



# Personnes de Confiance

Jour 5

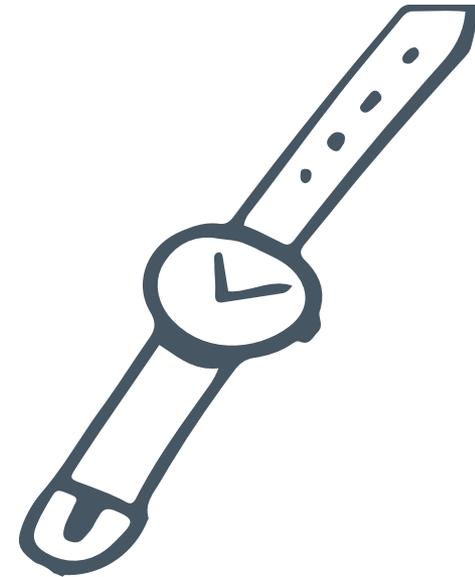
Corinne Vandenberghe



# Modalités pratiques : horaires

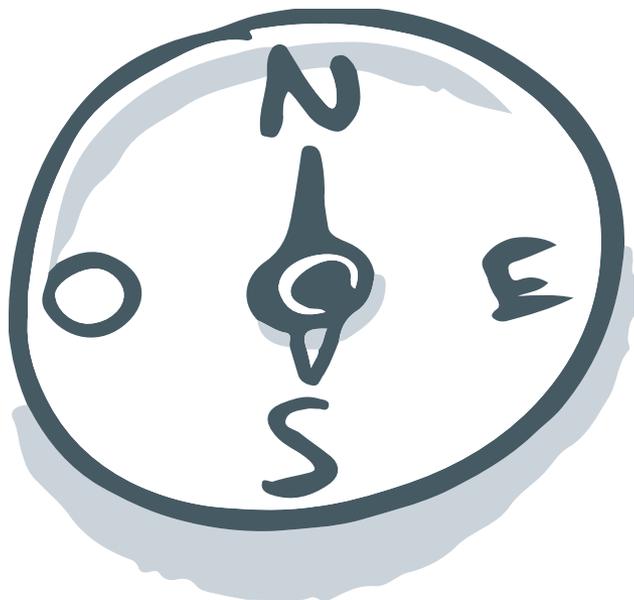
9h30 – 17h

pauses régulières – 1h de pause vers 13h



Cadre légal et statut de la PdeC	Odile Duez
RPS, gestion des émotions, etc.	Odile Duez
Entretien et communication	Marc Drèze
Conflits et conciliation	Jean Martens
Organisation et récapitulatif	Corinne Vandenberghe

# Modalités pratiques : cadre



Respect

Bienveillance

Discrétion par rapport au groupe

Secret professionnel par rapport aux situations

Parler en « je »

# 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.

# Bilan

Rapide tour de table

Qu'avez-vous retenu des 4 journées écoulées ?

Questions résiduelles ?

Attentes spécifiques pour cette dernière journée ?

# QUIZ – Ancrage des apprentissages

Répartition en sous-groupes

Une feuille et un stylo

# 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 ?

# Réponses

# 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.

# 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

# 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.

# QUIZ – Ancrage des apprentissages

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

# Réponses

# 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.

# 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.

# 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
<p>La formation professionnelle</p> <p>La mobilité interne</p> <p>La diversité (âge, genre, origines, ...)</p> <p>La pénibilité</p> <p>L'environnement professionnel</p> <p>Les objectifs de travail</p>	<p>Formations qui visent à développer des compétences et/ou</p> <p>Formations qui visent à développer des capacités psychologiques</p> <p>Retour d'expériences, groupes d'intervision, etc.</p>	<p>Suivi psychologique</p> <p>Prévention des conduites addictives</p> <p>Débriefing post-traumatique</p> <p>Aide au retour au travail</p>

# 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 ?

# Réponses

# 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

# QUIZ – Ancrage des apprentissages

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

# Réponses

# Question 10

Prévoir le temps

Prévoir l'espace

Poser le cadre

Ecouter activement

Empathie et bienveillance

Analyser la demande, vérifier les attentes

# 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)

# 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

# Questions ?

# Quelques chiffres sur les RPS

- se cachent partout
- un des risques majeurs pour
  - la santé physique et mentale des travailleurs et
  - le bon fonctionnement des entreprises (secteur privé et public)
- les TMS (30%) et les problèmes psychiques (35%) sont les principales causes de l'absentéisme à long terme (étude INAMI)

3 travailleurs sur 10 (33 %) ressentent la plupart du temps ou toujours du stress au travail.

7 % des travailleurs ont subi des intimidations, du harcèlement moral.

