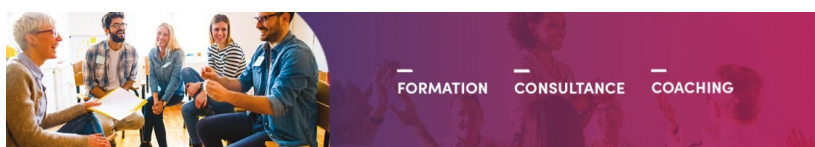




## Exercer la fonction de Personne de Confiance

### Jour 1 – Cadre légal - Valérie Lebrun

Avril 2026



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

1

1

## Le CFIP en quelques mots



### 6 EXPERTISES

MANAGEMENT & LEADERSHIP

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

STRATÉGIE D'ORGANISATION

ASPECTS PSYCHOSOCIAUX

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

2

2

## Modalités pratiques

9h30 – 17h -  
Pauses régulières  
– 1h de pause  
vers 13h

Cuisine et  
magasins

Disque de  
stationnement et  
Code porte



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

3

3

## Corinne Vandenberghe – Jour 2



Coach, formatrice et  
conseiller en prévention  
spécialisé dans les aspects  
psychosociaux du travail.

Psychologue clinicienne.

Disability Management  
Professional (Certification  
INAMI)



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

4

4

## Marc DREZE – Jour 3

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*



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

5

5

## 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.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

6

6

## Valérie Lebrun – Jour 5

Psychologue,  
psychothérapeute, coach et  
formatrice

Spécialiste des aspects  
psychosociaux du travail.  
Elle a exercé pendant 10 ans  
la fonction de conseiller en  
prévention spécialisé dans  
les aspects psychosociaux  
du travail.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

7

7

## Présentation (par 2)

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



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

8

8

## Méthodologie

### Méthodologie

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

### Syllabus

Site du SPF Emploi, travail et concertation sociale



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

9

9

## Attentes

Individuellement :

noter vos attentes par rapport à cette formation  
sur des post-it (une attente par post-it)



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

10

10

## Objectifs des 2 premiers jours

- Comprendre le **cadre légal** et le **statut** de la personne de confiance (PC).
- Identifier les **acteurs du bien-être au travail** et leurs rôles.
- Appréhender les **risques psychosociaux (RPS)** : définitions, origines, conséquences.
- Découvrir les **procédures internes et externes** (informelle / formelle).
- S'exercer à la posture de PC (écoute active, neutralité, cadre).



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

11

11

## Cadre de la formation

De quoi avez-vous besoin pour vous sentir en sécurité ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

12

12



-  Respect
-  Bienveillance
-  Discretion par rapport aux situations évoquées
-  Souveraineté
-  Secret professionnel
-  Parler en "je"
-  ...


 **CFIP** - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be) 13

13

## 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

 **CFIP** - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be) 14

14

## Compétences et connaissances des pers. de confiance visées à l'article I.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...



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

15

15

## Compétences et connaissances des pers. de confiance visées à l'article I.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.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

16

16

## Compétences et connaissances des pers. de confiance visées à l'article I.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.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

17

17

## Compétences et connaissances des pers. de confiance visées à l'article I.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.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

18

18



# Module 1

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



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

19

19

## Le bien-être au travail

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

Qu'en savez-vous déjà ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

20

20

## 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.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

21

21

## 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. I.2-2)

Il doit suivre les principes généraux de prévention (Art. I.2-3)




CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)


