





Exercer la fonction de Personne de Confiance



Jour 1 – Cadre légal - Odile Duez



cfip 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



Le CFIP en quelques mots

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

+ de 40 intervenants
Français – néerlandais – anglais

Secteurs :

- Associatif
- Public
- Privé

Nos thématiques :

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

Nos métiers :

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

Nos formations certifiantes :

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

cfip 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 : horaires

9h30 – 17h

Pauses régulières – 1h de pause vers 13h



Dates :

13/01/2025
20/01/2025
30/01/2025
10/03/2025
24/03/2025

Cadre légal et statut de la PdeC
Les RPS au travail
Entretien et communication
Conflits et conciliation
Aspects organisationnels et ?

Odile Duez
Odile Duez
Marc Drèze
Jean Martens
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

3

3

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

4

4

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

5

5

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

6

6

Présentation

Qui êtes-vous ? (par deux)

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

Votre (vos) formation(s) de base

Votre fonction principale et où vous l'exercer

Avez-vous déjà été désigné comme personne de confiance ?

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

Vos motivations à suivre cette formation



7

Présentation

Odile Duez (psychologues, CPAP, formatrices, stress et burnout, ...)

Méthodologie

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

Syllabus



8



-  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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com 9

9

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com 10

10

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

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

Acquérir les connaissances portant sur :

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



11

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

Module 2. Les risques psychosociaux au travail

Acquérir les connaissances portant sur :

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



12

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

Module 3. Intervention psychosociale : Techniques d'entretien

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

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

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



13

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

Module 4. Intervention psychosociale : Gestion des situations problématiques (jours 4 et 5)

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



14

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

15

15

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

16

16

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.



17

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)

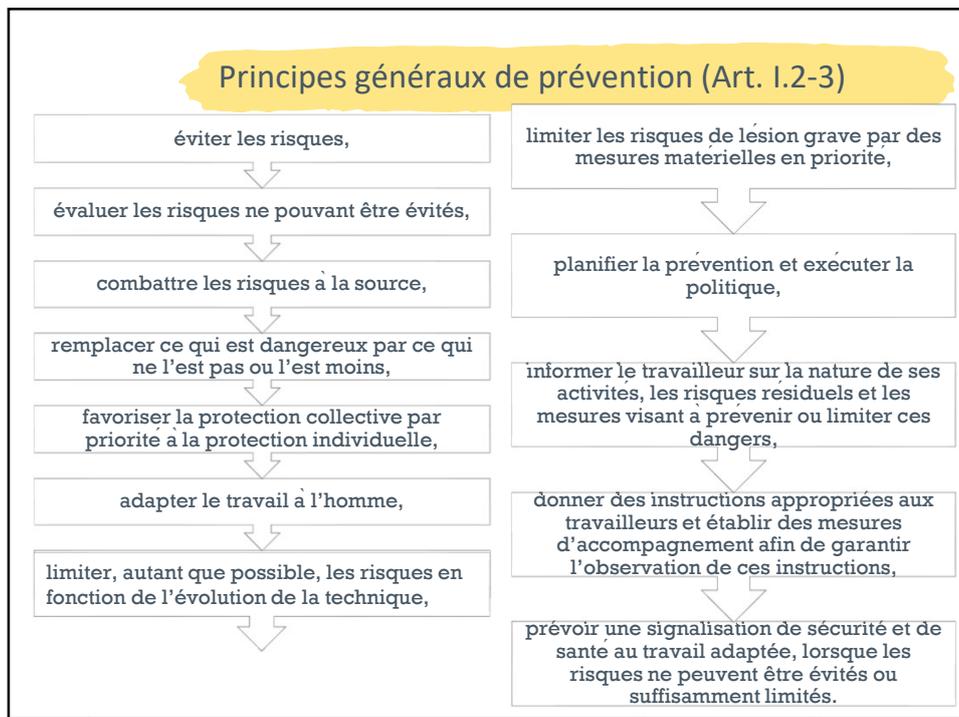
Il doit suivre les principes généraux de prévention (Art. I.2-3)



18



19



20



21



22

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com 23

23

Système dynamique de gestion des risques (SDGR)

Analyse des risques

Elaboration de la politique

PAA

PGP

 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 24

24

Système dynamique de gestion des risques (SDGR)

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



25

Questions - Commentaires ?



26

A votre avis ...

Qui sont les acteurs du bien-être au travail ?



27

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



28

Acteurs du bien-être

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



29

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



30

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



31

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



32

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)



33

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)



34

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

35

35

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

36

36

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

37

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

38

Questions - Commentaires ?



