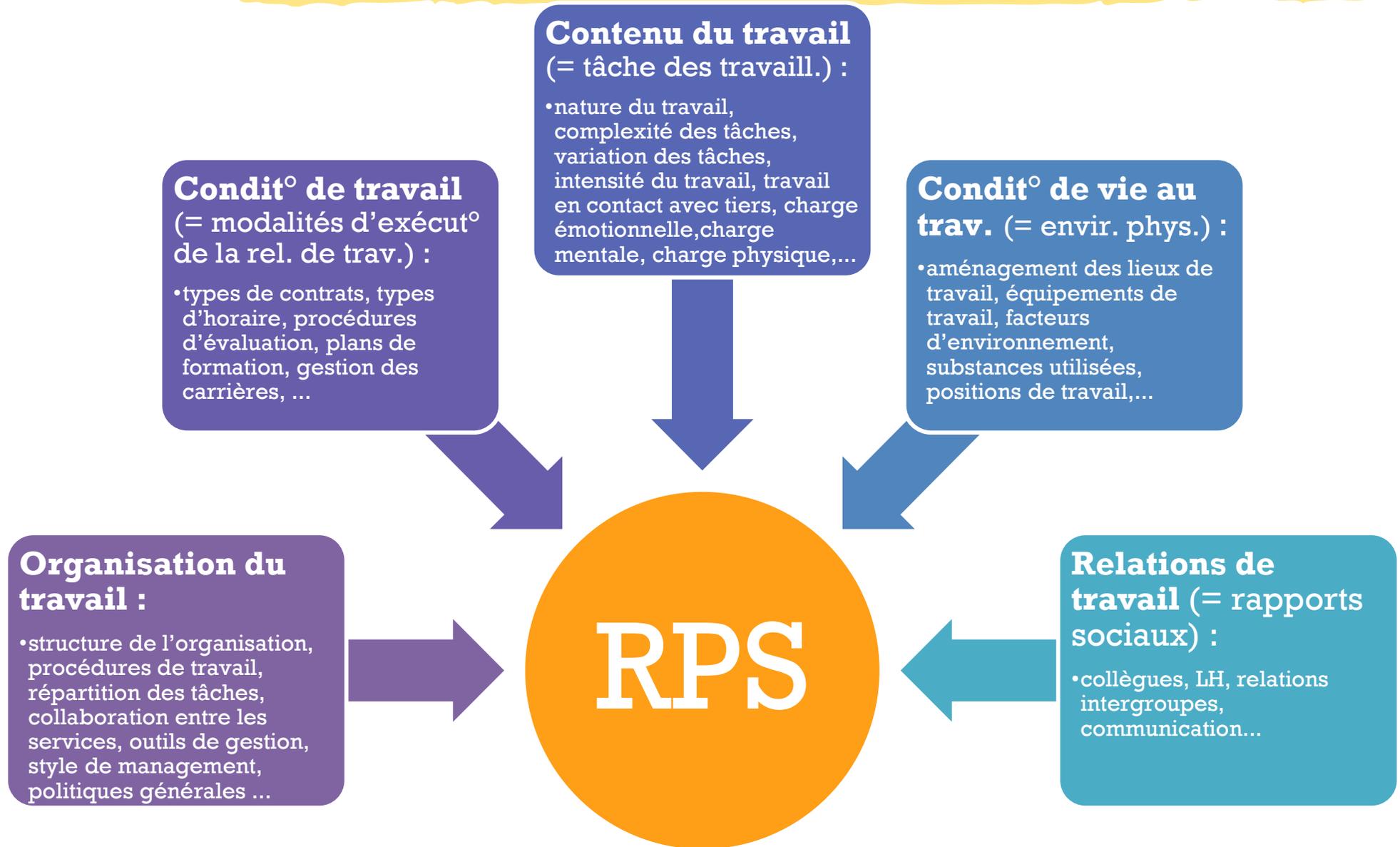
suite à
l'exposition à
des composantes
de :

- organisation du travail,
- contenu du travail,
- conditions de travail,
- conditions de vie au travail,
- relations interpersonnelles au travail

qui comporte objectivement un **danger**

sur lequel employeur a **impact**

Origines des dangers (à chercher parmi les 5 composantes du travail)



Conséquences des RPS pour l'individu

Physiques

- Douleurs (tête, ventre, dos, ...)
- Problèmes digestifs
- Insomnies
- Hypertension
- Etc...

