

# Conclusions concernant les interventions informelles et le registre CIET tiers géré par la personne de confiance interne

(Dans le cadre de l'évaluation annuelle des mesures de prévention relatives au bien-être psychosocial)

Période janvier – décembre 2020

@WellPower.com

Entreprise	@WellPower.com
Personnes de confiance (PC)	Dieter Dubois, Saïda Gaillez, Catherine Johnson, Ibrahim Amrani
Conseiller en prévention aspects psychosociaux (CP-Psy)	Attentia p&p, représenté par XYZ
Conclusions établies par	Personnes de confiance & conseiller en prévention aspects psychosociaux
Conclusions établies	15/01/2021
Conclusions transmises à	CEO & Président, Max Well ; Conseiller en prévention interne, Femke Power
Conclusions transmises le	16/01/2021

## 1 Un aperçu chiffré

### 1.1 Les interventions psychosociales

*Un aperçu des interventions psychosociales réalisées par les PC*

**15 collaborateurs se sont présentés auprès des PC internes.**

#### 1.1.1 Phase préalable (sans demande d'intervention) par PC

Phase préalable (sans demande d'intervention)	# PC
Phase préalable	10

#### 1.1.2 Interventions informelles par PC

Nombre total de demandes d'interventions informelles : **5 demandes**

Nature de l'intervention informelle	# PC
Entretien et conseil (limité aux interventions avec le demandeur)	3
Conciliation avec concerné	1
Intervention auprès d'une autre personne au sein de l'entreprise	2

**Note : 1 collaborateur a demandé 2 interventions consécutives.**

## Conclusions concernant les interventions informelles et le registre CIET tiers géré par la personne de confiance interne

(Dans le cadre de l'évaluation annuelle des mesures de prévention relatives au bien-être psychosocial)

Période janvier – décembre 2020

@WellPower.com

### 1.2 Informations concernant le registre CIET par des tiers

#### 1.2.1 Nombre total de faits enregistrés

0 faits CIET par des tiers sont enregistrés

#### 1.2.2 Nombre de faits enregistrés, selon la nature

Nature des faits	Nombre
Violence physique	0
Violence psychique	0
Harcèlement moral	0
Harcèlement sexuel	0
Autre :	0

## 2 Conclusions basées sur les interventions psychosociales et le registre

*Si un nombre suffisant d'interventions psychosociales (minimum 3) ont été réalisées et qu'un nombre suffisant de faits (minimum 3) ont été enregistrés dans le registre, une analyse anonyme et collective est possible.*

### 2.1.1 Conclusions concernant le danger perçu

En ce qui concerne le problème vécu (danger), 2 thèmes émergent:

- 2/3 (10) rapportent des relations difficiles et de communication avec un collègue
- 1/3 (5) est lié au contenu inapproprié de la tâche : le contenu de la tâche n'est pas suffisamment adapté à l'expertise de la personne et/ou au poste pour lequel la personne a été recrutée

Ce qui est frappant, c'est que 7 personnes sur 15 en font l'expérience comme un CIET

- Soit ils se demandent si leur situation peut être considérée comme une forme de harcèlement.
- Ou sont fermement convaincus que la situation est telle qu'elle peut être qualifiée de harcèlement

### 2.1.2 Conclusions concernant les dommages/conséquences

Les dommages/conséquences sont différents:

- Sur le thème « compréhension et communication difficiles”
  - o Niveau équipe : atmosphère tendue

## Conclusions concernant les interventions informelles et le registre CIET tiers géré par la personne de confiance interne

(Dans le cadre de l'évaluation annuelle des mesures de prévention relatives au bien-être psychosocial)

Période janvier – décembre 2020

@WellPower.com

- Niveau individuel : nuits blanches, résistance réduite (et donc facilement malade)
- Pour le thème « contenu des tâches non ajustées »:
  - Très faible motivation pour effectivement correctement les tâches actuelles
  - Intention de quitter l'entreprise

### 2.1.3 Conclusions concernant l'exposition des composantes du travail

Les facteurs influençant qui émergent sur le thème de la « compréhension et de la communication difficiles »:

- Environnement très axé sur les tâches
- L'espace pour la concertation est très limité et perçu comme une perte de temps
- Compétences insuffisantes des collègues et lignes hiérarchiques
- Mobilité interne fluide permettant aux collaborateurs de passer facilement vers une autre équipe

Les facteurs influençant qui émergent du thème « contenu inapproprié des tâches »

- Concertation et compréhension insuffisantes de la ligne hiérarchique concernant le contenu des tâches. La teneur est : "Vous faites ce pour lequel vous êtes tenu. Sinon, vous pouvez chercher autre chose en interne dans l'entreprise. Il y a assez de possibilités !"
- Collègues : beaucoup de compréhension et de reconnaissance mutuelles
- La structure de mobilité interne promeut le développement interne au sein de l'entreprise.
- Bon soutien des RH en matière de coaching de carrière et de mobilité interne

### 2.1.4 Conclusions concernant le groupe de risque/groupe cible

Sur la base des informations disponibles, nous remarquons un nombre accru de notifications concernant la compréhension difficile, la communication et les comportements indésirables et excessifs au travail dans le département « Powercell ».

### 2.1.5 Conclusions concernant les autres informations pertinentes

Au cours des 5 années précédentes, nous avons signalé de 7 à 11 notifications se rapportant généralement à des problèmes similaires. Nous notons une forte augmentation pour 2020, un plus grand nombre d'employés indiquant également qu'ils nomment leur situation comme du harcèlement.

Nous nous demandons si l'augmentation du télétravail obligatoire en raison du « Corona » y joue un rôle. D'autre part, le télétravail est déjà très courant dans notre entreprise et ne peut être la seule explication selon les PC internes.

La mobilité interne est l'une des pièces maîtresses au sein de l'entreprise et est également un atout pour les nouveaux engagements. Les notifications auprès des PC indiquent également que parfois la mobilité interne est trop rapidement envisagée pour résoudre un dysfonctionnement au sein d'une fonction ou d'une équipe en particulier.

## Conclusions concernant les interventions informelles et le registre CIET tiers géré par la personne de confiance interne

(Dans le cadre de l'évaluation annuelle des mesures de prévention relatives au bien-être psychosocial)

Période janvier – décembre 2020

@WellPower.com

### 2.1.6 Conclusions sur les interventions et les possibilités d'action

Pour les 2/3 (10) des dossiers, l'entretien lors de la phase préalable était suffisant. Dans tous ces cas, il est positif qu'après l'entretien, le collaborateur a le sentiment qu'il peut trouver son chemin d'une manière ou d'une autre au sein de l'entreprise.

## 2.2 Retour d'information concernant le fonctionnement des PC

Cette section fournit des informations sur la façon dont la PC fonctionne: position, statut, disposition d'un local/temps/information nécessaire, formation, supervision, responsabilité/discrétion, ... Ains, il est possible d'évaluer si des actions sont souhaitables concernant l'optimisation de fonctionnement de l'équipe des PC. Il sera également examiné si les attentes auprès des TRA, LH, EMP, ... correspondent avec le rôle de la PC. Cela permet de vérifier si une sensibilisation est souhaitable dans l'entreprise ou auprès de certains groupes cibles.

Les PC internes peuvent généralement bien fonctionner. Nous notons que:

- le rôle au sein de l'entreprise @WellPower.com semble bien connu
- nous obtenons la coopération nécessaire de collègues et de la ligne hiérarchique lorsque nous effectuons des interventions. Tout le monde se comporte alors discrètement.
- Nous avons un moment de supervision deux fois par/an en collaboration avec le CP-Psy
- Le nombre d'interventions est réalisable avec l'équipe actuelle de PC

Il y a quelques points d'attention:

- L'organisation des entretiens confidentiels au sein de l'entreprise
  - o Il n'y a pas d'espace qui permettent la « privacy » la confidentialité (les salles de réunion sont entièrement transparentes)
  - o L'ouverture et la transparence au sujet de la planification du calendrier sont la norme au sein de @WellPower.com, mais ne permettent pas de planifier des entretiens anonymes et confidentiels
  - o La solution actuelle ne peut être maintenue : les PC rencontrent les travailleurs régulièrement pendant leur temps de midi ou après le travail à l'extérieur de l'entreprise.
- Le registre CIET par des tiers ne semble pas suffisamment connu. Aucune notification dans ce registre. Lors d'entretiens, nous apprenons, par hasard que certains collaborateurs ont vécu des agressions verbales de clients. Les employés ne seraient pas au courant du registre et ne seraient pas au courant de la possibilité d'un soutien en raison de la violence de tiers.