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

39

39

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 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

40

40

Focus sur les RPS - historique

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



41

Focus sur les RPS - Textes de base

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

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

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

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

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



42

Risques psychosociaux au travail

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

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

suite à l'exposition à des composantes de :

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

qui comporte objectivement un **danger**

sur lequel employeur a **impact**

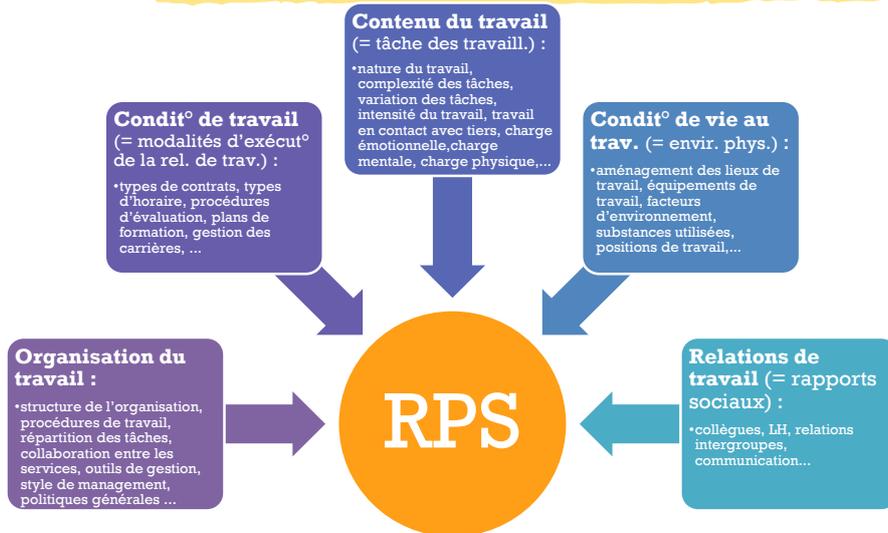


CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

43

43

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



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

44

44

Conséquences des RPS pour l'individu

Physiques	Psychique	Relationnel	Collectif
<ul style="list-style-type: none"> • Douleurs (tête, ventre, dos, ...) • Problèmes digestifs • Insomnies • Hypertension • Etc... 	<ul style="list-style-type: none"> • Troubles de la concentration • Sentiments d'infériorité • Angoisses, Dépression, burnout • Etc... 	<ul style="list-style-type: none"> • Méfiance, Isolement • Perte de sa spontanéité dans les rapports sociaux • Dégradation de la vie de famille et de couple 	<ul style="list-style-type: none"> • Détérioration du climat de travail • Conflits



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

45

45

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 psychosociologiques ASBL
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

46

46

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 psychosociologiques ASBL
 Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com- www.cfiplearning.com

47

Pour prévenir les RPS, l'employeur doit :

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


 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

48

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

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


 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

49

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

50

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...



54

Questions - Commentaires ?



55

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

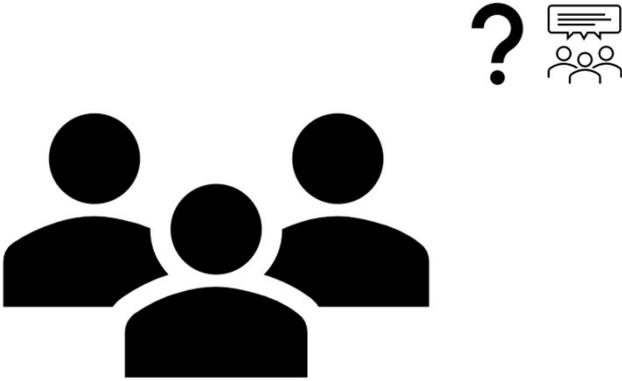
56

56



57

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

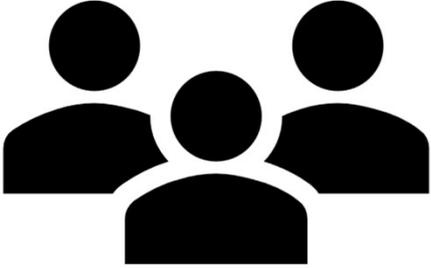


CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

58

58

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 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

59

59

La personne de confiance

Sa désignation est recommandée mais pas obligatoire

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

Les employeurs peuvent désigner comme personne de confiance

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

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



La personne de confiance

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

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

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



La personne de confiance

Incompatibilités :

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



62

Autres obligations

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

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

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

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



63

Participation aux réunions du Comité

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

par exemple :

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



Autonomie

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

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

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

Elle doit disposer

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

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



Protection

Pas de protection spécifique contre le licenciement

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

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

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

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

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



Secret professionnel

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

Sauf exceptions suivante :