Psychique

- Troubles de la concentration
- Sentiments d'infériorité
- Angoisses, Dépression, burnout
- Etc...

Relationnel

- Méfiance, Isolement
- Perte de sa spontanéité dans les rapports sociaux
- Dégradation de la vie de famille et de couple

Collectif

- Détérioration du climat de travail
- Conflits

Conséquences des risques
psychosociaux pour
l'entreprise

**Diminution de la qualité du
travail**

Baisse de la motivation

**Augmentation des accidents
de travail**

Augmentation des absences

Ambiance de travail tendue

**Retombées néfastes sur
l'image de l'entreprise**

Rappel : Acteurs de la prévention psychosociale



Acteurs généraux

- L'employeur: responsable ultime du bien-être dans l'entreprise
- La ligne hiérarchique
- Les travailleurs eux-mêmes



Acteurs spécialisés

- Conseillers en prévention spécialisés dans les aspects psychosociaux (CPAP)
- Personnes de confiance (PC)

Pour prévenir les RPS, l'employeur doit :

Procéder à la désignation d'un conseiller en prévention, d'une personne de confiance (pas obligatoire sauf si demandé par CPPT)

Aménagements matériels

Favoriser une ambiance de travail positive, de bonnes conditions de travail

Description claire des tâches

Etre attentif à l'absentéisme

Traitement égal des membres du personnel

Communication claire

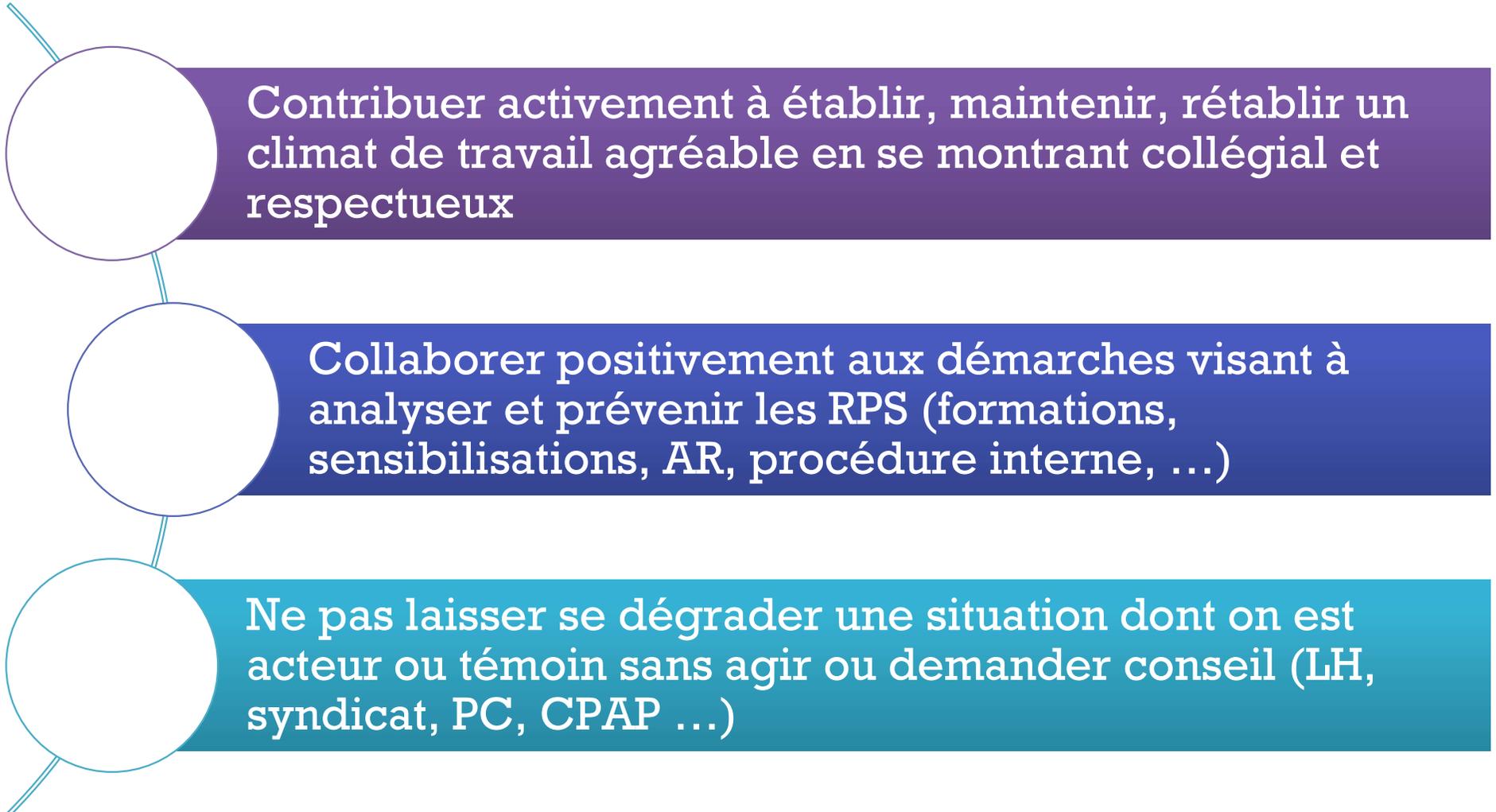
Rôle des membres de la ligne hiérarchique dans la prévention des RPS

