



## Description du rôle personnes de confiance

La personne de confiance fait office de point de contact auquel les problèmes de nature psychosociale peuvent être signalés de **manière confidentielle**. Thèmes possibles : stress, harcèlement sexuel, conflits, relations gravement perturbées entre les collaborateurs, agression, etc.

En tant que personne de confiance, vous accueillez les récits des collaborateurs et essayez de les guider vers une meilleure compréhension (d'eux-mêmes et/ou) du problème. De cette manière, vous vous assurez qu'ils savent à quoi s'attendre et renforcez leur confiance pour faire face à la situation. D'une part, vous le faites en leur fournissant des **informations** et des **conseils**, et d'autre part, en essayant de réconcilier les parties dans la mesure où les deux parties sont d'accord ou, avec l'accord de la/des personne(s) concernée(s), vous faites intervenir un gestionnaire compétent.

Vous faites la **distinction** entre les signalements liés au travail que, avec l'accord du collègue qui frappe à votre porte, vous pouvez transmettre au(x) responsable(s) compétent(s) et les signalements relevant de la sphère individuelle. Dans ce dernier cas, en tant que personne de confiance, vous guidez principalement votre collègue dans le processus de prise de conscience, afin qu'il apprenne à gérer lui-même la situation. En cas de problème grave, vous l'orientez vers une assistance spécialisée.

### Tâches de la personne de confiance :

- traiter tous les signalements de manière **confidentielle** ;
- écouter le récit de la personne ;
- **guider** votre collègue vers le résultat le plus approprié à la personne et à la situation ;
- **orienter** vers une assistance spécialisée si la question dépasse vos compétences ;
- en **référer** au **conseiller en prévention aspects psychosociaux** lorsque la personne concernée envisage de faire une demande **formelle**.

## Comment choisir la bonne personne de confiance ?

- Idéalement, la personne de confiance possède une connaissance suffisante de l'organisation et des possibilités de résoudre les problèmes. Cela suppose un **minimum d'ancienneté** afin qu'une **confiance de base** ait déjà été établie.
- Une personne de confiance doit inspirer un **respect suffisant** à ses collègues et à sa hiérarchie, ce qui présuppose :
  - Une certaine notoriété
  - Donner un sentiment de confiance et de crédibilité
  - Faire preuve de loyauté à l'égard des intérêts de chaque partie
  - Un respect/soutien minimal de la part des collègues et de la direction.
- **Neutralité et impartialité.** Une personne de confiance est une personne honnête et sympathique qui établit facilement le contact avec n'importe quel travailleur.
- Une personne de confiance arrive à maintenir un **bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée**. Elle est capable de répondre aux appels urgents avec calme et réalisme, sans dépasser ses limites.

## Qui n'est pas autorisé à exercer le rôle de personne de confiance ?

- Représentant des employeurs ou des travailleurs au sein du conseil d'entreprise ou du Comité pour la prévention et la protection au travail
- Membre de la délégation syndicale
- Candidat aux élections des délégués du personnel
- Personnel de direction (c'est-à-dire les personnes chargées de la gestion quotidienne et autorisées à représenter l'employeur)

## Conditions préalables pour les candidats

- Vous êtes facilement accessible durant l'exercice de vos fonctions quotidiennes et êtes en mesure de libérer le temps nécessaire pour exercer le rôle de personne de confiance.
- En tant que personne de confiance, vous travaillez en collaboration avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux, le conseiller en prévention interne et vos collègues personnes de confiance, dans le respect du secret professionnel.
- En tant que personne de confiance, vous faites partie du service interne de prévention et de protection au travail.

## Quels éléments devez-vous prendre en compte en tant qu'employeur ?

- La formation et les coûts associés sont à la charge de l'employeur.
- Une personne de confiance doit disposer d'un local approprié afin de pouvoir mener des conversations discrètes et confidentielles.
- Une personne de confiance doit pouvoir agir de manière autonome et ne doit pas être désavantagée par son rôle de personne de confiance.