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

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



PROCEDURE INTERNE



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

68

68

Procédures internes

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

Relations sociales habituelles

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

La procédure interne

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



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

69

69

Procédure interne RPS

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

Informel = sans impliquer l'employeur

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

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

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

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

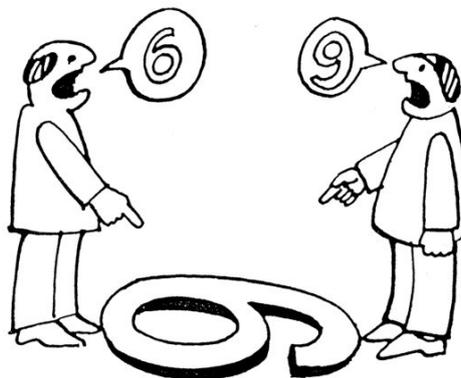


CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

70

70

Prévention des RPS



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

71

71

Procédure interne (niveau individuel)

Intervention psychosociale **informelle** :
 Accueil, information, conseil
 Intervention
 Conciliation



Intervention psychosociale **formelle**:
 Analyse des RPS (au travers des « 5 A's ») au niveau individuel
 Rapport avec avis remis à l'employeur
 L'employeur prend les mesures qu'il juge utile sur base de l'avis

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

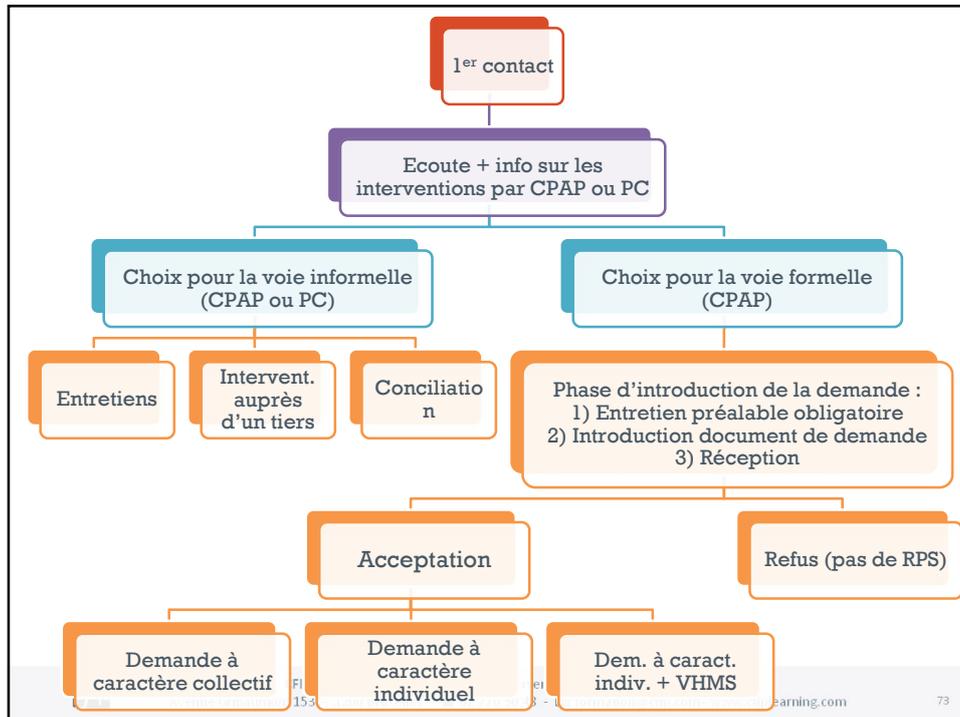
On est toujours centré sur le présent et l'avenir.

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

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



72



73

Phase préalable au choix

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



74

Choix pour la voie informelle



75



76

To be continued ...

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


 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

77

Choix pour la voie formelle



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

78

78

Intervention psychosociale formelle

Objectif = demander à l'employeur de prendre des mesures de prévention appropriées