Détecter les problèmes d'ordre psychosocial via des indicateurs (ex : maladie, turnover, info des travailleurs, ...)

Veiller au traitement précoce de ces problèmes par la compréhension de ces problèmes et la résolution de ces problèmes

Écouter les travailleurs et les informer sur les alternatives

Rôle des travailleurs dans la prévention des RPS

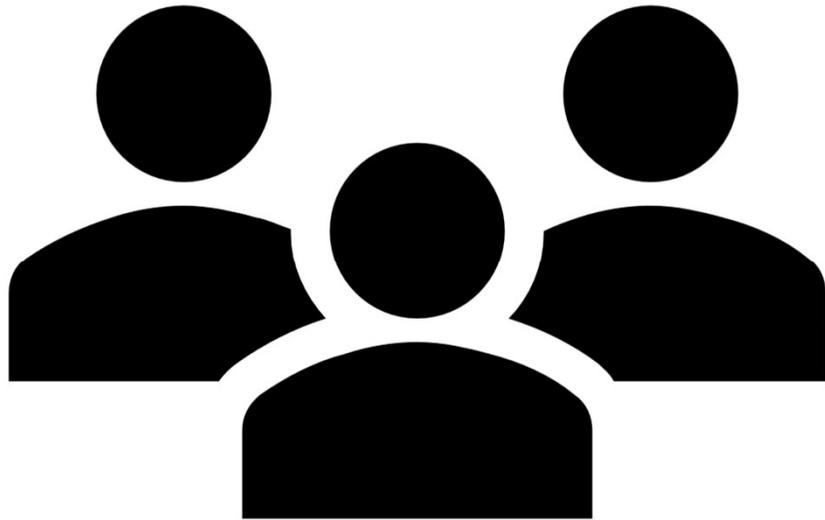


Contribuer activement à établir, maintenir, rétablir un climat de travail agréable en se montrant collégial et respectueux

Collaborer positivement aux démarches visant à analyser et prévenir les RPS (formations, sensibilisations, AR, procédure interne, ...)

Ne pas laisser se dégrader une situation dont on est acteur ou témoin sans agir ou demander conseil (LH, syndicat, PC, CPAP ...)

Analyse des risques psychosociaux



Volet psychosocial de l'AR

Dans le cadre de l'analyse des risques générale qu'il réalise dans son entreprise, l'employeur identifie les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail.

Il tient compte entre autre des situations qui peuvent mener:

- au stress ou au burnout occasionnés par le travail;
- à un dommage à la santé du travailleur découlant de:
 - conflits liés au travail,
 - violence,
 - harcèlement moral,
 - harcèlement sexuel au travail