22

22


## 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




CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

23

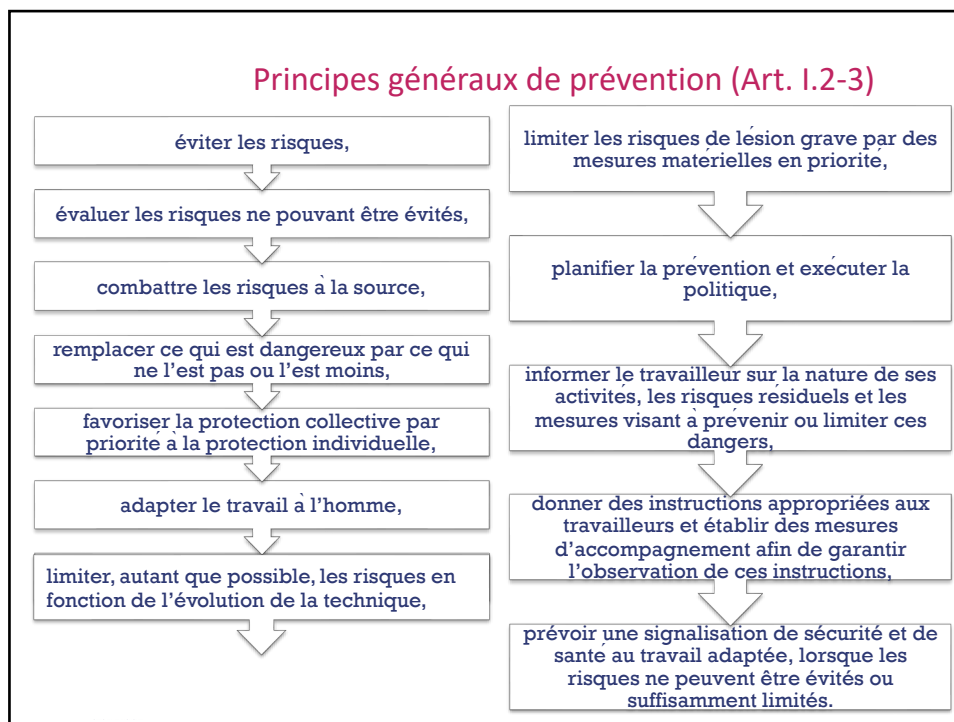
## Quizz domaines

Piocher et classer

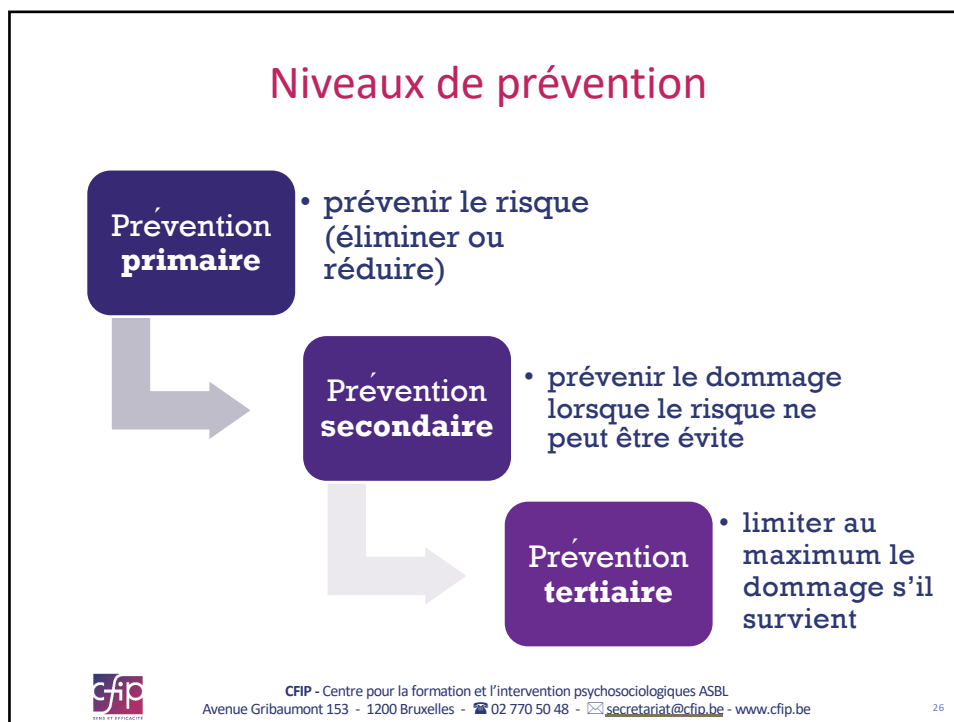


CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

24



25



26

## 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)



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

27

27

## Politique de prévention

Base de la politique de prévention :

Analyse des risques

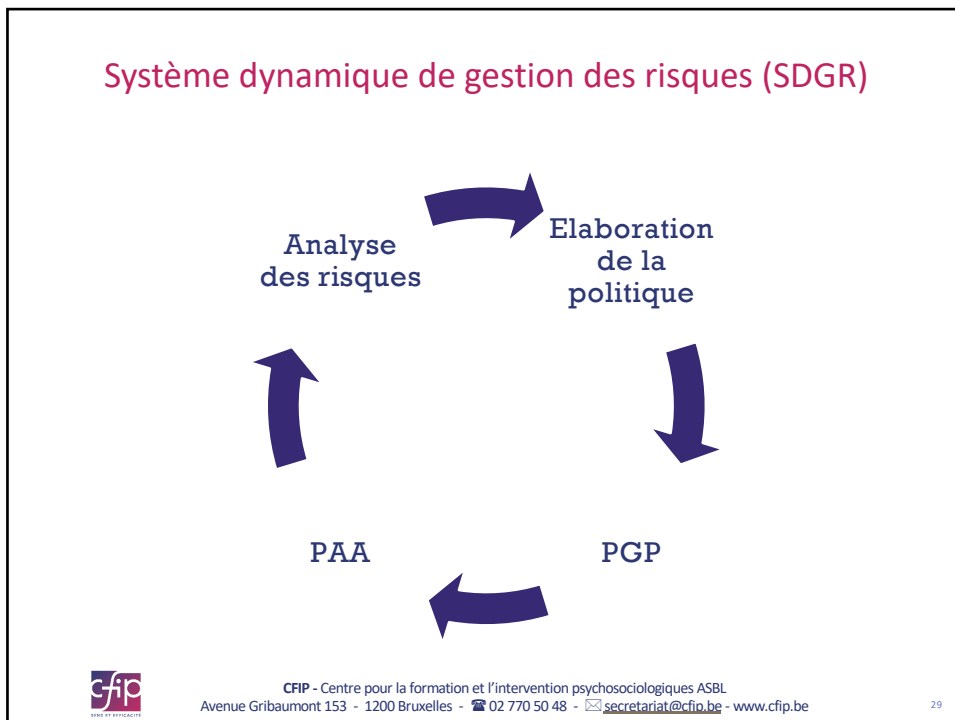
Système dynamique de gestion des risques



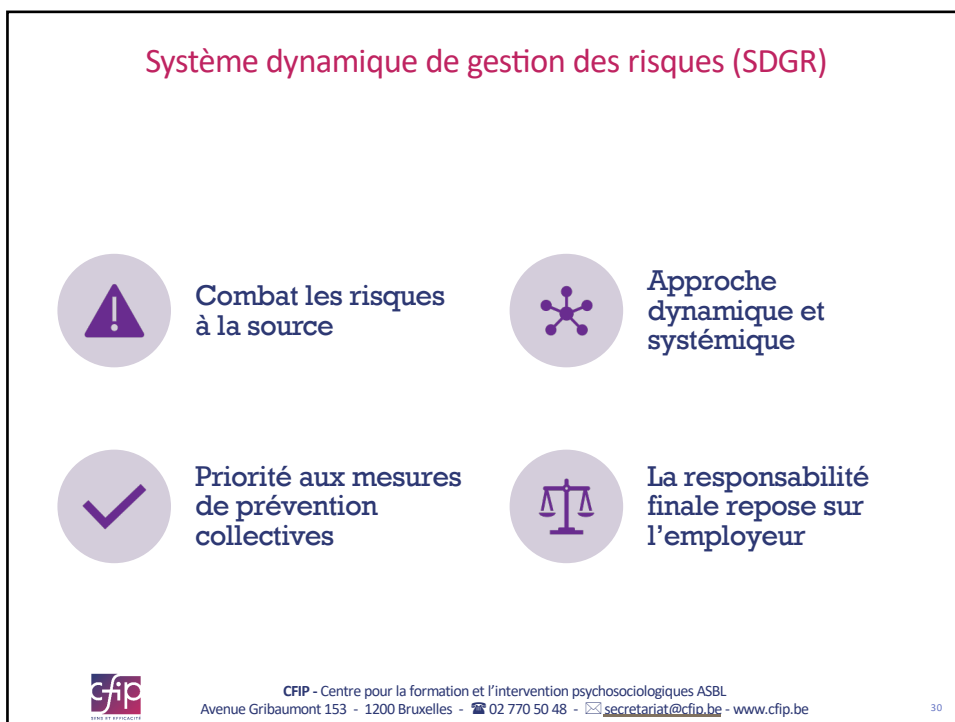
CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