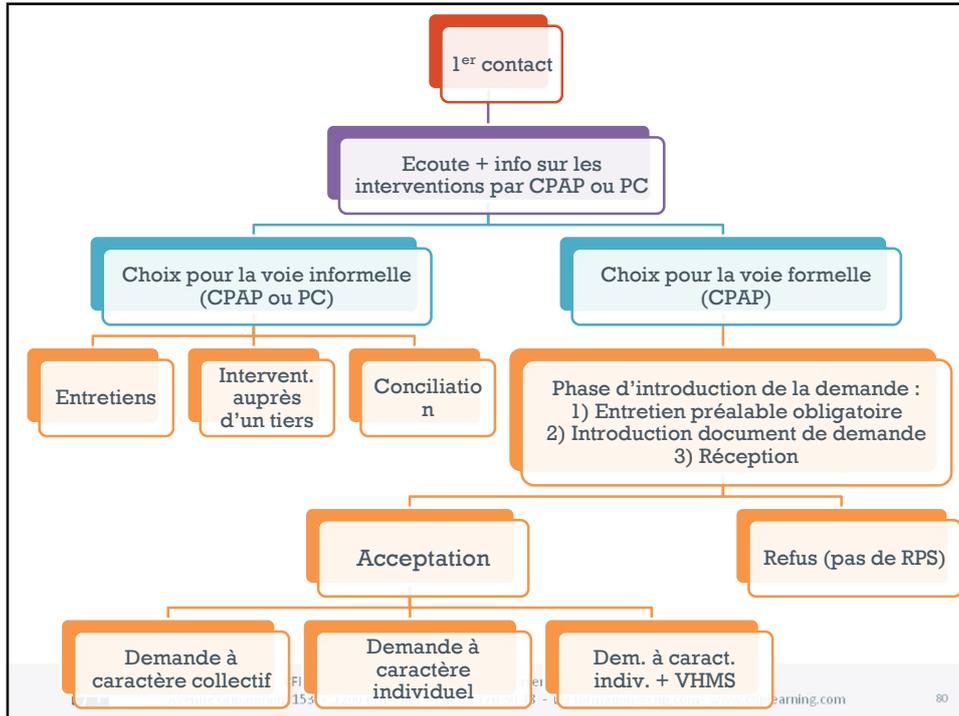
CPAP réalise une analyse des risques de la situation de travail du demandeur et remet un avis à l'employeur : résultats de cette analyse + propositions de mesures individuelles et collectives



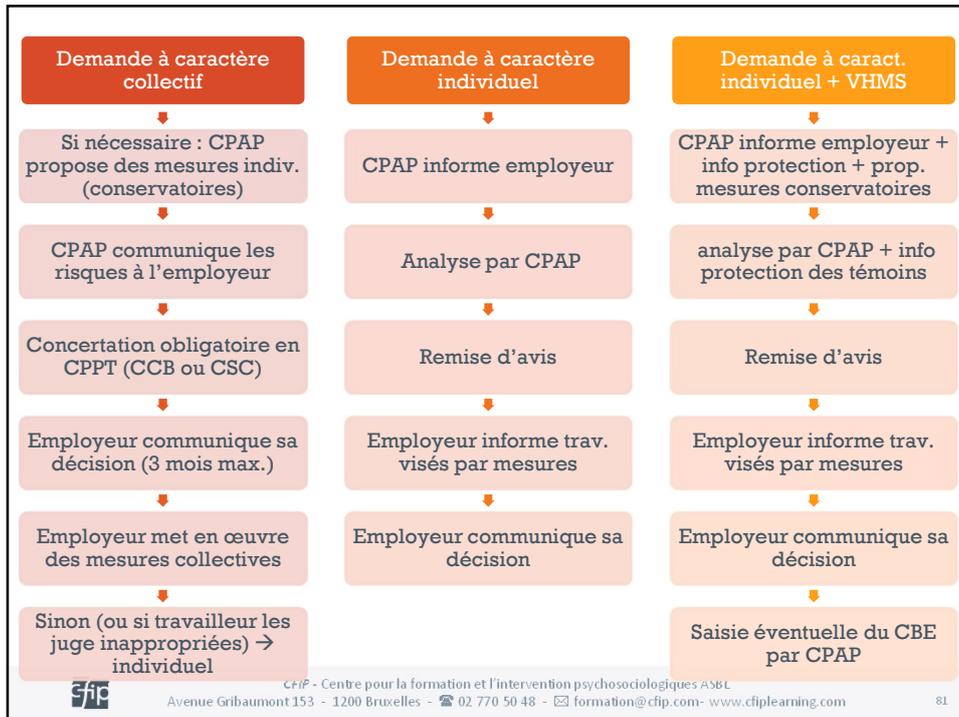
CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

79

79



80



81

Procédures externes



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

83

83

L'inspection contrôle du bien-être au travail (CBE)

Le travailleur peut y faire directement appel
si rien n'existe en interne

Compétence ouverte à tous les risques
psychosociaux

Intervenant de seconde ligne

Renvoi préférentiel à la procédure interne

Vérification de l'application des mesures
proposées par le CPAP



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

84

84

Autres instances externes

Ministère public : auditorat du travail

Procédure pénale :

quand l'auditeur ne classe pas le dossier, il peut assigner devant le tribunal correctionnel l'auteur des comportements abusifs et dans certaines circonstances, l'employeur, ses mandataires et préposés qui auraient commis une infraction à la législation

Procédure civile :

dans le cas spécifique de VHMS, la personne qui s'estime victime peut engager une action pour obtenir :

- un dédommagement en réparation du dommage matériel et moral
ou
- une injonction du tribunal à l'égard de l'auteur afin que les faits cessent (action en cessation)



85

Conclusions

Questions ?

Tour de table



86