## Conclusions concernant les interventions informelles et le registre CIET tiers géré par la personne de confiance interne

(Dans le cadre de l'évaluation annuelle des mesures de prévention relatives au bien-être psychosocial)

Période janvier – décembre 2020

@WellPower.com

### 3 Conseils sur l'ajustement de la politique de bien-être psychosocial

Sur la base des informations recueillies, la PC tire des conclusions et formule des suggestions en fonction de l'ajustement de la politique de bien-être psychosocial pour l'ensemble de l'entreprise ou visant certains groupes cibles..

Ces propositions de mesures sont incluses dans l'évaluation annuelle de la politique de *bien-être psychosocial*.

Nous proposons les idées suivantes pour l'ajustement:

#### Concernant la réalisation d'interventions psychosociales par la PC

Vérifier de quelle manière les entretiens confidentiels au sein de l'entreprise peuvent être organisés dans le respect de la vie privée, de l'anonymat, de la confidentialité

#### Concernant la sensibilisation au bien-être psychosocial au travail

Une campagne de sensibilisation sur le bien-être psychosocial au travail

- avec une attention particulière aux thèmes suivants:
  - Maintenir actif la politique psychosociale
    - mission, vision et valeurs concernant la politique de bien-être (psychosocial) au sein de notre entreprise
    - Charte du comportement « Traiter les uns les autres avec respect »
  - Fonctionnement PC
    - Rappel rôle de la PC et de l'équipe des PC
    - Remerciement aux collègues et ligne hiérarchique pour la collaboration constructive avec les PC
  - Faire connaître les possibilités concernant les CIET par des tiers
    - Registre CIET par des tiers
    - Assistance psychologique après violence
- Cela peut se faire sous la forme d'un dépliant d'affiches, d'une brochure, d'une vidéo, ...

#### Concernant l'organisation du travail

Equilibre entre le travail axé sur les tâches et le travail axé sur les personnes est une question récurrente, tant cette année que les années précédentes, cela se reflète dans les rapports. Nous proposons d'évaluer comment l'aspect axé sur les personnes et les compétences humaines peuvent prendre une place plus complète et équilibrée dans l'entreprise.

#### Concernant le contenu du travail et les conditions de travail

Dans les notifications qui arrivent auprès des PC, on revient régulièrement sur le fait que l'attribution de certaines tâches n'est pas toujours adaptée au poste ou expertise nécessaire et cause de rotation interne rapide bien que le collaborateur lui-même indique qu'il effectue les tâches prévues initialement. Cela nous semble un effet secondaire néfaste pour la fluidité possible au sein de notre entreprise.

## Conclusions concernant les interventions informelles et le registre CIET tiers géré par la personne de confiance interne

(Dans le cadre de l'évaluation annuelle des mesures de prévention relatives au bien-être psychosocial)

**Période janvier – décembre 2020**

**@WellPower.com**

Il n'est pas clair pour nous où se situe exactement le problème : : description de poste peu claire, description de fonction peu claire, concertation, alignement insuffisant des attentes entre le collaborateur et la ligne hiérarchique, manque de suivi de la performance et du développement, ... ?

En résumé, nous proposons d'approfondir la motivation et l'argumentation pour le choix d'une mobilité interne afin que d'éventuels problèmes sous-jacents puissent être éclaircis et abordés.

### Concernant le département « Powercell » en tant que groupe à risque

Une analyse des risques psychosociaux spécifique est conseillée dans ce département afin que les signalements de communication difficile, communication et comportements indésirables et excessifs au travail puissent être analysés plus en détail.