28

28



29



30

## Questions - Commentaires ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

31

31

## A votre avis ...

Qui sont les acteurs du bien-être au travail ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

32

32

## 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



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

33

33

## Acteurs du bien-être

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



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

34

34

## 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



35

## 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



36

## 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



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

37

37

## 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)



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

38

38

## 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)



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

39

39

## 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.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

40

40

## 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, ...**




CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)


41

41


### 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)**



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

42

42

## 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



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

43

43

## Questions - Commentaires ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

44

44

## Dispositions spécifiques à la prévention des RPS



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

45

45

## 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**

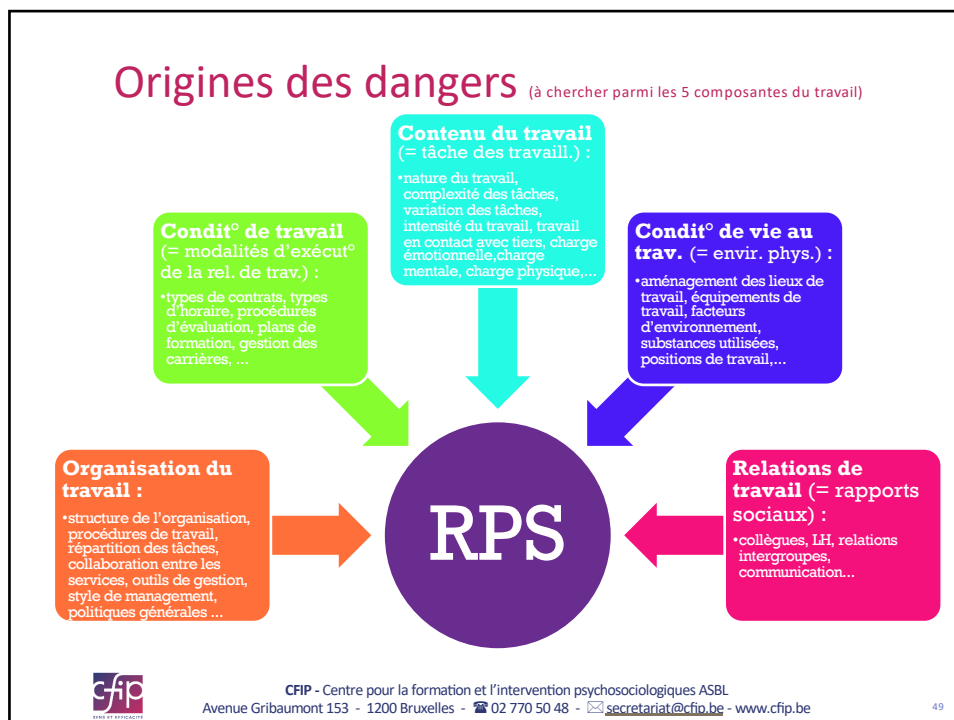
sur lequel employer a **impact**



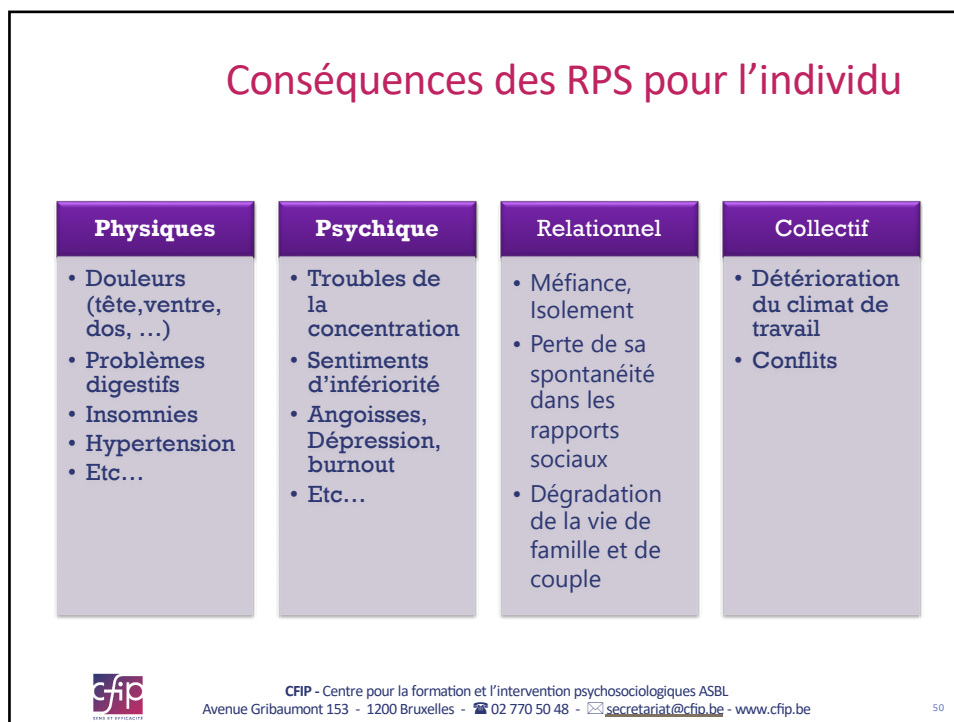
CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

48

48



49



50

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**



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociales ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

51

51

## 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)



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociales ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