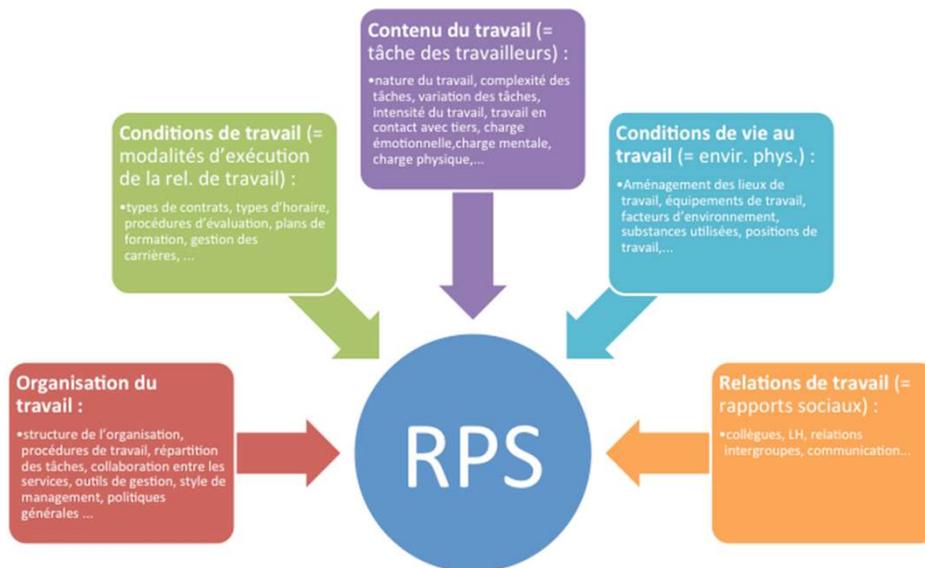
Analyse des risques *a priori*

Intégration des RPS dans
l'analyse des risques (AR)
générale

Réalisée par l'employeur

Avec la participation des
travailleurs

En association avec le CPAP du
SIPPT



Mesures de prévention

Sur base de l'analyse des risques, l'employeur prend des mesures de prévention pour combattre les risques psychosociaux au travail.

Ces mesures de prévention peuvent prendre trois formes, selon que leur but est

- d'éliminer les dangers,
- de prévenir les dommages ou
- de limiter les dommages.

L'employeur ne prendra ces mesures de prévention que lorsqu'il a un impact sur le danger.

AR d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté.

Demandeur :

- Membre de la LH
- 1/3 des représentants de travailleurs

Réalisée par :

- L'employeur
- Avec la participation des travailleurs
- En association avec le CPAP du SIPPT

Attention dirigée vers le danger et les « 5 A's »

CPPT informé – résultats anonymes



Méthodes d'analyse des risques

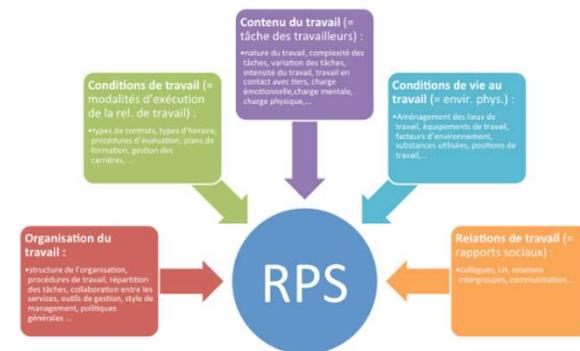
Questionnaires

Focus groupes (ex. méthode SOBANE)

Entretiens individuels (ex. canevas d'entretien semi-structuré)

Toujours :

- Participative
- Anonymisée
- Formulation de recommandations
- Explore les 5 composantes du travail



Rôle de la personne de confiance

Au niveau de l'analyse des risques a priori, la personne de confiance ne doit pas prendre en charge sa réalisation.

Par contre, l'employeur qui mène cette analyse des risques (avec ou non un conseiller en prévention aspects psychosociaux) peut lui demander de participer à sa mise en œuvre.

La personne de confiance ne peut donc pas gérer seule une analyse des risques mais, selon ses propres compétences, pourra y collaborer. Elle pourra par exemple informer les travailleurs sur la réalisation d'une telle analyse, organiser les réunions...

Questions - Commentaires ?

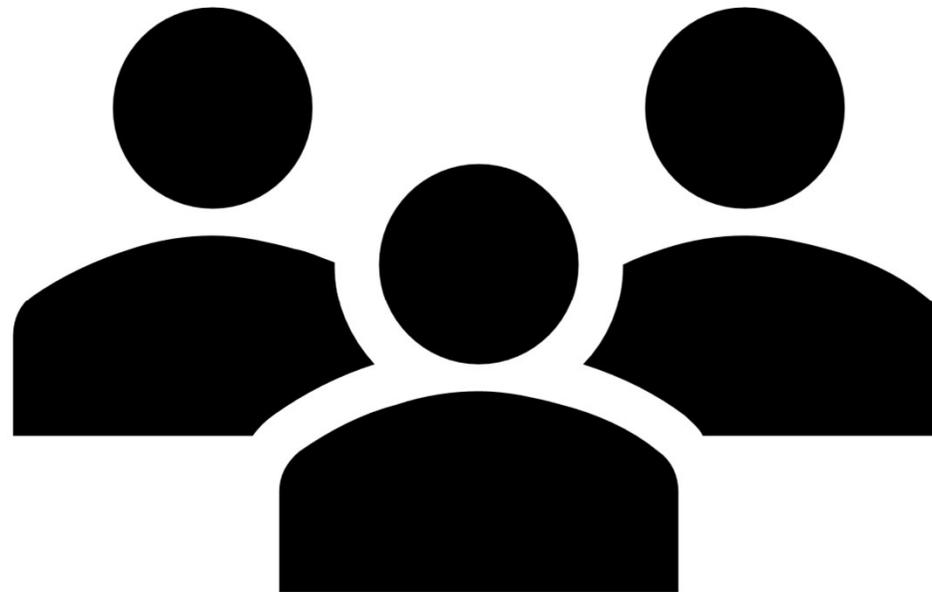
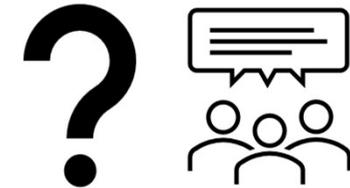


