

Les 4 missions de la personne de confiance, en ces temps de crise

Supervision personne de confiance

Equipe Bien-être Psychosocial
wellbeing@attentia.be



attentia
feeling good works great



1



CHECK IN

Qui est connecté ? Votre nom, entreprise, fonction, PC

Comment allez-vous ?

Qu'est-ce qui vous préoccupe aujourd'hui ?

2

attentia

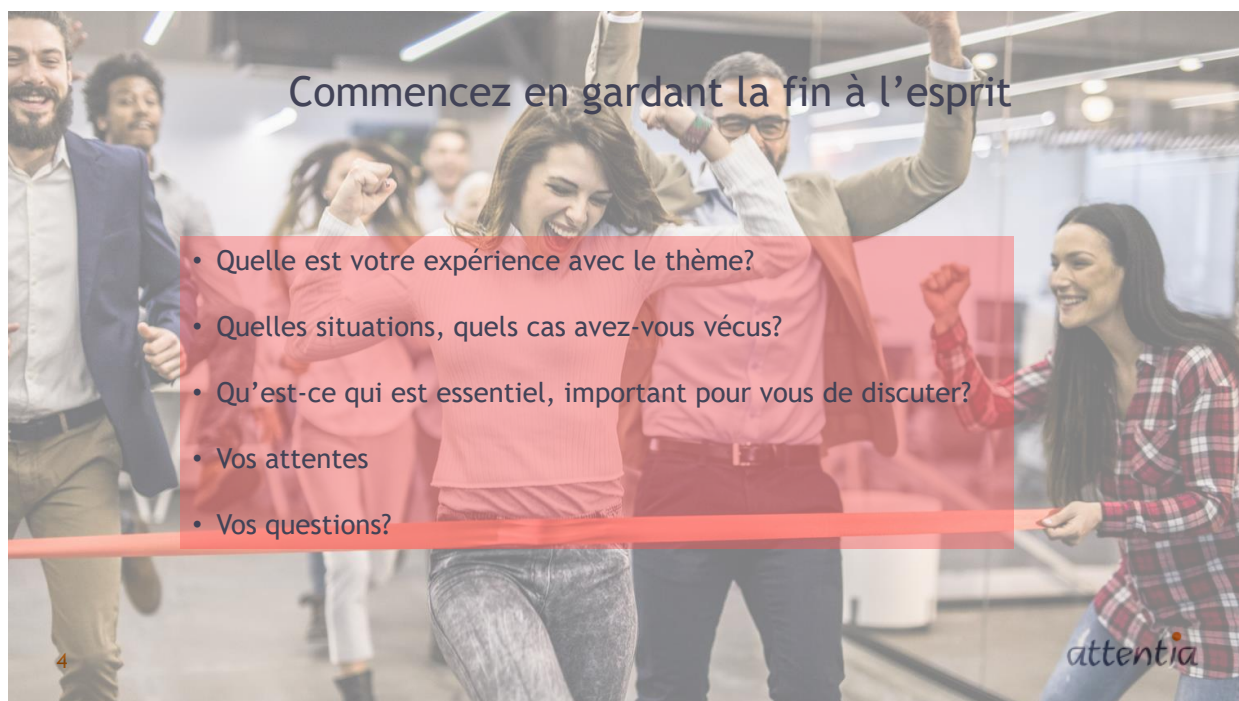
2

La PC en ces temps de crise

1. Partie 1: Concepts
2. Partie 2: Cadre réglementaire
3. Partie 3: Boîte à outils pour la PC
4. Clôture



3



4

Partie 1

Terminologie – Corona et RPS

- **Risques psychosociaux (RPS) – Rappel**
- **“Corona” relève-t-elle de la définition des RPS?**



5

Partiel 1 : Concepts – Corona & RPS

- RPS– rappel
- “Corona” Relève-t-elle de la définition RPS?

Risques psychosociaux (RPS)

Rappel



6

Risques psychosociaux au travail (RPS)

La **possibilité** qu'un ou plusieurs travailleurs subissent des **dommages psychiques** qui peuvent être accompagnés ou non de **dommages physiques**, à la suite d'une **exposition à des éléments** de

- l'organisation du travail,
- le contenu du travail,
- les conditions de travail,
- les conditions de vie au travail
- et les relations interpersonnelles au travail (relations de travail)

sur lesquels l'employeur a un impact et qui représentent objectivement un danger.



7

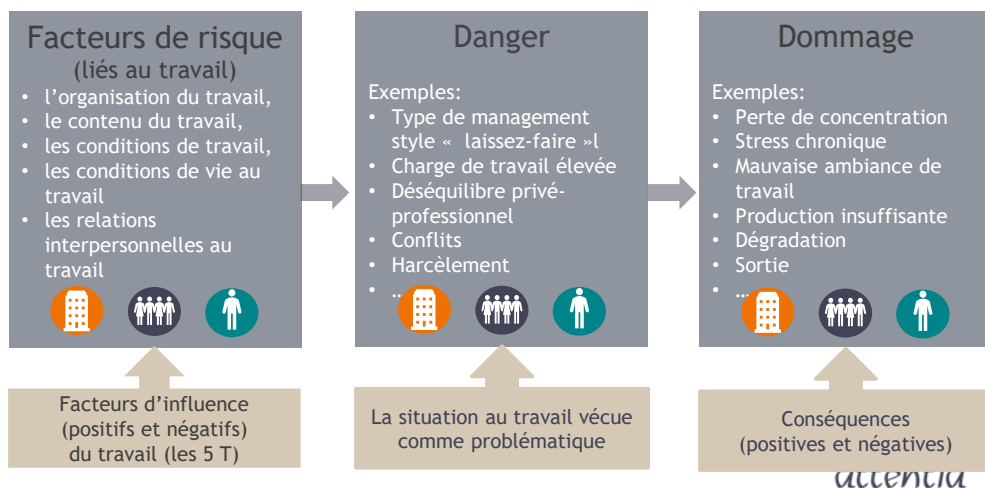
Organisation de travail	
<ul style="list-style-type: none"> • Vision, mission, valeurs • Structure de l'organisation, organigramme • Réorganisations, fusions, ... • Moyens de gestion • Rôles et responsabilités 	<ul style="list-style-type: none"> • Style de management et de communication • Normes de qualité ou normes sociales • Procédures de travail (high level) • etc.

Conditions de travail	Contenu du travail	Circonstances du travail	Relations interpersonnelles au travail
<ul style="list-style-type: none"> • Règlement de travail, « politiques », « codes », ... • Type de contrat • Type d'horaire • Possibilités de formation • Possibilités de carrière • Procédures d'évaluation • Adaptation des tâches aux compétences • Balance vie privée - vie professionnelle • Crédits-temps • etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Complexité et diversité des tâches • Exigences émotionnelles • Charge physique et mentale • Charge de travail (trop élevée ou trop basse) • Objectifs (clarté, faisabilité) • Autonomie, initiative, possibilité d'organiser son travail • Rôles bien définis pour soi-même et pour les autres • etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aménagement des lieux de travail • Équipements de travail • Bruit • Éclairage • Climat • Positions de travail • etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relations internes (entre travailleurs, avec N+1, LH, avec autres départements, ...) • Relations avec les clients, fournisseurs, ... • Communication informelle • Soutien mutuel (entre collègues et responsables) • Gestion de conflits • etc.



