



- Formation
- Conseil
- Coaching

## Formation certifiante de 5 jours pour exercer la fonction de Personne de confiance au sein de votre organisation

**Vous exercez la fonction de personne de confiance au sein de votre organisation** et les limites de votre mandat ne vous semblent pas toujours très claires. Vous vous demandez comment informer vos collègues sur le rôle de la personne de confiance, comment les rassurer afin qu'ils osent solliciter votre intervention. N'étant peut-être pas formé à la base dans la relation d'aide, vous pouvez vous sentir démuni dans l'accompagnement des personnes en souffrance au travail.

Être personne de confiance, cela ne s'improvise pas.

C'est pourquoi nous vous proposons une **formation certifiante** de 5 jours qui vous apportera les **outils** nécessaires afin d'incarner plus efficacement cette **fonction d'écoute, de conseil et d'information, d'orientation et d'intervention psycho-sociale**.

Depuis le 1er septembre 2014, les membres du personnel désignés pour exercer cette fonction doivent, endéans les 2 ans qui suivent leur désignation, suivre cette formation de 5 jours. Les personnes de confiance sont habilitées à intervenir sur l'ensemble des risques psycho-sociaux au travail (conflit, stress, harcèlement, violence, souffrance au travail, burn out).

Cette formation vous apportera des outils concrets en matière de **légalisation**, d'**écoute**, de **communication** et de **gestion de conflits**. Vous aurez l'opportunité de les expérimenter au cours de simulations d'entretiens psycho-sociaux, sous la supervision des formateurs.

La spécificité de cette formation est qu'elle est assurée par **5 formateurs différents**, chacun étant **expérimenté et spécialisé dans une thématique particulière**.

La formation proposée au CFIP est conforme au programme imposé par le code du bien-être au travail en termes d'objectifs, de contenu et de durée (Art. I.3-58, I.3-59, I.3-60 et annexe I.3-1 du code du bien-être au travail).

### Prochaine session

**PCF220** - Prix (particuliers/non-marchands): 800 €, Prix (entreprises): 1,200 €

- 01/10/2020
- 12/10/2020
- 29/10/2020
- 12/11/2020
- 07/12/2020





- Formation
- Conseil
- Coaching

## Objectifs

---

- Acquérir les connaissances relatives au rôle et au statut de la personne de confiance (missions, limites, cadre de travail)
- Connaître le cadre légal relatif au bien-être au travail (procédures internes, externes, rôle des différents acteurs impliqués)
- Connaître les risques psychosociaux au travail, les facteurs de risques individuels et collectifs, les dommages sur l'individu, le groupe et l'organisation
- Connaître les méthodes d'analyse de risques et pouvoir différencier les types de souffrance au travail.
- Acquérir les connaissances et les compétences pour mener un entretien avec chacune des parties impliquées (le demandeur, la personne mise en cause, la hiérarchie)
- Développer des connaissances et pouvoir utiliser différentes techniques d'intervention psychosociales en tenant compte des dimensions interindividuelles, groupales et organisationnelles des situations de souffrance au travail.
- Connaître et mettre en oeuvre les modes d'intervention de la procédure d'intervention psychosociale informelle : intervention auprès d'un tiers, conciliation et médiation

## Contenu

---

JOUR 1 matin : Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance

- Politique du bien-être au sein de l'organisation
- La prévention des risques psychosociaux au travail et le rôle des différents acteurs
- 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
- Eléments d'éthique professionnelle et de déontologie, en particulier secret professionnel, confidentialité et indépendance

Jour 1 après-midi : Les risques psychosociaux au travail

- Définition et caractéristiques des risques psychosociaux au travail (les causes, les effets, l'ampleur, les symptômes)
- Les dommages au niveau de l'individu (conséquences physiques, psychologiques, sociales et professionnelles), au niveau du groupe et de l'organisation





- Formation
- Conseil
- Coaching

- Les facteurs de risques individuels et collectifs spécifiques aux risques psychosociaux au travail
- Les ressources individuelles et collectives
- Les différentes typologies des situations de souffrances relationnelles au travail : les types de conflits, les situations de harcèlement moral, de harcèlement sexuel, le phénomène de bouc-émissaire, la maltraitance managériale,...
- Méthodes d'analyse des risques

#### Jour 2 : Intervention psycho-sociale: techniques d'entretien

- Le cadre d'un entretien, le cadre de la personne de confiance et le secret professionnel
- Communication verbale et non verbale : notions de base
- Techniques d'écoute et d'entretien
  
- L'écoute active et les attitudes facilitatrices
- Différencier les faits, les opinions, les sentiments
- Les attitudes de Porter
- Le questionnement et le recadrage
  
- Conseiller dans une démarche de résolution de problème
- Simulation d'entretiens avec le demandeur, la personne mise en cause, les témoins, les membres de la ligne hiérarchique
- Analyse de cas concrets et exercices pratiques

#### Jour 3, 4 et 5 : Intervention psychosociale: gestion des situations problématiques

- Gestion des conflits via l'intervention auprès d'un tiers, la conciliation et la médiation
- Techniques d'interventions psychosociales en tenant compte des dimensions interindividuelles, groupales et organisationnelles des situations de souffrance au travail