Informations et réf. légales

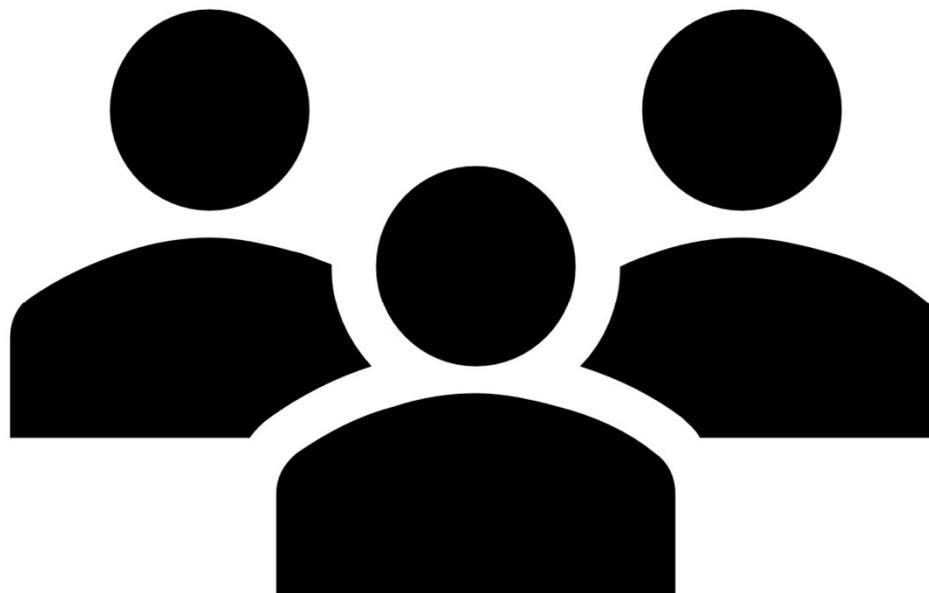
- Syllabus CFIP
- <https://www.emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/risques-psychosociaux-au-travail/>
- <https://www.beswic.be/fr>



Quel est le rôle de la personne de confiance ?



Statut de la personne de confiance



La personne de confiance

Sa désignation est recommandée mais pas obligatoire

- sauf si demandée par , tous les membres représentant les travailleurs au sein du Comité.

Les employeurs peuvent désigner comme personne de confiance

- un membre du personnel
- ou une personne externe à l'entreprise ou à l'institution.

Accord de l'ensemble des membres représentant les travailleurs au sein du Comité sur la personne désignée (idem écartement)

La personne de confiance

Ses coordonnées doivent être inscrites dans le règlement de travail ainsi qu'à un endroit facilement accessible pour les travailleurs (affiche, intranet..)

Elle doit suivre la formation endéans les 2 ans qui suivent sa désignation et est tenue de se perfectionner au moyen d'une supervision annuelle.

Les frais de formation, ainsi que les frais de déplacement pour s'y rendre, sont à charge de l'employeur. Le temps consacré à ces formations est rémunéré comme du temps de travail.

La personne de confiance

Incompatibilités :

- CPMT
- Délégué syndical
- Délégué de l'employeur ou du personnel au conseil d'entreprise ou au Comité,
- Candidat aux élections sociales

Autres obligations

Elle se **concerte régulièrement avec le CPAP** (droit et obligation d'entretenir tous les contacts utiles à l'accomplissement de leurs missions)

Elle transmet par écrit au moins une fois par an les données **des incidents répétés** qu'elle a traités au conseiller en prévention aspects psychosociaux pour l'évaluation de la politique de prévention des risques psychosociaux.