8

RPS schématique



Partiel 1 / Concepts – Corona & RPS

- RPS– rappel
- “Corona” Relève-t-elle de la définition des RPS?

“Corona”
relève-t-elle de la définition
des RPS?



11

La période Corona relève-t-elle des RPS?

- Période Corona - un impact psychosocial important
- Les personnes signalent des conséquences négatives et positives:
 - stress, peur, incertitude, ...
 - solidarité, joie, gratitude, ...
- Les facteurs d'influence sont externes et donc en dehors du contexte de travail (pas les 5T)
- Le principal danger se situe au niveau de la santé publique

attentia



12

La période Corona est-t-elle un RPS?

- L'impact sur les entreprises et les institutions est nettement perceptible et important *en raison* des mesures prises pour protéger la protection de la santé publique
 - Sur le personnel,
 - Sur la dynamique au sein et entre les équipes,
 - Sur d'autres personnes avec lesquelles nous collaborons (fournisseurs, clients, etc.),...
 - Sur le service/production
 - Sur le lieu de travail
 - ...
- **Donc non, la période "corona" n'est pas un RPS**
- **Les nombreux changements au niveau des entreprises peuvent donner lieu à des RPS**
 - Risque de dommage
 - Exposition à des éléments des (modification des) 5T
 - Danger objectif
 - Impact de l'employeur → pas toujours, à évaluer

attentia



13

Organisation du travail

Les 5T

- **Contexte socio économique:** situation économique précaire de certaines entreprises pouvant engendrer de l'insécurité
- **Politique en matière de bien-être:** manière dont l'entreprise a adapté ses politiques en matière de santé, de sécurité, au niveau psychosocial, etc.
- **Politique de télétravail:** télétravail contraint, improvisé, ...
- **Procédures:** adaptation des process (qui fait quoi, comment se coordonner, fonctionnement avec les fournisseurs et les clients à revoir, quel contrôle, etc.)
- **Communication:** communication de crise (qualité et quantité des informations)
- ...

Source: http://www.psychologuespsychologie.net/index.php?option=com_content&view=category&id=106&Itemid=949

attentia

13



14

Conditions de travail

Les 5T

- **Sécurité d'emploi:** précarité accrue pour certains travailleurs (intérimaires, contrats à durée déterminée, etc.)
- **Horaires:** modification possible des horaires (par exemple, pour limiter les contacts entre les membres du personnel ou avec les clients)
- **Chômage temporaire :** avec comme conséquence possible la diminution des revenus
- **Conciliation vie privée et vie professionnelle :** télétravail avec les enfants, partage de l'espace entre co-télétravailleurs, interruptions de moments cocasses de la vie privée qui s'invitent pendant des téléconférences, etc.
- **Modalités et conditions du télétravail :** dans certains cas peu optimales, droit à la déconnexion difficilement applicable voire inexistant (cf. pression d'être constamment à disposition, difficulté à couper de peur d'être jugés, etc.)

Source: http://www.psychologuespsychologie.net/index.php?option=com_content&view=category&id=106&Itemid=949

attentia

14



15

Conditions de vie au travail

Les 5T

- **Mise à disposition du matériel** : ordinateur, téléphone, connexion internet, accès à certains programmes, support proposé pour leur utilisation (approximatif, géré dans l'urgence, augmentant le sentiment d'inefficacité des (nouveaux) utilisateurs, ...
- **Ergonomie du poste de travail**
- **Lieux de travail (sur site)**: appréhensions liées au fait de fréquenter les mêmes lieux que d'autres personnes (comme les locaux sociaux (toilettes, vestiaires, cantines, etc.) du fait des risques de contamination
- ...

Source: http://www.psychologuespsychologie.net/index.php?option=com_content&view=category&id=106&Itemid=949

attentia

15



16

Contenu du travail

Les 5T

- **Charge de travail**: augmentation ou au contraire baisse de la charge de travail
- **Interruptions dans le travail**: augmentation en raison d'un nombre d'appels ou de mails plus important ou des services IT débordés, etc.
- **Autonomie et marges de manœuvre** : possibilité d'organiser son travail, de prendre des pauses et de gérer son temps de travail à son gré, possibilité de faire remonter des difficultés ou des idées...
- **Contenu des tâches**: évolution dans les tâches confiées ou dans la manière de les réaliser, ...
- **Exigences émotionnelles** : contact avec du public, contact avec la souffrance ou la mort, exposition à de la violence externe comme les incivilités, les agressions verbales et physiques, les menaces mais aussi la charge émotionnelle qui peut découler de la perte d'un collègue du fait du Covid-19

Source: http://www.psychologuespsychologie.net/index.php?option=com_content&view=category&id=106&Itemid=949

attentia

16



Relations interpersonnelles au travail

Les 5T

- Changement dans les modalités de collaboration et de coopération
- **Contacts**: quasi exclusivement virtuels
- **Relations entre collègues**: tensions, incompréhensions (naissantes ou renforcées par absence de contacts directs) entre ceux qui travaillent et ceux qui ne travaillent pas ou entre ceux qui travaillent sur site et ceux qui télétravaillent, en cas de non respect des règles de sécurité, etc.
- **Relations avec la hiérarchie**: dégradation possible des rapports entre les travailleurs et leur hiérarchie en fonction de la manière dont ces derniers gèrent est perçue (information, organisation du travail, répartition des tâches, disponibilité, soutien, attention portée au bien-être, etc.)
- **Relations avec les tiers**: incivilités et agressivités possibles

Source: http://www.psychologuespsychologie.net/index.php?option=com_content&view=category&id=106&Itemid=949

attentia

17

Quel est l'impact de la crise sanitaire sur l'exposition aux RPS?



- Toutes les entreprises ne sont pas impactées de la même manière
 - Certaines ont été contraintes ou ont pris la décision de suspendre leurs activités
 - Certaines se sont réorganisées
 - Certaines ont dû se réinventer
 - Quelques-unes ont été peu impactées et ont continué à fonctionner quasi à l'identique ... ou presque
 - Certaines ont plus de travail

Aucune entreprise n'échappe à l'impact que la crise peut avoir sur les membres de son personnel, sur les dynamiques intra mais aussi inter-équipes, aux changements au niveau de leur environnement (fournisseurs, clients, etc.) et donc ... sur l'exposition aux risques psychosociaux.

18

18

Partie 2 – Cadre réglementaire pour la PC en cette période corona

1. PC en tant qu'acteur de la politique de bien-être psychosocial - Rappel
2. PC & "Corona"
3. 4 missions de la PC



19

Partie 2 : Cadre juridique – La PC en cette période Corona

- PC en tant qu'acteur de la politique de bien-être psychosocial
- PC & "Corona"
- 4 missions de la PC

PC en tant qu'acteur de la politique de bien-être psychosocial
Rappel



20

Acteurs politique bien-être psychosocial ?