52

52

## Pour prévenir les RPS, l'employeur doit :

- 1 Procéder à la désignation d'un conseiller en prévention, d'une personne de confiance (pas obligatoire sauf si demandé par CPPT)
- 2 Aménagements matériels
- 3 Favoriser une ambiance de travail positive, de bonnes conditions de travail
- 4 Description claire des tâches
- 5 Etre attentif à l'absentéisme
- 6 Traitement égal des membres du personnel
- 7 Communication claire



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

53

53

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

- 1 Détecter les problèmes d'ordre psychosocial via des indicateurs (ex : maladie, turnover, info des travailleurs, ...)
- 2 Veiller au traitement précoce de ces problèmes par la compréhension de ces problèmes et la résolution de ces problèmes
- 3 Écouter les travailleurs et les informer sur les alternatives

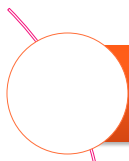
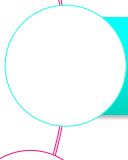



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

54

54

## 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 ...)



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

55

55

## Questions - Commentaires ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

56

56

## 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>



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

57

57



58

## Lunch

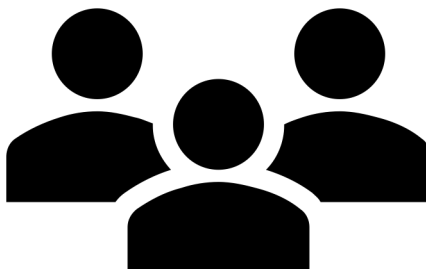


CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

59

59

## Statut de la personne de confiance



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

60

60

## La personne de confiance

Les employeurs **occupant 50 travailleurs ou plus** sont **obligés** de désigner **au moins une personne de confiance**.

Pour les entreprises **moins de 50 travailleurs**, la désignation est **facultative**, sauf si tous les membres de la délégation syndicale (ou, à défaut, tous les travailleurs) en font la demande.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

61

61

## La désignation de la personne de confiance



Employeur occupant  
50 travailleurs ou plus :

désignation obligatoire d'au moins  
une personne de confiance.



Employeur occupant  
moins de 50  
travailleurs :

- désignation facultative  
- devient obligatoire si tous les  
membres de la délégation syndicale  
(ou, à défaut, l'ensemble des  
travailleurs) en font la demande.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

62

62

## Personne de confiance interne ou externe ?



50 travailleurs ou plus :

au moins une personne de confiance doit faire partie du personnel



20 à 49 travailleurs + recours uniquement à un CPAP externe :

si une ou + PC sont désignées, au moins 1 doit être interne



Moins de 20 travailleurs :

choix entre PC interne ou externe



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

63

63

## Coordonnées, formation et supervision

Les coordonnées de la personne de confiance doivent figurer dans le règlement de travail et à un endroit facilement accessible aux travailleurs.

Toute nouvelle personne de confiance doit suivre une formation de minimum 5 jours dans les 2 ans qui suivent sa désignation.

Les personnes de confiance sont tenues de se perfectionner au moyen d'une supervision annuelle.

Les frais de formation sont à charge de l'employeur et le temps consacré à cette formation est rémunéré comme du temps de travail.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

64

64

## Incompatibilités légales

La personne de confiance ne peut pas :

- être conseiller en prévention–médecin du travail ;
- être délégué de l'employeur ou du personnel au conseil d'entreprise ou au CPPT ;
- être candidat aux élections sociales ;
- être délégué syndical ;
- faire partie du personnel de direction.

Attention :

un membre de la ligne hiérarchique peut exercer cette fonction s'il ne fait pas partie du personnel de direction.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

65

65

## Procédure de désignation et d'écartement

L'employeur doit obtenir l'accord des représentants des travailleurs compétents sur la personne désignée.

En l'absence d'accord, l'inspection du Contrôle du bien-être au travail est saisie et tente une conciliation.

À défaut de Comité, la délégation syndicale exerce ce rôle; à défaut, les travailleurs participent directement.

Un mécanisme comparable s'applique pour l'écartement de la personne de confiance.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

66

66

## Autres obligations légales

Se concerter régulièrement avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Transmettre au moins une fois par an au conseiller en prévention aspects psychosociaux les données des incidents répétés traités.

Fournir au conseiller en prévention du service interne les données anonymes utiles au rapport annuel.

Le cas échéant, tenir le registre des faits de tiers et participer à l'élaboration concrète de la procédure interne.

Lorsque l'ordre du jour du Comité porte sur la prévention des risques psychosociaux, la personne de confiance est convoquée et participe avec voix consultative.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

67

67

## Autonomie de la personne de confiance

- Elle exerce sa fonction en toute autonomie et sans recevoir d'ordre.
- Elle est rattachée fonctionnellement au service interne de prévention et de protection au travail.
- La direction du service interne ne peut pas lui donner d'instructions sur le traitement des situations et n'a pas accès aux données individuelles.
- Elle a un accès direct à la personne chargée de la gestion journalière de l'entreprise ou de l'institution.
- Elle doit disposer du temps nécessaire et d'un local garantissant la confidentialité.
- L'employeur doit lui fournir les informations utiles, notamment les résultats des analyses des risques psychosociaux.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

68

68

## Protection de la personne de confiance



### Pas de protection spécifique contre le licenciement

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



### Indépendance garantie

→ Aucune pression ne peut être exercée (ex. obtenir des informations)



### Écartement de la fonction

→ Accord des représentants des travailleurs au Comité requis



### Appui possible

→ Recours au CPAP si nécessaire (Employeur ou LH)



Elle bénéficie de la même **protection contre les représailles** prévue par les législations anti-discrimination lorsqu'elle intervient dans ces situations.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

69

69

## Secret professionnel

**Principe général** : ne peut pas révéler à des tiers les informations portées à sa connaissance dans l'exercice de sa fonction

### Exceptions (limitées) :

- Transmission d'informations **pertinentes** pour le bon déroulement de l'intervention psychosociale informelle
- Échanges strictement nécessaires avec le **conseiller en prévention aspects psychosociaux**
- Collaboration éventuelle avec **d'autres personnes de confiance** (avec accord préalable du travailleur)
- Informations nécessaires au **médecin du travail** (avec accord écrit du travailleur)
- Possibilité de transmettre des informations lors d'un **témoignage en justice** (auprès d'un juge, pas à la police ni à l'auditorat du travail)



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

70

70

## Attitude de la personne de confiance

« Quelles sont les qualités nécessaires pour être PC ? »



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

71

71

## Attitude de la personne de confiance

### 1. Qualités relationnelles et humaines

- **Écoute active** : capacité à accueillir la parole sans interrompre, reformuler, clarifier.
- **Empathie** : comprendre ce que vit l'autre, tout en gardant une juste distance.
- **Respect** : attitude non jugeante, reconnaissance de l'autre tel qu'il est.
- **Bienveillance** : instaurer un climat sécurisant, respectueux.

