





## Personnes de Confiance

Jour 5  
Valérie Lebrun



PORTEUR DE  
**SENS**  
- ET -  
**D'EFFICACITÉ**

 CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

1

## Modalités pratiques : horaires

9h30 – 17h

pauses régulières – 1h de pause vers 13h



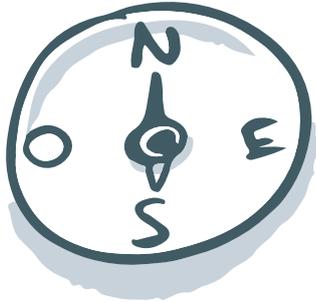

Dates :

26/04/2021	Cadre légal et statut de la PdeC	Zoom – Valérie Lebrun
10/05/2021	Entretien et communication	Zoom – Marc Drèze
28/05/2021	RPS, gestion des émotions, etc.	CFIP – Martine Hennuy
07/06/2021	Conflits et conciliation	CFIP – Jean Martens
14/06/2021	Organisation et récapitulatif	CFIP – Valérie Lebrun

 CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

2

## Modalités pratiques : cadre



Respect  
 Bienveillance  
 Discrétion par rapport au groupe  
 Secret professionnel par rapport aux situations  
 Parler en « je »



3

## Programme du jour



Récap en 12 questions

Mise en pratique de l'ensemble des connaissances et compétences abordées lors des 4 journées précédentes.

Au départ des situations que vous amènerez.

Compléments d'informations distillés « au fil de l'eau » et selon les questions et observations.



4

## Bilan

Rapide tour de table

Qu'avez-vous retenu des 4 journées écoulées ?

Questions résiduelles ?

Attentes spécifiques pour cette dernière journée ?



5

## QUIZ – Ancrage des apprentissages

Répartition en sous-groupes

Une feuille et un stylo



6

## QUIZ – Ancrage des apprentissages

1. Qu'est-ce que le bien-être au travail (BET)?
2. Citez 5 acteurs du BET
3. Qu'est-ce que le système dynamique de gestion des risques ?



7

## Réponses



8

## Question 1

Le bien-être au travail est défini comme l'ensemble des facteurs relatifs aux conditions de travail dans lesquelles le travail est exécuté:

- sécurité au travail
- protection de la santé du travailleur
- aspects psychosociaux du travail
- ergonomie
- hygiène du travail,
- embellissement des lieux de travail.



9

## Question 2

Les acteurs du BET :

- Employeur
- Travailleur
- LH, chef, collègue
- Délégués syndicaux et membres du CPPT
- Service RH
- SIPPT
- Conseiller en prévention
- SEPPT
- Ergonome
- Hygiéniste
- inspecteur du contrôle du bien-être
- Médecin du travail
- Personne de confiance
- CPAP



10

### Question 3

Le système dynamique de gestion des risques a pour objectif de permettre la planification de la prévention et l'exercice de la politique et c'est pourquoi il concerne quatre étapes :

- l'élaboration de la politique qui détermine principalement les objectifs et les moyens nécessaires;
- la programmation de la politique qui détermine principalement les méthodes, les missions, les obligations et les moyens à appliquer des personnes concernées;
- la mise en œuvre de la politique;
- l'évaluation de la politique qui concerne principalement la fixation des critères d'évaluation.

Ce système tient compte:

- de la nature des activités;
- des risques spécifiques liés à ces activités;
- des risques spécifiques propres à certains groupes de travailleurs.



11

### QUIZ – Ancrage des apprentissages

4. Que sont les RPS ?
5. Comment les analyse-t-on ?
6. Citez 5 mesures de prévention des RPS



12

## Réponses



13

## Question 4

Les risques psychosociaux au travail sont définis comme :

- la probabilité qu'un ou plusieurs travailleurs subissent 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 lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger.

Le dommage psychique peut par exemple se manifester par des angoisses, de la dépression et même des idées suicidaires.