3 % ont fait l'objet de violences physiques

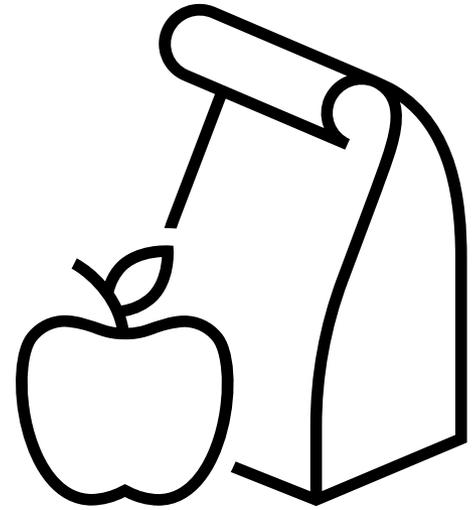
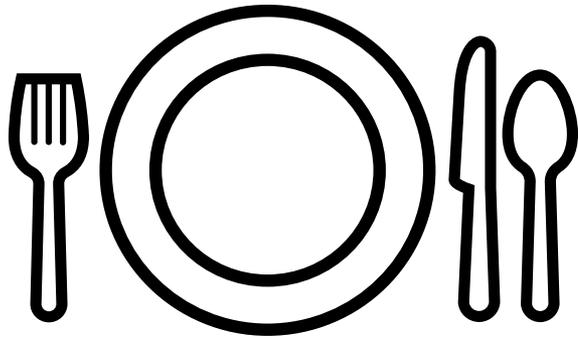
# Stress

Selon l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (EU-OSHA),

- le stress est le deuxième problème de santé le plus répandu dans le monde du travail
- Il touche 22 % des travailleurs européens
- Il serait à l'origine de 50 à 60 % de l'absentéisme

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail de Dublin chiffre à 20 milliards d'euros le coût économique du stress dans l'UE.

Le Bureau international du Travail) estime que les pertes de qualité, l'absentéisme et le turnover résultant du stress représentent entre 3 et 4 % du PIB des pays industrialisés



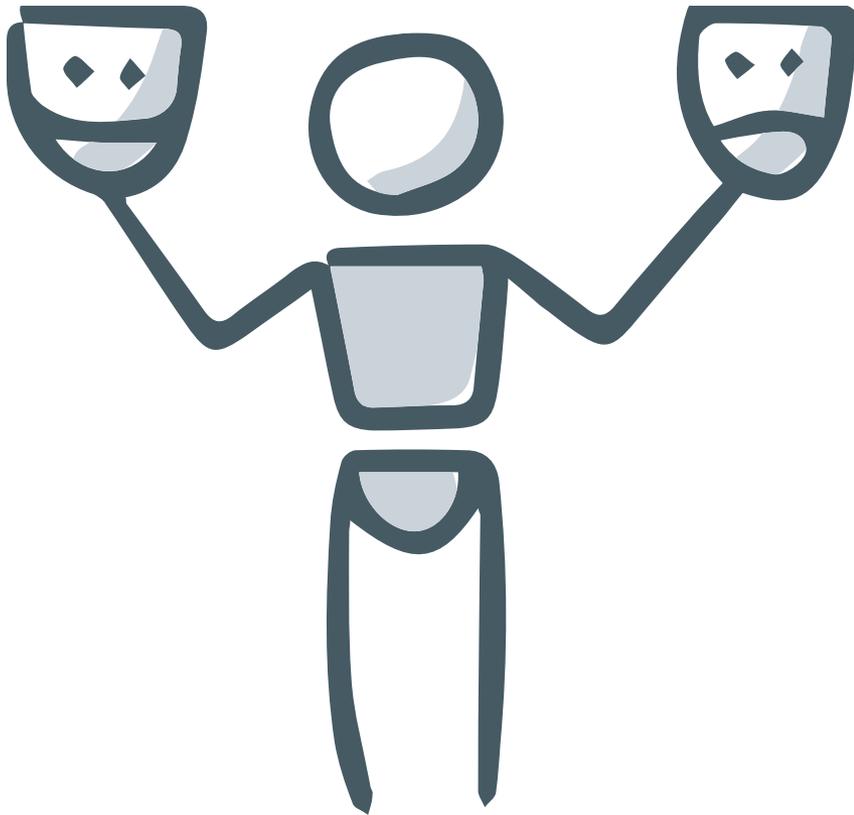
# Choix d'une situation

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)

# Exercices pratiques



Fiches observateurs

Mémo

Attitude

Attestation

Demande

Procédure

# Pratique

Jeu de rôle à partir des situations

On change de PdeC entre les étapes

Respect, bienveillance, discrétion

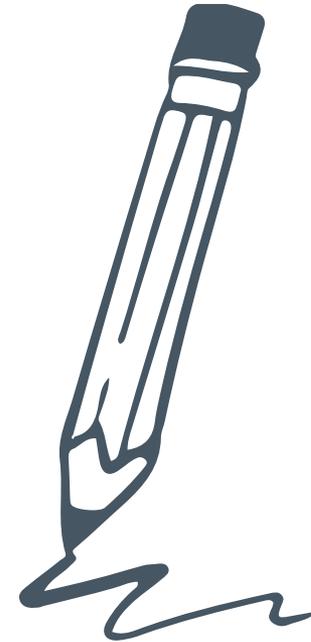


# Clôture



Tour de table

Evaluation





# Merci pour votre participation



**Centre pour la Formation  
& l'Intervention Psychosociologiques ASBL**

Avenue Louis Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles

Tél : +32 (0)2.770.50.48

secretariat@cfip.be

[www.cfip.be](http://www.cfip.be)



# Éléments graphiques