### 2. Qualités déontologiques

- **Confidentialité et discrétion** : respect strict du secret professionnel.
- **Neutralité et impartialité** : absence de parti pris, pas de jugement sur le bien-fondé des demandes.
- **Fiabilité** : inspirer confiance par la cohérence et l'intégrité.

### 3. Compétences pratiques

- **Clarté dans la communication** : vocabulaire neutre, capacité à poser un cadre.
- **Capacité d'analyse** : comprendre une situation, distinguer ce qui relève ou non du rôle de PC.
- **Gestion des émotions** : savoir rester calme face à la souffrance, au conflit ou à l'agressivité.
- **Sens de la limite** : savoir orienter vers d'autres acteurs (RH, conseiller en prévention, médecin du travail...) lorsque la situation dépasse son rôle.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

72

72

## Attitude de la personne de confiance

Une personne de confiance combine

- écoute
- neutralité
- confidentialité
- secret professionnel
- respect des limites de sa fonction

garantissant ainsi un espace sûr pour les travailleurs.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

73

73

## PROCEDURE INTERNE



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

74

74

## Procédures internes

### Moyens d'action du travailleur

*Un travailleur qui estime subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail peut notamment :*



recourir aux relations sociales habituelles : employeur, supérieur hiérarchique, membre du CPPT, délégué syndical, médecin du travail, etc.



utiliser la procédure interne : intervention psychosociale informelle ou formelle



recourir, dans certains cas, aux procédures externes et aux voies judiciaires.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

75

75

## Principe de la procédure interne

La procédure interne vise d'abord la recherche d'une solution au sein de l'entreprise.

Important :

- la voie informelle n'implique pas nécessairement l'employeur ;
- l'employeur peut toutefois être informé si le demandeur le souhaite expressément ou si son intervention est nécessaire à l'exécution d'un accord ;
- la voie formelle vise à demander à l'employeur de prendre des mesures appropriées.

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.

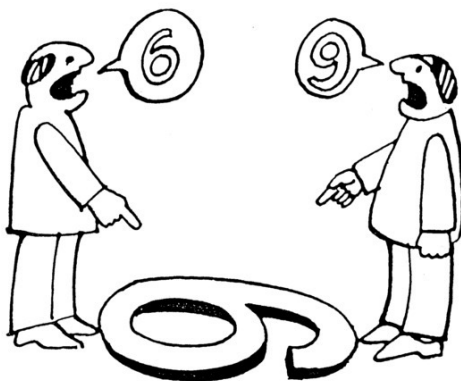


CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

76

76

## Prévention des RPS



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

77

77

## Procédure interne (niveau individuel)

### Intervention psychosociale **informelle**

- accueil, information, conseil ;
- entretiens ;
- intervention auprès d'un tiers ;
- conciliation.



### Intervention psychosociale **formelle**

- demande introduite auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux ;
- qualification de la demande : principalement collective ou principalement individuelle ;
- traitement par l'employeur ou par le conseiller en prévention aspects psychosociaux selon cette qualification.

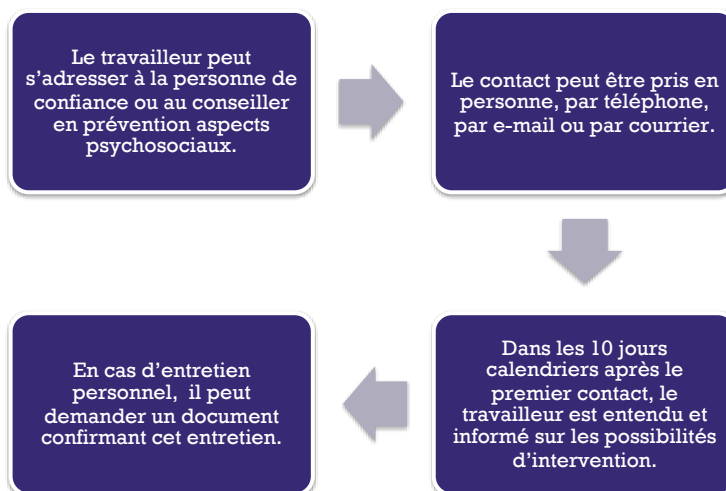


CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

78

78

## Phase préalable : point de départ commun



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

79

79

## Phase préalable au choix

Après avoir reçu l'information nécessaire, le travailleur choisit la voie informelle ou la voie formelle.

La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux n'impose pas la voie à suivre ils informent, cadrent et expliquent les conséquences des différentes options.