Au niveau physique, ces risques peuvent mener à des problèmes de sommeil, de l'hypertension, des palpitations, des problèmes gastriques et intestinaux...

Ces risques peuvent également avoir des conséquences négatives pour toute l'entreprise, par exemple, à travers un climat délétère de travail, des conflits, des coûts supplémentaires découlant d'accidents de travail, de l'absentéisme, de la diminution de la qualité du travail ou de la productivité....

Les manifestations les plus connues des risques psychosociaux au travail sont le stress, le burn-out, les conflits, liés au travail, la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail.



14

## Question 5

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. (Analyse des risques *a priori*) Il tient compte entre autres 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.

L'employeur évalue ces risques psychosociaux en tenant compte des dangers liés aux composantes :

- de l'organisation du travail,
- du contenu du travail,
- des conditions de travail,
- des conditions de vie au travail,
- des relations interpersonnelles au travail.

L'employeur réalise l'analyse des risques avec la participation des travailleurs, via par exemple des questionnaires (pour des résultats quantitatifs) ou sous forme de groupes de discussion (pour des résultats plutôt qualitatifs).

Tous les travailleurs ne doivent pas forcément être entendus. Il peut s'agir uniquement de travailleurs représentatifs des différents postes de travail, surtout dans les grandes entreprises.



15

## Question 6

Primaire	Secondaire	Tertiaire
Mesures liées à l'organisation du travail comme aménager le TT	Mesures liées aux personnes comme une formation gestion du stress	Mesures liées aux personnes en souffrance comme proposer un soutien psy
La formation professionnelle La mobilité interne La diversité (âge, genre, origines, ...) La pénibilité L'environnement professionnel Les objectifs de travail	Formations qui visent à développer des compétences et/ou Formations qui visent à développer des capacités psychologiques Retour d'expériences, groupes d'intervision, etc.	Suivi psychologique Prévention des conduites addictives Débriefing post-traumatique Aide au retour au travail



16

## QUIZ – Ancrage des apprentissages

7. Qu'est-ce que la procédure interne en matière de RPS
8. Quel est le rôle de la personne de confiance ?
9. Quels sont ses modes d'action ?



17

## Réponses



18

## Question 7

Lorsqu'un travailleur estime subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail, il peut faire appel à une procédure interne spécifique. Celle-ci est accessible aux travailleurs qui estiment subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail.

Cette procédure contient deux types d'interventions:

- l'intervention psychosociale informelle et
- l'intervention psychosociale formelle.

Les deux types d'intervention sont accessibles pour des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail mais également pour toutes les autres situations dans lesquelles il est question de problèmes psychosociaux au travail (stress, burn-out, conflits...).

Cette procédure interne doit être décrite dans le règlement de travail de l'entreprise.



## Question 8

La personne de confiance est compétente pour tous les risques psychosociaux au travail mais sa mission est limitée à la **procédure informelle**.

Elle **se consulte régulièrement avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux** et lui transmet par écrit au moins une fois par an les données des incidents répétés qu'elle a traités.

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.

L'employeurs désigne comme personne de confiance un membre du personnel ou une personne externe à l'entreprise ou à l'institution.

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un SEPPT, au moins une des personnes de confiance devra obligatoirement faire partie du personnel de l'entreprise (sauf si l'employeur occupe moins de 20 travailleurs).

En outre, tous les membres représentant les travailleurs au sein du Comité peuvent demander à l'employeur de désigner une personne de confiance.



## Question 9

Facilite la recherche de solution de manière informelle

N'est pas à la recherche de la vérité

3 modes d'action :

- Entretiens personnels
- Intervention auprès d'un tiers
- Conciliation



21

## QUIZ – Ancrage des apprentissages

10. Quelles conditions favorisent le bon déroulement d'un entretien individuel ?
11. Quelle attitude d'écoute déployer lors de cat entretien ? (type de questions, d'interventions, niveaux verbal et non verbal, ...)
12. Quelles conditions rassembler avant de mener une conciliation ?