EMP	Responsable final
LH	Mise en place politique
TRA	Contribuer à la politique
CPPT	Avis préalable
CPI	Coordination et conseils
CP-MT	Surveiller la santé
CP-Psy	Conseils politique de prévention
PC	Accueil travailleur

21

attentia

21

PC “accueil pour les TRA en cas de RPS”

Ces missions sont déterminées

Secret professionnel

Déontologie

Droit à la concertation avec CP-Psy

Rôle de conseiller et facilitateur

Orienté solutions

Indépendant

Dépend fonctionnellement du SIPP (CPI)

Peut renvoyer la demande chez le CP-Psy

- La demande porte sur l'EMP ou la LH de la PC
- Autonomie PC est menacée ou inconvenient pour la PC

22

attentia

22

Partie 2 : Cadre juridique – La PC en cette période Corona

- PC en tant qu'acteur de la politique de bien-être psychosocial
- PC & "Corona"
- 4 missions de la PC

PC & "Corona"



23



Autre rôle de la PC en cette période Corona

Les missions de la PC ne changent pas!

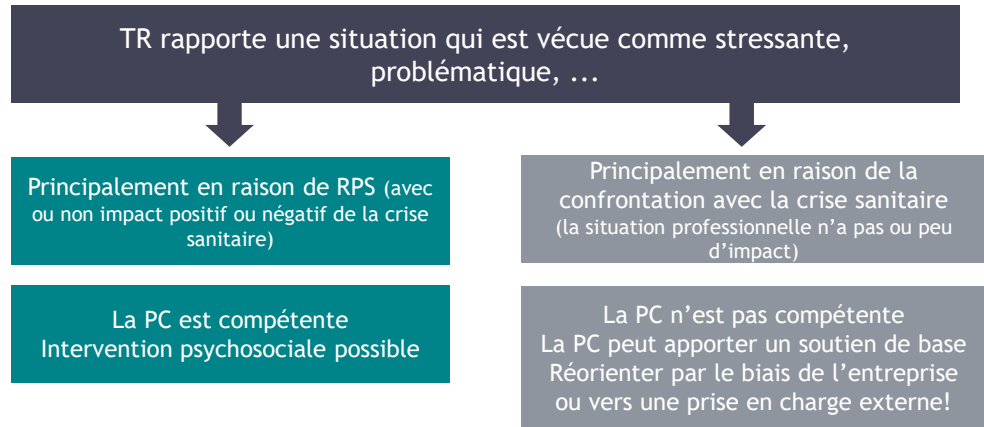
Quoi d'autre?

- D'autres types de questions pour des conseils qui sont principalement liés à la « Corona » sont possibles
- Evaluer le problème signalé
 - Lié à RPS or ou simplement "corona" ou un mélange?
 - Prise en compte de la donnée "corona" comme facteur d'influence?
 - Compétence de la PC ou pas?
- Intervention psychosociale
 - Actions et possibilités d'intervention? Réorienter?
 - Peser l'intervention psychosociale en tenant compte des moyens de communication, urgences, disponibilité des autres personnes, ...
- Rapport
 - Il est souhaitable l'établissement d'un rapport intermédiaire éventuel afin que l'EMP/LH/CPI disposent d'informations actualisées pour ajuster le plan d'actions
 - Inclure le paramètre "corona" dans le plan d'action à court et long terme

24



Suis-je compétente comme PC?



attentia

25

Partie 2 Cadre juridique – La PC en cette période Corona

- PC en tant qu'acteur de la politique de bien-être psychosocial
- PC & "Corona"
- 4 missions de la PC

4 missions de la PC en cette période Corona



26

4 missions de la PC en cette période

Interventions psychosociales

- Phase préalable
- Interventions informelles

Registre de CIET par des tiers envers le TRA

- Conserver les déclarations

Retour annuel

- # interventions et # déclarations registre (rapport annuel SIPP)
- Conclusions des incidents/interventions (évaluation)

Participation CPPT (en cas de RPS)

- Donner des conseils pour des thèmes RPS



27

Interventions psychosociales

- Phase préalable
- Interventions informelles

Registre de CIET par des tiers envers le TRA

- Conserver les déclarations

Retour annuel

- # interventions et # déclarations registre (rapport annuel SIPP)
- Conclusions des incidents/interventions (évaluation)

Participation CPPT (en cas de RPS)

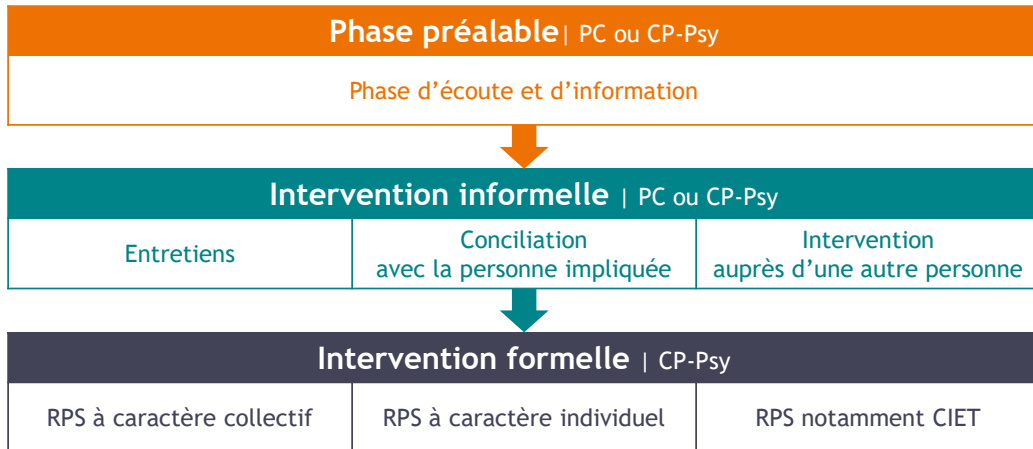
- Donner des conseils pour des thèmes RPS

Interventions psychosociales

- Phase préalable
- Interventions informelles



28



29

attentia

29



attentia

30



31

Adapter les procédures internes

La situation de crise oblige les personnes de confiance (et CP-Psy) à revoir la manière de mettre en œuvre la procédure interne.