#### JOUR 3 : La gestion des émotions

- La gestion des émotions face aux situations problématiques et le décodage des besoins
- Les résonances émotionnelles face à la souffrance au travail du demandeur
- Comment maintenir une juste distance émotionnelle, plus particulièrement face à une personne en burn out ou face à un travailleur victime de harcèlement?
- Le triangle dramatique et le triangle du gagnant (protection, permission, puissance)
- L'attitude win win
- Mises en situations concrètes sur base des cas décrits par les participants





- Formation
- Conseil
- Coaching

## JOUR 4 : Les aspects organisationnels à prendre en compte dans la gestion de conflits

- Notions de Théorie organisationnelle de Berne : les frontières d'une organisation et les types de tension, comment y répondre ?
- Les types et niveaux de conflits
- Les niveaux d'Ardoino
- La pyramide de Fry
- Analyse de situations conflictuelles au regard de ces grilles de lecture
- Les différentes attitudes possibles : écoute, recadrage, conciliation, médiation
- Le DESC
- Mises en situations concrètes d'entretiens avec le demandeur et avec un tiers

## JOUR 5 : Initiation à la gestion de conflits et à la médiation

- Conditions et modalités d'une conciliation
- Actions à entreprendre pour remédier au problème
- Modalités d'actions vis-à-vis de la hiérarchie
- Mises en situations d'entretiens avec un tiers et application des outils proposés
- Jeux de rôles avec des acteurs d'improvisation théâtrale
- Séance de questions réponses en présence d'un conseiller en prévention aspects psychosociaux du travail

## Méthodologie

Dans cette formation pour personnes de confiance, nous serons particulièrement attentifs à la mise en place d'un cadre de travail bienveillant favorisant la confiance et permettant de travailler dans la sécurité (règles de confidentialité, non jugement, parler "je").

Les modules reposent sur un mode de diagnostic aussi bien collectif qu'individuel en ce qui concerne les problèmes rencontrés et les aspects sur lesquels il s'avère adéquat de travailler tant globalement qu'individuellement.

La particularité de cette formation est qu'elle réunit des travailleurs provenant d'univers professionnels et de métiers très différents, avec des niveaux de formations très diversifiés.

Tout en respectant les objectifs déterminés, l'importance des contenus sera ajusté au cheminement individuel des participants et au rythme d'évolution du groupe afin de répondre au mieux aux besoins et attentes de chacun.





- Formation
- Conseil
- Coaching

Dès lors la méthodologie spécifique de ces modules prend en considération cette particularité et a pour but d'amener chaque participant à :

- Identifier les difficultés rencontrées sur le terrain
- Identifier les aspects sur lesquels des évolutions apporteront des changements positifs et significatifs
- Mettre en place un plan d'action pour faire évoluer le fonctionnement et les comportements de chacun lors des interventions psycho-sociales.

La méthodologie qui en découle assez logiquement est particulièrement centrée sur la participation, sur l'individualisation et sur l'interactivité.

Nous combinerons expérience, théorie et techniques.

### **Les principales conditions méthodologiques se concrétiseront par les éléments suivants :**

**Pragmatisme** : il s'agira "d'outiller" les professionnels dans une perspective pratique. Celle-ci facilitera la mise au point d'options personnelles, relationnelles et comportementales directement utilisables.

**Dimension expérientielle** : l'expérience précèdera la théorie.

**Interactivité**: les conclusions pratiques tirées de l'expérience seront autant le fruit des échanges au sein du groupe, ainsi qu'entre celui-ci et le formateur, que le résultat d'un apprentissage "vertical".

**Auto-exploration**: La réflexivité de chacun sera sollicitée : il s'agit du "regard du soi", avec l'aide des autres, concernant les compétences acquises et les aspects à améliorer.

**Appropriation**: l'appropriation est un processus de "maturation" spontanée qui s'effectue dans les jours et les semaines qui suivent la formation.

Les compétences acquises pourront également être évaluées au cours des journées de supervision qui suivront la formation.

### **Outils utilisés :**

- Les cercles de paroles
- Les échanges en sous-groupes
- Des outils issus de la méthode ARC (Chantal Nève et Agathe Crespel) et de l'intelligence collective (les





- Formation
- Conseil
- Coaching

## Formation

N° de référence : PCF

chaises révélantes, le doublage, le cercle d'empathie)

- Des jeux de rôles avec la présence d'acteurs d'improvisation théâtrale
- Les photolangages

### Public

---

- Toute personne désireuse d'acquérir les compétences pour exercer la fonction de "Personne de confiance"
- Toute personne dont la fonction suppose une bonne connaissance des procédures internes en matière de prévention des risques psychosociaux au travail (employeur, membre de la ligne hiérarchique, délégué syndical, ...) pour accompagner la mise en oeuvre des mesures de prévention proposée suite à une demande d'intervention psychosociale formelle ou informelle.

Cette formation est reconnue par le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

---

## Centre pour la formation & l'intervention psychosociologiques asbl

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles ■ +32 (0)2 770 50 48 ■ [www.cfip.be](http://www.cfip.be) ■ [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be)  
Boulevard de la Liberté, 130 ■ 59800 Lille ■ +33 (0)3 20 87 39 44 ■ [www.cfip.com](http://www.cfip.com) ■ [secretariat@cfip.com](mailto:secretariat@cfip.com)