Elle fournit au conseiller en prévention du service interne les données anonymes lui permettant de rédiger le **rapport annuel** du service interne.

Le cas échéant, elle tient le **registre des faits de tiers** et participe à l'élaboration concrète de la procédure interne.

Participation aux réunions du Comité

Lorsque l'ordre du jour du Comité contient un point relatif à la prévention des risques psychosociaux, la personne de confiance doit être convoquée à la réunion et y participe avec voix consultative.

par exemple :

- discussions sur les procédures ou sur les résultats de l'analyse des risques et l'évaluation des mesures de prévention ou
- discussions sur le traitement d'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif.

Autonomie

La personne de confiance exerce sa fonction en toute autonomie. Elle agit donc seule dans les situations qu'elle traite sans recevoir d'ordre de quiconque.

Lorsqu'elle agit dans sa fonction de personne de confiance, elle est rattachée fonctionnellement au service interne de prévention et de protection au travail.

Elle a accès directement à la personne chargée de la gestion journalière de l'entreprise ou de l'institution.

Elle doit disposer

- du temps nécessaire à l'accomplissement de ses missions et
- d'un local adéquat pour exercer ses missions en toute confidentialité.

L'employeur doit lui fournir les informations pertinentes pour accomplir ses missions, notamment les résultats des analyses des risques portant sur les risques psychosociaux

Protection

Pas de protection spécifique contre le licenciement

MAIS ne peut subir de préjudice en raison de ses activités de PC

Personne ne peut faire pression sur la PC dans l'exercice de ses fonctions (par exemple pour obtenir des informations)

Accord des membres représentants les travailleurs au Comité nécessaire pour l'écartier de sa fonction

Peut faire appel au conseiller en prévention aspects psychosociaux pour l'accomplissement de ses missions si elle en ressent le besoin

- notamment en lui transmettant la demande d'intervention lorsque celle-ci concerne l'employeur lui-même ou un supérieur hiérarchique et que cela peut compromettre son autonomie ou lui porter préjudice.

Secret professionnel

La personne de confiance ne peut pas révéler à des tiers les informations portées à sa connaissance dans le cadre de l'exercice de sa fonction.

Sauf exceptions suivante :

- transmette à des tiers les informations qu'elle estime pertinentes pour le bon déroulement de l'intervention psychosociale informelle
- échanger les informations strictement nécessaires à l'accomplissement de ses missions avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux du travail (même sans l'accord du travailleur).
 - Le conseiller en prévention et la personne de confiance doivent connaître mutuellement les services dans lesquels ils ont été amenés à intervenir pour une demande d'intervention psychosociale formelle ou informelle ou pour l'analyse d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger était détecté. A ce stade du premier échange, il n'est cependant pas nécessaire qu'ils s'échangent l'identité des personnes impliquées dans les demandes. Cela peut par contre s'avérer utile ultérieurement lorsque le conseiller ou la personne de confiance sont amenés à devoir intervenir dans les services mentionnés.
- échanger les informations strictement nécessaires à l'accomplissement de ses missions avec d'autres personnes de confiance (mais il est recommandé de demander préalablement l'accord du travailleur).
- échanger des informations nécessaires avec le médecin du travail pour que des mesures appropriées puissent être prises vis-à-vis d'un travailleur (avec consentement écrit du travailleur).

Elle a le choix de transmettre ou non des informations issues de sa fonction lorsqu'elle est appelée à témoigner en justice auprès du juge d'instruction ou du juge d'un tribunal (en principe, pas aux services de police ni à l'inspection du contrôle du bien-être au travail, ni à l'Auditorat du travail).

PROCEDURE INTERNE

Procédures internes

Un travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant des risques psychosociaux au travail, dispose de différentes possibilités d'action :

Relations sociales habituelles

- son employeur ou son supérieur hiérarchique
- un membre du comité pour la prévention et la protection au travail (CCB/CPPT)
- un délégué syndical

La procédure interne

- l'intervention psychosociale informelle
- l'intervention psychosociale formelle (AR niv. indiv.)

Procédure interne RPS

Le but est toujours de trouver une solution en interne, sans recourir aux tribunaux car ce sont des situations subjectives.