Tenir compte des directives de l'entreprise



Tenir compte des recommandations du SPF ETCS



attentia



32

Communication entre PC/CP-Psy et DEM



Canaux de communication adaptés

Le télétravail est recommandé

Tenir compte des directives de l'entreprise

Si des entretiens personnels ont quand même lieu :

- Respecter la distance physique
- Appliquer les mesures de protection d'application dans l'entreprise



Documents

Le transfert personnel est à éviter

Des échanges par mail, smartphone, la poste, ... en fonction des types de document et/ou type d'intervention

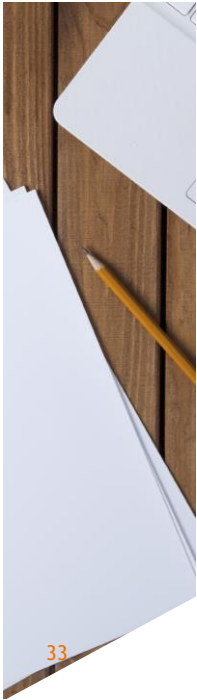
Entretiens

Peuvent se faire par téléphone/vidéoconférence/...

Même les entretiens qui normalement doivent se faire en personne (face à face)

- P.ex. Phase préalable avec intention d'intervention formelle
- P.ex. Les entretiens lors d'une intervention formelle

attentia



33

CP-Psy/PC DEM

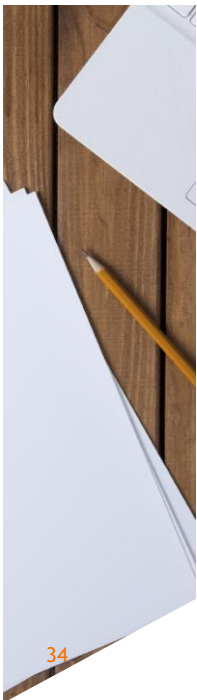


Transfert de documents du CP-Psy/PC vers le DEM pendant la période Corona

Documents divers: confirmation de l'entretien personnel, attestation de présence, confirmation de la réception de la demande, ...

- Eviter le transfert personnel
- Préalable/demande informelle/demande formelle
 - Envoyer par mail le document qui a été signé par voie électronique
 - Envoyer un scan du document signé par mail
 - Envoyer le document signé par courrier simple
 - Envoyer une photo du document signé par smartphone dans un premier temps et, si le DEM le souhaite, remise du document physique après le confinement

attentia



34

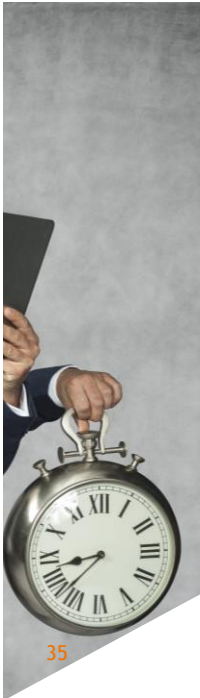
DEM CP-Psy/PC



Transfert de document du DEM vers CP-Psy/PC pendant la période Corona

Documents relatif à la demande

- Eviter le transfert personnel
- Préalable/demande informelle/demande formelle RPS
 - Envoyer par mail le document qui a été signé par voie électronique
 - Envoyer un scan du document signé par mail
 - Envoyer le document signé par courrier simple
 - Envoyer une photo du document signé par smartphone dans un premier temps et, si besoin pour la PC/le CP-Psy, remise du document physique après le confinement
- Demande formelle CIET
 - Uniquement en lettre recommandée



Délais?

Délais légaux

- Phase préalable : 10 jours après le contact
- Informel: nihil
- Formule: divers

Pas de dérogations au niveau des délais pendant la période Corona

Les voies de communication adaptées devraient permettre de faciliter le respect des délais légaux

Si les circonstances ne le permettent pas, le CBE prendra en compte le contexte et les circonstances (ex : absence de collaborateurs, fermeture d'entreprise, ...)

Mise en place des mesures:

- Peut éventuellement être reporté à après la période Corona
- A évaluer en fonction des mesures et/ou des possibilités de concertation

35

attentia

35

Phase préalable | PC ou CP-Psy

Phase d'écoute et d'information

TR initie et prend contact
Entendre le TR dans les 10 jours
calendriers

Entretien personnel?
TR peut demander une confirmation d'entretien
(document)

Ecouter: concerne RPS (y compris CIET) ou pas (PC compétente?)
Informier: Interventions psychosociales

TR décide
- Intervention ou pas
- Type d'intervention

Code, livre 1, titre 3
Section 2.2.- Préalables à une demande d'intervention psychosociale
Art. 1.3-11.- Au plus tard dix jours calendriers après le premier contact, la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux entend le travailleur et l'informe sur les possibilités d'interventions visées à l'article 1.3-9.
Si cette consultation a lieu lors d'un entretien personnel l'intervenant remet au travailleur, à sa demande, un document qui atteste de cet entretien.
Le travailleur choisit, le cas échéant, le type d'intervention qu'il souhaite utiliser.

36

attentia

36



37

Phase préalable



Délai de 10 jours calendrier

- Respecter le délai
- A cet effet utiliser les canaux de communication adaptés
- Si les circonstances ne le permettent pas, le CBE prendra en compte le contexte et les circonstances (par exemple : absence de collaborateurs, fermeture d'entreprise, ...)

Attestation entretien personnel

- L'attestation de l'entretien n'est nécessaire que sur demande du travailleur et dans l'hypothèse d'un entretien personnel.
- L'entretien par téléphone ou digital, cet article ne s'applique pas.
- Si l'intervenant (CP-Psy ou PC) veut, malgré tout, envoyer une attestation ?
 - soit envoi par mail du document qui a été signé par voie électronique
 - soit envoi du document signé scanné par mail
 - soit envoi du document signé par courrier simple
 - soit envoi d'une photo du document signé par smartphone dans un premier temps et, si besoin pour le demandeur, remise du document physique après le confinement

Autre?

- Respecter les mesures de précaution qui s'appliquent dans votre entreprise



Intervention informelle | PC ou CP-Psy

Entretiens	Conciliation avec la personne impliquée	Intervention auprès d'une autre personne
------------	-----------------------------------------	------------------------------------------

Recherche d'une solution informelle

3 types d'intervention

Demande d'intervention écrite, datée et signée
TR en reçoit une copie

Code, livre 1, titre 3

Section 3.- Demande d'intervention psychosociale informelle

Art. 1.3-12.- L'intervention psychosociale informelle consiste en la recherche d'une solution de manière informelle par le demandeur et la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux par le biais notamment:

- 1° d'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil;
- 2° d'une intervention auprès de'une autre personne de l'entreprise, notamment auprès d'un membre de la ligne hiérarchique;
- 3° d'une conciliation entre les personnes impliquées moyennant leur accord.

Le type d'intervention psychosociale informelle choisi par le demandeur est acté dans un document daté et signé par l'intervenant et le demandeur qui en reçoit une copie.

38



38



Intervention informelle



La demande d'intervention datée et signée avec copie pour DEM

- le demandeur communique le choix de l'intervention désirée par mail ou par téléphone.
- Le demandeur et l'intervenant se concertent également sur la manière dont ils vont communiquer pour se transmettre les documents.
- l'intervenant remplit le document, le signe et l'envoie; le DEM confirme.