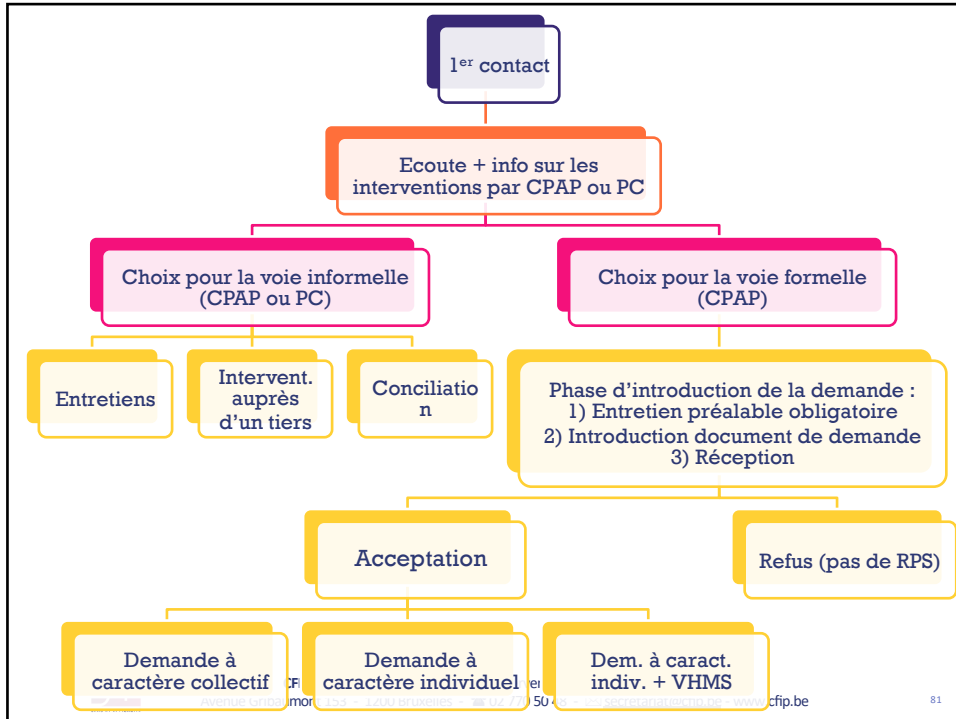
Si le travailleur choisit la voie informelle, le type d'intervention retenu est acté dans un document daté et signé dont il reçoit une copie.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)


80

80



81

# Choix pour la voie informelle

 **CFIP** - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

82

## Intervention psychosociale informelle

L'intervention informelle consiste à rechercher une solution sans formalisme, au moyen de :

- entretiens d'accueil, d'écoute et de conseil ;
- intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise, avec l'accord du demandeur ;
- tentative de conciliation avec la personne directement impliquée.

Le type d'intervention choisi est acté dans un document daté et signé, dont le demandeur reçoit une copie.

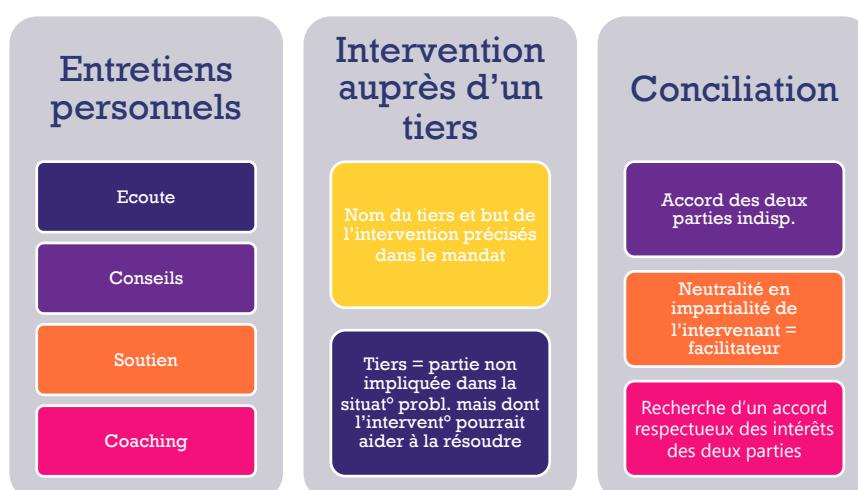


CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociales ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

83

83

## Intervention psychosociale informelle



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociales ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

84

84

## To be continued ...

Dans les modules suivants vous développerez les compétences nécessaires à ces trois types d'intervention



85

## Fin de la phase informelle

La phase informelle prend fin lorsqu'une solution est trouvée.

Elle prend aussi fin lorsqu'aucun résultat n'est atteint ou lorsque le demandeur souhaite y mettre fin.

Dans ce cas, le demandeur peut s'engager dans la voie formelle.



86

## Choix pour la voie formelle



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

87

87

## Intervention psychosociale formelle

La demande formelle est introduite exclusivement auprès du **conseiller en prévention aspects psychosociaux**.

Elle vise à **demander à l'employeur** de prendre des mesures appropriées face à la problématique.

Avant l'introduction de la demande, un **entretien personnel obligatoire** avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux doit avoir lieu.

La personne de confiance ne reçoit pas la demande formelle et ne participe pas à son traitement.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

88

88

## Entretien personnel obligatoire avant la demande formelle

Cet entretien a lieu avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Il doit se tenir dans les 10 jours calendriers après l'expression de la volonté d'introduire une demande formelle.

Il porte notamment sur :

- le contenu requis de la demande ;
- le déroulement de la procédure ;
- les conséquences et les risques ;
- l'éventuelle protection contre les représailles.

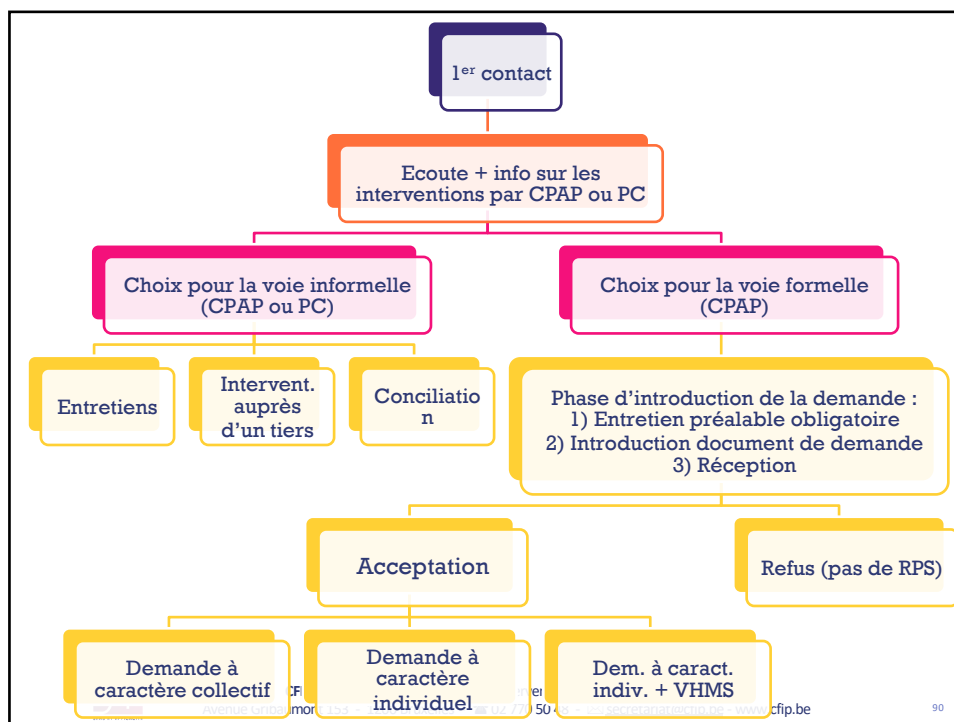
Le travailleur reçoit un document attestant que cet entretien a eu lieu.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociales ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