Informel = sans impliquer l'employeur

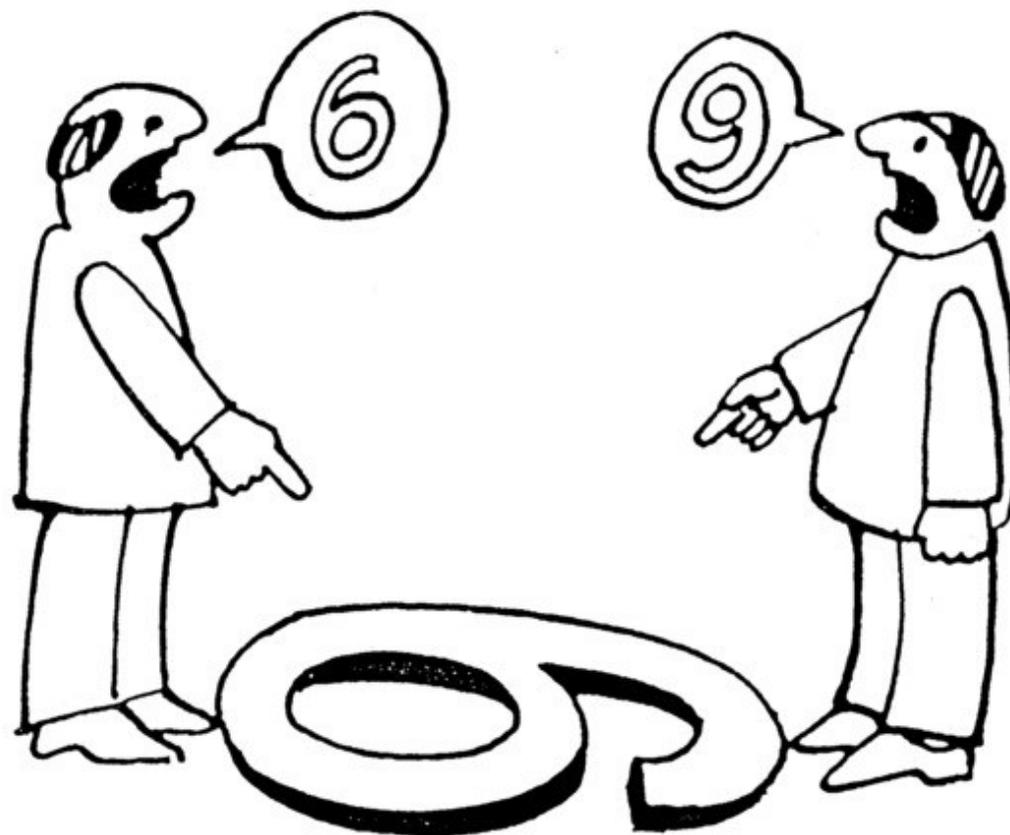
Le but de la procédure interne est toujours de rétablir une situation de travail qui soit sereine pour tous.

On est toujours centré sur le présent et l'avenir.

On n'est pas à la recherche d'un coupable ou d'une faute.

On analyse la situation et on propose des pistes pour l'améliorer.

Prévention des RPS



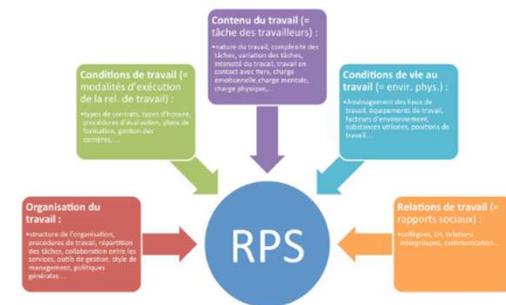
Procédure interne (niveau individuel)

Intervention psychosociale **informelle** :

Accueil, information, conseil

Intervention

Conciliation



Intervention psychosociale **formelle**:

Analyse des RPS (au travers des « 5 A's ») au niveau individuel

Rapport avec avis remis à l'employeur

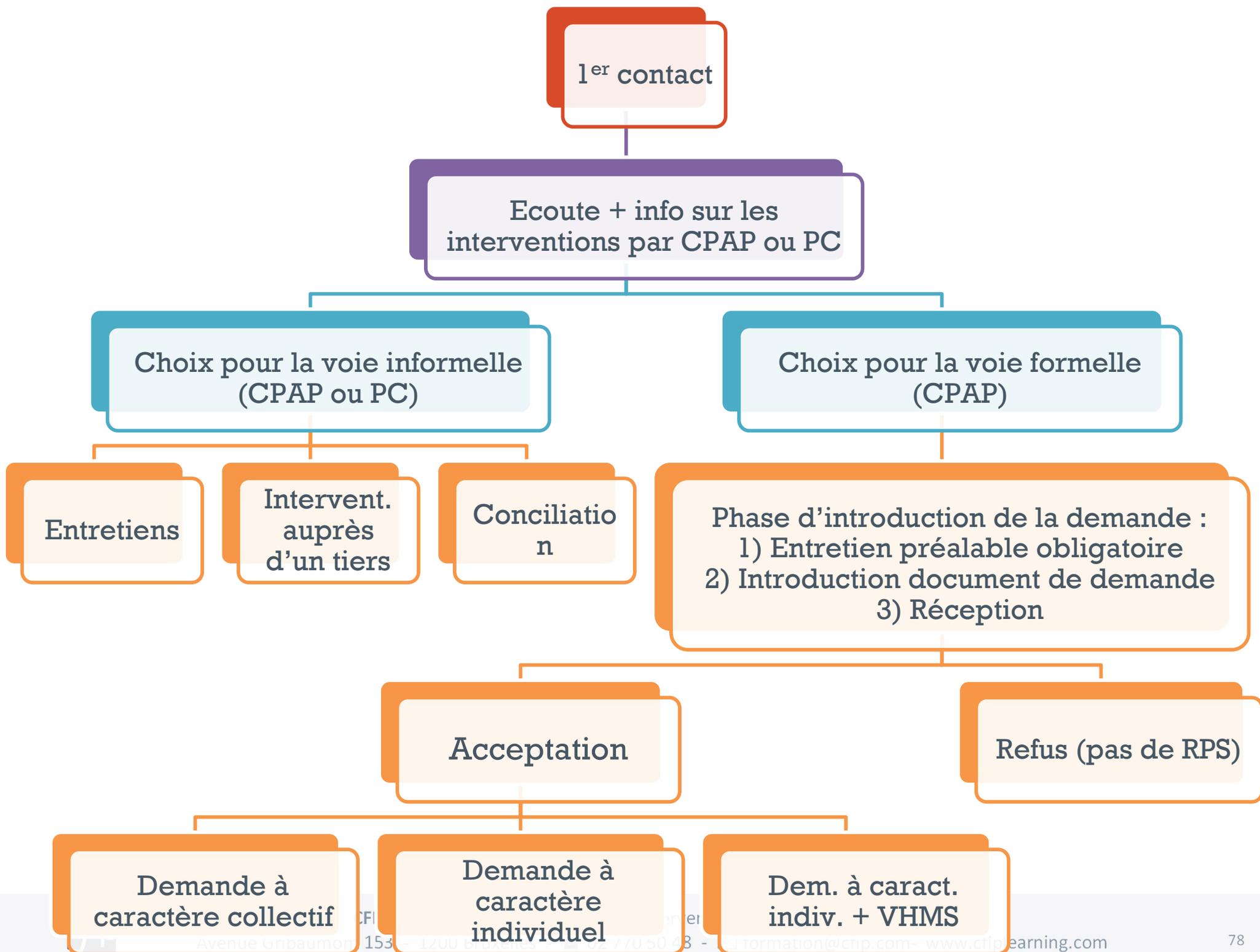
L'employeur prend les mesures qu'il juge utile sur base de l'avis

Le but de la procédure interne est toujours de rétablir une situation de travail qui soit sereine pour tous.

On est toujours centré sur le présent et l'avenir.

On n'est pas à la recherche d'un coupable ou d'une faute.

On analyse la situation et on propose des pistes pour l'améliorer.



1^{er} contact

Ecoute + info sur les interventions par CPAP ou PC

Choix pour la voie informelle (CPAP ou PC)

Choix pour la voie formelle (CPAP)

Entretiens

Intervent. auprès d'un tiers

Conciliation

Phase d'introduction de la demande :
1) Entretien préalable obligatoire
2) Introduction document de demande
3) Réception

Acceptation

Refus (pas de RPS)

Demande à caractère collectif

Demande à caractère individuel

Dem. à caract. indiv. + VHMS

Phase préalable au choix

- Premier contact par téléphone, mail, visite, ...
- 10 j calendrier pour rencontrer le demandeur et l'informer sur les différents modes d'intervention
- par la personne de confiance ou le conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux
- Issue = ne pas poursuivre OU choix d'intervention
-> signer demande (mandat)