Echanges des demandes d'intervention

- soit envoi par mail du document qui a été signé par voie électronique
- soit envoi du document signé et scanné par mail
- soit envoi du document signé par courrier simple
- soit envoi d'une photo du document signé par smartphone dans un premier temps et, si besoin pour PC/CP-Psy, remise du document physique après le confinement

Validité juridique (numérique/électronique)

- présente une sécurité juridique moins élevée
- les risques de remise en cause de la responsabilité de l'intervenant sont très faibles

Autre?

- Respecter les mesures de précaution applicables dans votre entreprise



39

Les interventions psychosociales en pratique



40

Impact sur les demandes et leur contenu



41

- Peu d'appels et de demandes en général
- Augmentation de l'agressivité perçue émanant de tiers
- Des situations de tensions latentes peuvent se réveiller ou des situations de tensions déjà présentes peuvent s'aggraver
- La réactivation d'anciens traumatismes ou d'événements non traités est possible
- Évaluez si vous êtes compétent pour envisager d'autres mesures: RPS, oui ou non?

Certaines situations peuvent sembler problématiques pour la PC, mais ne le sont pas pour le travailleur

Important : identifier et respecter la demande (d'aide) du travailleur.

La PC a le droit de ne pas se sentir à l'aise avec une demande ou la détresse psychologique du travailleur.

Si tel est le cas, ne pas hésiter à passer la main!

attentia

41

Impact sur le rôle de la personne de confiance



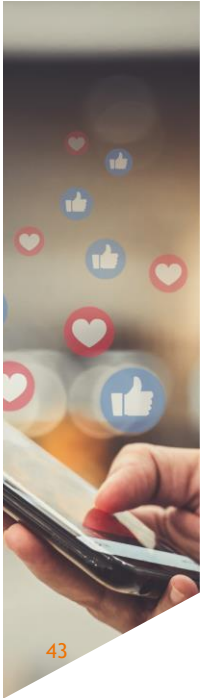
42

• LES MISSIONS DE LA PC NE CHANGENT PAS

- La demande doit toujours venir du travailleur
- Le rôle de la PC n'est pas de prendre contact, spontanément ou à la demande de l'EMP, avec les travailleurs pour voir comment ils vont
- Le secret professionnel est toujours d'application même pour des situations en lien avec la crise sanitaire => pas de transmission d'informations, à l'EMP par exemple, sans accord explicite du DEM
- Le rôle de la PC se situe toujours principalement au niveau du travail
- Pour des problèmes personnels, familiaux, financiers, ... réorienter vers des professionnels

attentia

42



43

43

Télétravail est recommandé!

Donc aussi pour les entretiens dans le cadre de votre rôle de PC

- Entretiens téléphoniques, via skype, teams, What'sApp, etc.
- Transmission des documents pas mail, courrier, etc.



attentia



44

44

En cas d'entretien en face à face



- ☞ Respecter les règles de distance
- ☞ Continuer à appliquer les gestes barrières pour prévenir une contamination
- ☞ Encourager le port du masque
- ☞ Suivre les mesures d'application dans l'entreprise
- ☞ Demander au travailleur de venir seul
- ☞ Eviter les échanges de documents

attentia



45

Phase préalable. Réalisable ?

Phase préalable | PC ou CP-Psy

Phase d'écoute et d'information

En général facilement réalisable

Via des canaux de communication adaptés
Et/ou en appliquant des mesures de protection d'application dans l'entreprise

A évaluer :

Un report est-il possible ?

Type d'intervention ?

Quel thème ? Sensibilité du thème ? Urgence ?

Canaux de communication disponibles ?

Expérience, connaissance de la PC/ du DEM au niveau de l'utilisation de canaux de communication alternatifs?

Autres alternatives possibles pour compenser la perte des avantages des conversations personnelles en face à face ?

...

45



46

PC est-elle compétente? Actions possibles ?

Phase préalable | PC ou CP-Psy

Phase d'écoute et d'information

Principalement en raison de RPS (avec ou non impact positif ou négatif de la crise sanitaire)

Possibilités pour la PC:

- Tous les types d'intervention psychosociale sont possibles en tenant compte de la nature des RPS et du choix du TR
- Si souhaité ou nécessaire, consultation avec le CP-Psy ou renvoi vers le CP-Psy

Position PC → problème du DEM

- Neutre, indépendant
- La situation du DEM reste le point de départ
- La situation propre à la PC n'entre pas en ligne de compte

Principalement en raison de la confrontation avec la crise sanitaire (la situation professionnelle n'a pas ou peu d'impact)

Possibilités pour la PC:

- Phase préalable
- Informel - entretiens? A évaluer par la PC (la PC s'en sent-elle capable?)
- Repréciser le cadre: toutes les interventions sont en lien avec les aspects de *la situation de travail*
- Quand c'est possible, donner des informations
- Proposer de l'aide en réorientant

Position PC → problème commun:

- Caractère collectif peut être mis en avant « tout le monde est dans le même bateau »
- Faire le lien avec sa propre situation est possible (sentiment de connexion)

46

PC est-elle compétente? Principalement suite à la crise sanitaire » - Sources d'aide

Phase préalable | PC ou CP-Psy

Phase d'écoute et d'information

Gratuit via Attentia:

- Posters, brochures, stickers, vidéos
- ✓ <https://www.attentia.be/fr/materiel-de-soutien-affiches-corona>



Autres services mis à disposition via l'entreprise?

Renseignez-vous sur l'assistance offerte par ou via votre entreprise en cas de malaise psychosocial résultant de la crise du corona afin que vous puissiez correctement informé et orienté.



<https://www.croix-rouge.be/coronavirus-conseils-public/>

attentia

47

47

Intervention informelle. Réalisable?

Intervention informelle | PC ou CP-Psy

Entretiens	Conciliation avec la personne impliquée	Intervention auprès d'une autre personne
En général facilement réalisable	Report possible ? A évaluer de manière approfondie	Report possible ? A évaluer

Via des canaux de communication adaptés
Et/ou en appliquant des mesures de protection d'application dans l'entreprise

A évaluer :

Un report est-il possible ?

Type d'intervention ?

Quel thème ? Sensibilité du thème ? Urgence ?

Canaux de communication disponibles ?

Expérience, connaissance de la PC / du DEM au niveau de l'utilisation de canaux de communication alternatifs?

Autres alternatives possibles pour compenser la perte des avantages des conversations personnelles en face à face ?

...

48

48

Intervention informelle. Réalisable?

Intervention informelle PC ou CP-Psy		
Entretiens	Conciliation avec la personne impliquée	Intervention auprès d'une autre personne
En général facilement réalisable	Report possible ? A évaluer de manière approfondie	Report possible ? A évaluer

En tant que PC, vous facilitez l'intervention. Vous dirigez le processus!