22

## Réponses



23

## Question 10

Prévoir le temps

Prévoir l'espace

Poser le cadre

Ecouter activement

Empathie et bienveillance

Analyser la demande, vérifier les attentes



24

## Question 11

- Ecouter sans préjugés, sans interprétation et reformuler le message en résumant ce qui a été dit
- Faire preuve d'empathie et acceptation de l'autre (tel qu'il est, sans nécessairement l'approuver)
- Reformuler, questionner
- Soutenir le demandeur ≠ prendre parti
- Ne pas exprimer de jugement de valeurs
- Préférer les ? Ouvertes
- Eviter l'usage de « pourquoi? », préférer utiliser « comment? »
- Reformuler ( contenu manifeste, contenu latent, le comportement non verbal)
- Clarifier
- Stimuler
- Etre prêt, disponible
- Etre transparent sur la démarche
- Entrer dans la logique de l'autre, tenir compte de son cadre de référence (sa carte du monde)
- Ouverture et acceptation
- Questionnement, feed-back, reformulation
- Ne pas parler à la place de l'autre (rendre les personnes actrices)



25

## Question 12

A la demande du demandeur et après accord de l'autre partie

Neutralité et Impartialité de la PC

Non-directivité de la PC

Rôle de facilitateur

La triple reconnaissance conjointe

- Reconnaître l'existence d'un problème
- Reconnaître la nécessité d'un tiers
- Reconnaître la légitimité du tiers

Objectif : responsabiliser les 2 parties en instaurant un lieu de parole et d'écoute pour la recherche d'un accord respectueux des intérêts des deux parties



26

## Questions ?



27

## Choix d'une situation

Dans votre vie professionnelle (ou celle d'une connaissance)

Une situation dans laquelle un.e travailleur.se a fait / aurait pu faire appel à la personne de confiance (Stress, BO, conflit, ... tout RPS)

La décrire en quelques mots clés et lui donner un titre (comme au cinéma)



28

## Exercices pratiques

Fiches observateurs

Mémo

Attitude

Attestation

Demande

Procédure



29

## Pratique

Jeu de rôle à partir des situations

On change de PdeC entre les étapes

Respect, bienveillance, discrétion



30



## Le CFIP en quelques mots

**Fondé en 1970**  
2 entités : **Belgique et France**

**+ de 40 intervenants**  
Français – néerlandais – anglais

**Secteurs :**

- Associatif
- Public
- Privé

**Nos métiers :**

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

**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

**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

 CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

31

31



## Le CFIP en quelques mots

**Certificats et reconnaissance :**

 Satisfaction client  
2018-2021

 Académie de coaching, certifiée ICF

 Ecole de PNL, certifiée IN

 Reconnu comme organisme d'Education Permanente

**Le CFIP est membre de :**

 BECELLES ENTREPRISES  
COMMERCE AND INDUSTRY

 Learning & Development  
Community



 Institut de Prévention de Brics Out

 Fédération of European  
Psychodrama Training Organisation

 CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

32

32

## L'équipe du CFIP

Convaincus que **former, accompagner**  
**et analyser** participent à l'**autonomisation**,  
 à la **responsabilisation** des individus et  
 des équipes et à l'**évolution** des organisations.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
 Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

33

33

## Ils nous font confiance



et encore beaucoup d'autres....



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
 Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

34

34

 **Merci pour votre participation**



**Centre pour la Formation  
& l'Intervention Psychosociales ASBL**  
 Avenue Louis Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles  
 Tél : +32 (0)2.770.50.48  
 secretariat@cfip.be  
 www.cfip.be

 **CFIP** - Centre pour la formation et l'intervention psychosociales ASBL  
 Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

35

**Éléments graphiques**

 **CFIP** - Centre pour la formation et l'intervention psychosociales ASBL  
 Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

36