89

89



90

## Demande formelle : principalement collective ou principalement individuelle

Si la situation a principalement un caractère collectif, la demande est traitée directement par l'employeur, qui peut faire appel au conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Si la situation a principalement un caractère individuel, la demande est analysée par le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

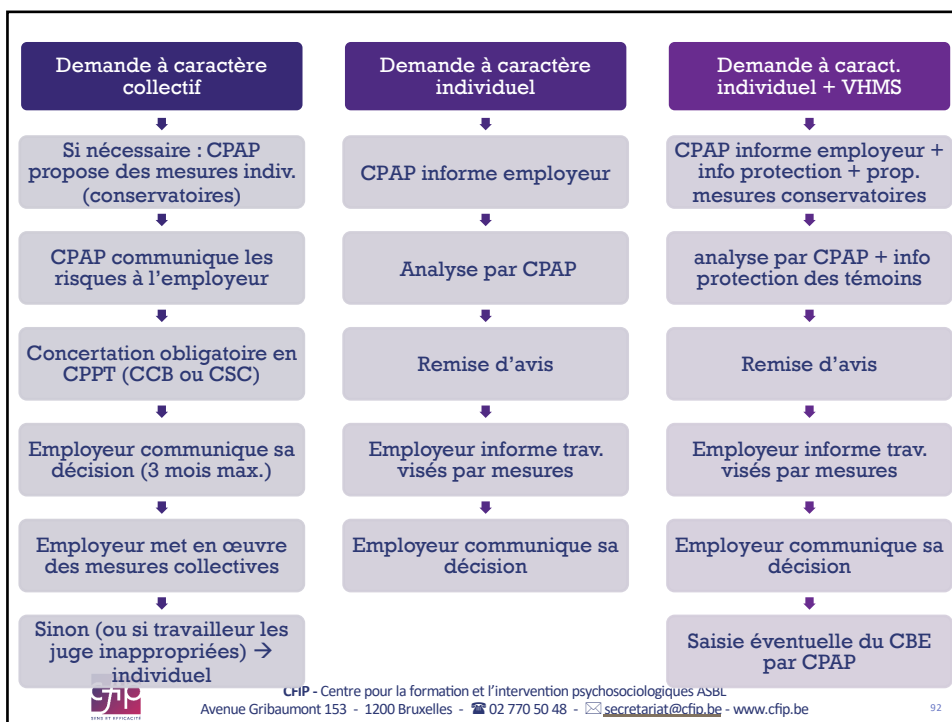
En cas de faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel, le traitement suit la logique de la demande formelle individuelle, avec des particularités prévues par la réglementation.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

91

91



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

92

92

## Procédures externes



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

93

93

## Recours à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail

Un recours direct à l'inspection est surtout pertinent lorsque :

- aucun conseiller en prévention aspects psychosociaux n'a été désigné ;
- ses coordonnées sont introuvables ;
- la procédure interne n'existe pas ou n'est pas conforme à la réglementation.

Dans ces cas, le recours peut être anonyme.

Lorsque la procédure interne existe et est conforme, l'inspection renvoie en principe d'abord vers la procédure interne.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

94

94

## Après la procédure interne : autres voies externes

Après une demande formelle, le travailleur peut saisir l'inspection du Contrôle du bien-être au travail s'il estime que :

- la situation problématique n'a pas pris fin ;
- la demande n'a pas été traitée conformément à la réglementation.

Il peut également, selon la situation, s'adresser à la police, à l'auditorat du travail ou au tribunal compétent.

La médiation organisée par le Code judiciaire peut aussi constituer une voie de résolution.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

95

95

## Analyse des risques psychosociaux



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

97

97

## 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



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

98

98

## 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



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

99

99

## 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.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

100

100

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

Demandeur :

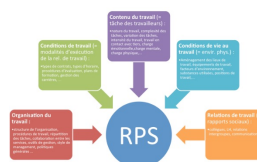
- Membre de la LH
- 1/3 des représentants de travailleurs

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



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

101

101

## Méthodes d'analyse des risques

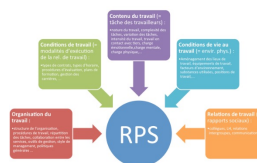
Questionnaires

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



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

102

102

## 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...



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

103

103

## Mini-situation 1

Un collègue ignore le travailleur depuis des semaines.

Type de problématique ?

Relève du rôle PC ?

Ne relève pas ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

104

104

## Mini-situation 2

Un supérieur dénigre et humilie une collaboratrice. Elle vient s'en plaindre.

Type de problématique ?

Relève du rôle PC ?

Ne relève pas ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

105

105

## Mini-situation 3

Un poste supprimé → surcharge énorme pour un travailleur.

Type de problématique ?

Relève du rôle PC ?