Il vous incombe de vérifier si le processus se déroule correctement et est réalisable. Évaluez continuellement l'intervention et ajustez si vous pensez que l'intervention ne se déroule pas correctement. Vous pouvez toujours décider de temporiser, de suspendre, d'arrêter une intervention, ... si l'intervention ne se passe pas bien. Demandez à temps à l'autre (ou aux autres) personne(s) ce qui va bien ou pas pour pouvoir faire des ajustements.

attentia

49

49

Interventions psychosociales

- Phase préalable
- Interventions informelles

Registre de CIET par des tiers envers le TRA

- Conserver les déclarations

Retour annuel

- # interventions et # déclarations registre (rapport annuel SIPP)
- Conclusions des incidents/interventions (évaluation)

Participation CPPT (en cas de RPS)

- Donner des conseils pour des thèmes RPS

Registre de CIET de tiers envers un TRA

- Enregistrer les déclarations



50



Registre des faits de tiers

Les relations avec les tiers peuvent devenir plus difficiles

L'incivilité, les comportements inappropriés, les agressions ou la violence de tiers envers les travailleurs peuvent augmenter

Rappeler l'utilité du registre
Encourager les enregistrements
Le cas échéant, ajouter le paramètre "corona" dans l'enregistrement

Peut constituer un apport important en vue d'une meilleure communication avec les tiers sur les changements de méthodes de travail, les nouvelles règles ou procédures introduites

51

51

attentia



52

NCOI
LEARNING

Rapport annuel SIPP - # interventions et déclarations

Interventions psychosociales

- # phases préalables (sans demande)
- # interventions informelles selon le type

Ajouter le paramètre “corona” si d’application ?

Rapport annuel minimal.
Rapport intermédiaire sur la période Corona si d’application

Registre de CIET de tiers

- # déclarations CIET selon le type

53

attentia

53

(Ré)évaluation-conclusions tirées des interventions et du registre

Évaluation annuelle minimale des mesures de prévention de la politique psychosociale (art 1.3-6-§2 du code)

MAIS! L’employeur doit évaluer l’exposition aux RPS chaque fois qu’il y a un changement significatif... y compris dans le cas de cette crise. (art 1.3-6-§1 du code)

Rôle de la PC?

Tirer des conclusions

- Du registre des faits de tiers
- Des interventions informelles

Collectives et anonymes

Tirer des conclusions au sujet des dommages, des dangers, des facteurs influençant le travail, des groupes à risque, ...

Suggestions de mesures de prévention primaire, secondaire et tertiaire au niveau de l’organisation et au niveau groupal au sein de l’entreprise

Essentiel dans l’évaluation!

Ce qui est directement et indirectement lié à la période Corona

54

54

Participation au CPPT (en cas de RPS)

- Donner des conseils relatifs aux thèmes RPS

Interventions psychosociales

- Phase préalable
- Interventions informelles

Registre de CIET par des tiers envers le TRA

- Conserver les déclarations

Retour annuel

- # interventions et # déclarations registre (rapport annuel SIPP)
- Conclusions des Incidents/Interventions (évaluation)

Participation CPPT (en cas de RPS)

- Donner des conseils pour des thèmes RPS



55

Rôle consultatif de la PC au CPPT
Comment dans cette période?

attentia

56

Participation CPPT

Uniquement si thème RPS

PC a une voix consultative

Participation CPPT ou demande conseil

- Possibilité temporaire d'une autre manière
- Dépend du fonctionnement actuel de l'organe de consultation

Donner des avis concernant la politique de bien-être psychosocial au cours de cette période Corona afin de pouvoir ajuster le plan d'action

- Quel plan d'action sera mis en œuvre dans votre entreprise?
- Quels conseils pouvez-vous formuler en fonction des notifications et enregistrements signalé via la PC?
- Quelles initiatives ad hoc sont-elles nécessaires et souhaitables ? Lesquelles temporaires, lesquelles à long terme?
- ...



57

attentia

57

Quels conseils la PC peut-elle donner?

attentia

58

Impact sur le bien-être psychosocial Comment faire la différence en tant qu'entreprise?



59

attentia

59

3 fondements



60

attentia

60

1. Connection comme base

➔ Comment?

- ✓ Dialoguer
- ✓ Soyez authentique
- ✓ Mettez l'accent sur l'aspect humain

“Face à une situation difficile, rarement une réponse peut, elle améliorer quoi que ce soit. Ce qui rend les choses meilleures, c'est la connexion.”

Brené Brown



61

attentia

61

2. Communication est la clé

➔ “Vous ne pouvez pas ne pas communiquer.”

- ✓ Continuer à communiquer en toute transparence, même si tout n'est pas encore clair
- ✓ Créer de la clarté dans toute incertitude
- ✓ Donner une perspective sur ce qui est prévu à court terme

62

attentia

62

3. Miser sur l'autonomie et la compétence

L'ABC des besoins psychologiques fondamentaux		
Autonomie	Implication	Compétence
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lâchez prise, faites confiance (latitude). ✓ Retour de confiance . ✓ Connection et communication sont également ici centrales 	<p>Conneion</p> <p>Communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Stimulez les talents en se concentrant sur les points forts, les forces. ✓ Donnez des feedback positifs, fêtez les succès (même si c'est à distance). ✓ Connection et communication sont également centrales ici.

63 Het ABC model van de Zelf-Determinatie Theorie (Deci en Ryan)



63

Résumé

<p>/ 0 1</p> <p>CONNECTION</p> <p>La connexion est précisément ce qui rend plus supportable une situation difficile et incontrôlable.</p>	<p>/ 0 2</p> <p>TRANSPARENCE</p> <p>Une communication transparente en période d'incertitude est essentielle : cela crée de la clarté et donne une perspective à court terme.</p>	<p>/ 0 3</p> <p>RESILIENCE</p> <p>Renforcez la résilience des collaborateurs en s'appuyant sur l' ABC de besoins psychologique de base (Autonomy, Belongness, Competence)</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

64



64

Interventions psychosociales

Registre de CIET par des tiers envers un TRA

Retour annuel

Participation CPPT

4 missions : du curatif vers le préventif

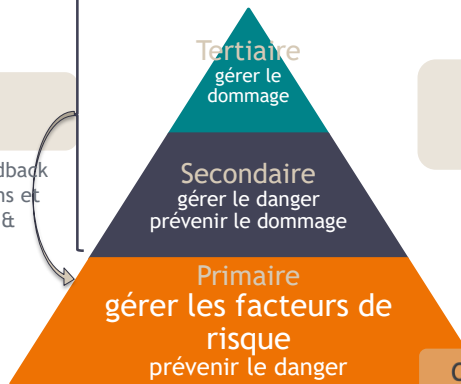


65

PC: D'un rôle curatif vers un rôle préventif

Min. feedback annuel

PC fournit des feedback sur les interventions et registre (anonyme & collectif)



Intervention psychosociale

Registre CIET tiers

PC accompagne dans la recherche de solution en cas de RPS/CIET
PC enregistre les interventions et les déclarations

CPPT en cas des thèmes RPS

PC conseille sur base d'informations et des expériences au sujet d'une politique optimale de bien-être psychosocial

Rapport d'information anonyme et collectif sur les « dangers psychosociaux » et « dommages » en faisant la distinction des paramètres 'corona' afin d'ajuster la politique psychosociale.

66 Veuillez à ce que le bien-être psychosocial reste une composante de la politique de bien-être psychosocial actuel.

attentia

66

Partie 3 - Toolbox pour la PC

1. Un bon entretien en cette période
2. Une multitude de sentiments et d'émotions
3. Gestion du stress
4. Stress traumatique
5. Deuil
6. Télétravail



67

Partie 3. Boite à outils pour la PC

- Un bon entretien en cette période
- Une multitude de sentiments & émotions
- Gestion du stress
- Stress post traumatique
- Deuil
- Télétravail

Un bon entretien



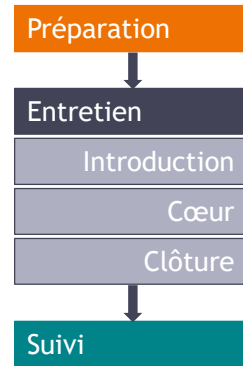
68

Un entretien standard

Conception

- Soutenir le TR
- Elargir le cadre de référence
- Faire émerger de nouvelles idées
- Découvrir de nouvelles perspectives
- Aider à découvrir d'autres manières de faire face à la situation
- Pas de diagnostic ou de qualification RPS/CIET

L'accueil et l'écoute compréhensive sont bien plus qu'une collecte de faits.
Souvent la décharge émotionnelle suffit

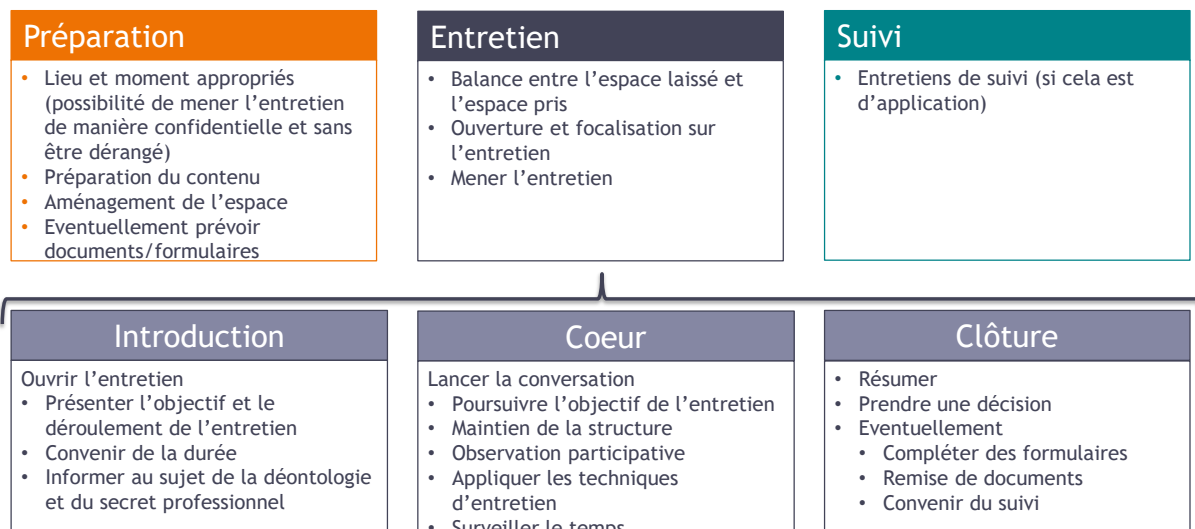


69



69

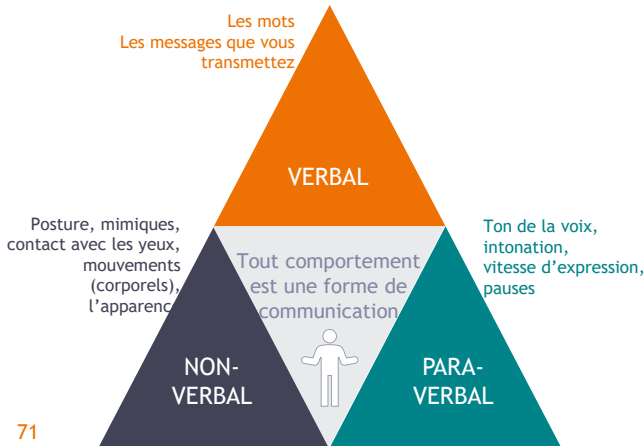
Un entretien standard



70

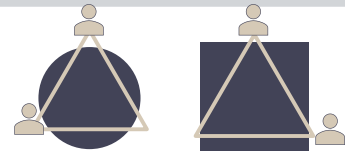
Idéal... entretien face-à-face dans la zone personnelle

Informations issues de diverses formes de comportement



71

Configuration neutralisante possible



- “Triangle virtuel” ou “Position -2h-moins10”
 - Zone personnelle



71



72

Mais... promotion de la zone sociale et du télétravail

Informations comportementales plus limitées

Perte ou limitation des informations issues du comportement non verbal

Éventuellement aussi une limitation de la qualité des informations issues du comportement verbal et para-verbal
 → Dans les deux sens !
 → L'importance des techniques verbales et paraverbales augmente

Ce n'est pas sans équivoque. Selon le type d'appel, le canal/média, les facilités techniques, les participants, ...

D'autres choses à surveiller ?

Veillez à ne pas parler uniquement des "faits". Faites également attention à l'expérience et aux sentiments.

Peser encore plus le choix du canal de communication en fonction du type de conversation et des participants

Les facilités techniques ?

Pas de configuration neutralisante

Live: Distance sociale, tampons possibles (p.ex. plexiglas), quelle est la position possible, ...

Online: Pas de 'triangle virtuel', 2D, frontal (ou différents écrans côte à côte pas de contact visuel direct (via caméra), ...

Téléphone: pas de représentation visuelle, ...

Avantages?