Ne relève pas ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

106

106

## Exercice - JDR

Par 2 : recevoir un demandeur pour la première fois et

- Lui expliquer votre rôle comme personne de confiance
- Lui exposer les modes d'action à sa disposition et le choix qu'il doit faire

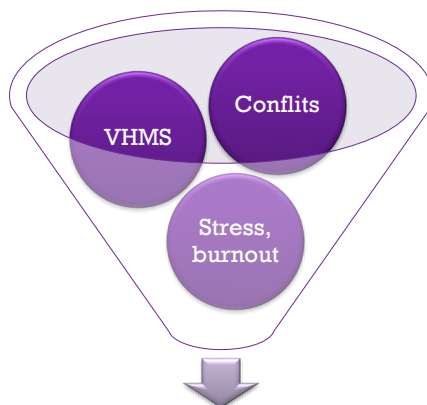


CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

107

107

## Module 2



Risques psychosociaux  
au travail



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

108

108

### Déf. de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

« Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre

- la **perception** qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et
- la **perception** qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la **santé physique, le bien-être et la productivité** de la personne qui y est soumise. »



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

109

109



110



111

## Burnout : définition

« le burnout est un état d'esprit négatif persistant lié au travail, chez des individus "normaux", qui est caractérisé par de l'épuisement, un sentiment d'inefficacité, une démotivation et des comportements dysfonctionnels au travail.

Cet état d'esprit n'est souvent pas remarqué par le travailleur pendant un long moment. Il résulte d'une différence entre les intentions et la réalité du travail. Souvent, les travailleurs entretiennent cet état d'esprit par des stratégies d'adaptation qui sont inefficaces. »

Schaufeli & Enzmann, 1998



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

112

112

## Burnout : symptômes

Physiques	Cognitifs et affectifs	Comportementaux
<input type="checkbox"/> Asthénie <input type="checkbox"/> Troubles du sommeil <input type="checkbox"/> ↓ énergie <input type="checkbox"/> Plaintes neurovégétatives/ fonctionnelles (par ex. palpitations, plaintes gastro-intestinales, épigastralgie, oppression thoracique, ...)	<input type="checkbox"/> ↓ sentiment de contrôle <input type="checkbox"/> ↓ sentiment de compétence <input type="checkbox"/> ↓ motivation <input type="checkbox"/> Frustration <input type="checkbox"/> Anxiété <input type="checkbox"/> Irritabilité <input type="checkbox"/> ↓ estime de soi <input type="checkbox"/> ↓ idéalisme <input type="checkbox"/> ↓ concentration <input type="checkbox"/> ↓ mémoire <input type="checkbox"/> Humeur depressive <input type="checkbox"/> Dualité : quitter le travail ou rester ?	<input type="checkbox"/> Changement d'attitude envers autrui (cynisme, indifférence, distanciation, détachement) <input type="checkbox"/> Tendance à s'isoler <input type="checkbox"/> ↓ performance <input type="checkbox"/> Absentéisme dans l'année écoulée <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Fréquent, de courte durée</li> <li><input type="checkbox"/> De longue durée (1 mois ou plus)</li> </ul> <input type="checkbox"/> Agressivité



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

113

113

## Burnout vs Stress

Stress	Burnout
Conséquence directe de stressseurs. Le sens du travail n'est pas central	Rôle important du sens du travail dans l'apparition du syndrome
Est passager ou chronique	Est la conséquence d'une exposition à un stress persistant de longue durée
Peut toucher tout type de travailleur	Touche avant tout les personnes qui accordent beaucoup d'importance au travail
N'est pas forcément accompagné d'attitudes négatives envers autrui	Attitudes et comportements négatifs envers les collègues, clients, patients,...
Le support social et les stratégies d'adaptation peuvent être médiateurs entre stress et burnout	Cynisme



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

114

114

## Risques psychosociaux : cas particuliers

Violence

Harcèlement moral

Harcèlement sexuel



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

115

115

## Exercice de groupe

Répartissez-vous en 3 groupes

Qu'entendez-vous par :

- harcèlement moral au travail,
- harcèlement sexuel au travail,
- violence au travail ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

116

116

## Définition harcèlement moral

- Ensemble abusif de comportements
- Externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution
- Qui se produisent pendant un certain temps
- Qui ont pour objet ou pour effet
  - de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne (...) lors de l'exécution de son travail
  - De mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

117

117

## Définition harcèlement moral

- Et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux
- Ces conduites peuvent notamment être liées à la religion ou aux convictions, au handicap, à l'âge, à l'orientation sexuelle, au sexe, à la race ou à l'origine ethnique.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

118

118

## Définition harcèlement sexuel

Tout comportement non désiré

verbal, non verbal ou corporel

à connotation sexuelle,

ayant pour objet ou pour effet

- de porter atteinte à la dignité d'une personne ou
- de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant".



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

119

119

## Définition de la violence au travail



Chaque situation de fait où un travailleur (...) est menacé ou agressé psychologiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail<sup>11</sup>.

Une seule agression suffit quand elle est grave



Comportements visés

Les comportements instantanés sur les lieux de travail  
Les tiers dont l'employeur n'est pas responsable



C'est une notion très large: menace ou agression physique ou psychique!



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

120

120

## Fiche de jeu de rôle – Premier entretien

Accueillir : climat de confiance (écoute active).

Expliquer : rôle limité à l'informel, neutralité, confidentialité.

Vérifier : procédure déjà en cours ?

Informé : choix entre voie informelle et formelle.

Ne pas juger : rester neutre.

Conclure : clarifier la suite ou proposer un 2e entretien.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

121

121

## Feedback observateur

- La PC a-t-elle posé un cadre clair (rôle, confidentialité) ?
- La PC a-t-elle fait preuve d'écoute active (reformulation, questions) ?
- La PC est-elle restée neutre et bienveillante ?
- La PC a-t-elle su orienter vers les bonnes procédures sans juger ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

122

122

## Tâche intersession

Présentez votre rôle de personne de confiance à vos collègues ! Pour la prochaine journée de formation préparer soit un powerpoint (max 5 slides) soit un email ou encore un petit speech dans lequel vous expliquer/présenter votre nouveau rôle à vos collègues.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)


123

123

**Conclusions**

Questions ?

Tour de table

 **CFIP** - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

124

124

**FIN Jour 1**

 **CFIP** - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be) - [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

125

125