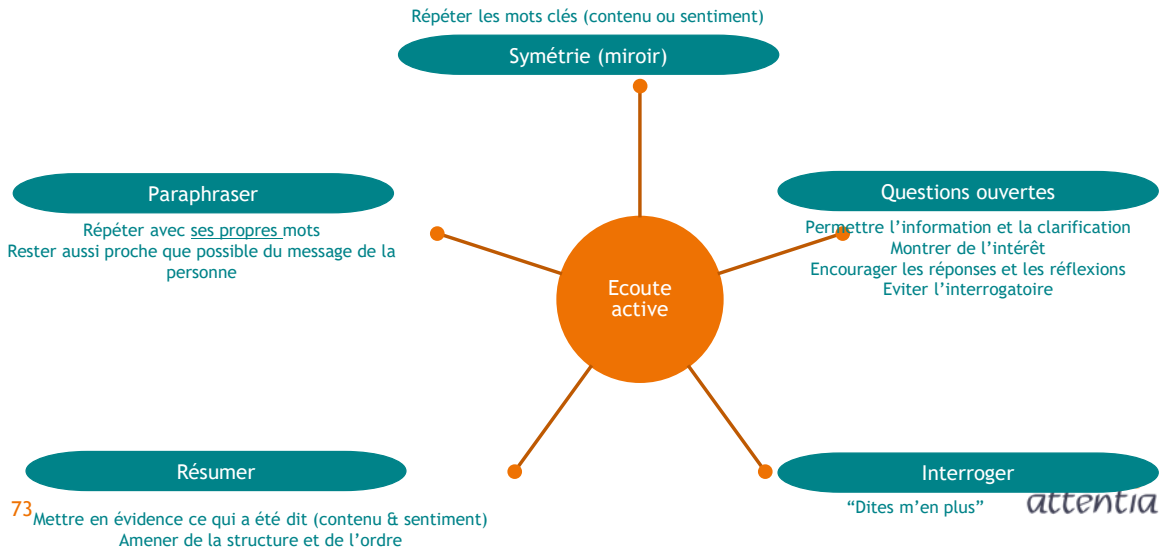
Plus vite à l'essentiel

Temporisation généralement plus facile à gérer (en raison de la situation, du canal de communication)

La perte de contact visuel permet parfois de partager des informations plus approfondies/confidentielles

72

L'importance des techniques d'entretien de base (écoute active)



73

Faire face aux émotions

Laissez l'autre exprimer ses émotions

Les émotions aident à accepter

Les émotions vous donnent des informations

Reconnaître les émotions, c'est reconnaître ce que l'autre ressent

Nommer les émotions

Avoir conscience et comprendre les émotions peut être instructif

Parler des émotions

74

attentia

74



Face à sa détresse psychologique, la personne a essentiellement besoin d'être écoutée. Elle n'a pas nécessairement besoin de conseils ou de réponses.

Laisser du temps pour l'expression des émotions, ne pas vouloir aller trop vite dans la description des faits.

Tenir compte du rythme de la personne, ne pas aller trop vite dans la recherche de solutions.

Etre plus attentif au verbal en particulier si pas (assez) accès au non verbal.

attentia

75

Partie 3. Boîte à outils pour la PC

- Un bon entretien en cette période
- Une multitude de sentiments & émotions
- Gestion du stress
- Stress post traumatique
- Deuil
- Télétravail

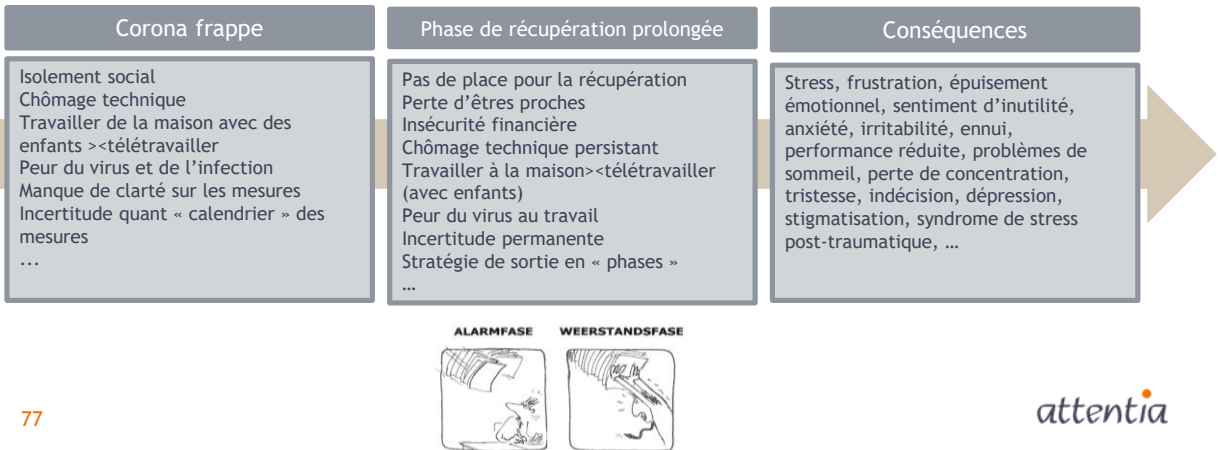
Une multitude de sentiments et d'émotions

Type here the title of the presentation



76

Impact de cette pandémie



77

attentia

77



78

Qu'est ce qui peut rendre une personne plus vulnérable?

- L'exposition face à la pandémie
- Les expériences antérieures d'événements stressants
- Le soutien de l'entourage
- La santé physique
- L'âge
- Les antécédents personnels de troubles liés à la santé mentale
- Les conséquences perçues de la crise (sur la personne elle-même, son entourage, son entreprise, ...)
- La perception de sa capacité à faire face
- Les caractéristiques personnelles (personnalité, valeurs personnelles, etc.)
- ...

attentia

78



Est-ce normal de se sentir mal ou bien?

il est normal
de ressentir de la joie

Il est normal
de se sentir mal



Que vous soyez directement confronté ou non au virus et à la pandémie, il est normal de ressentir des différentes émotions qu'elles soient positives ou négatives.

79

Source: <https://www.health.belgium.be/fr/petit-guide-pratique-du-confine>

attentia

79

Partie 3. Boîte à outils pour la PC

- Un bon entretien en cette période
- Une multitude de sentiments & émotions
- Gestion du stress
- Stress post traumatique
- Deuil
- Télétravail

La gestion du stress Comment puis-je en tant que PC offrir du soutien ?

Type here the title of the presentation



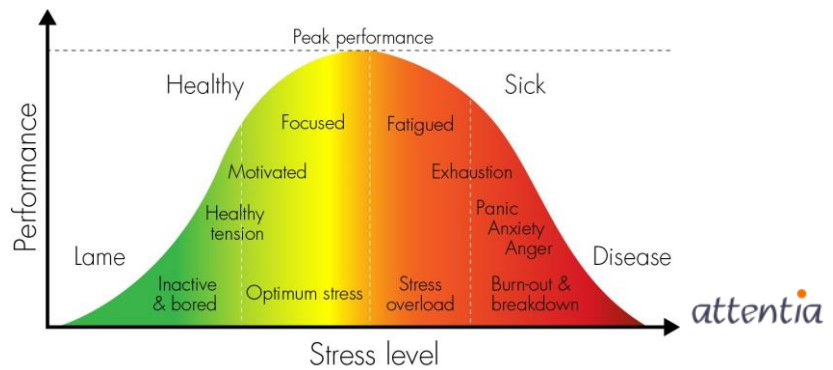
80

Stress



Réaction du travailleur aux exigences qui lui sont imposées par la situation auxquelles il pense devoir satisfaire, alors qu'il craint ne pas avoir les moyens nécessaires pour ce faire ».
Définition « Stress », De Keyser et Hansez, 1996

La courbe de réaction au stress



81

81

Comment soutenir un TRA en tant que PC?

01

Qu'est-ce qui rend cette période de corona si stressante pour moi ?

Détection du stress

02

Comment puis-je gérer mes facteurs de stress ?

Gestion du stress

03

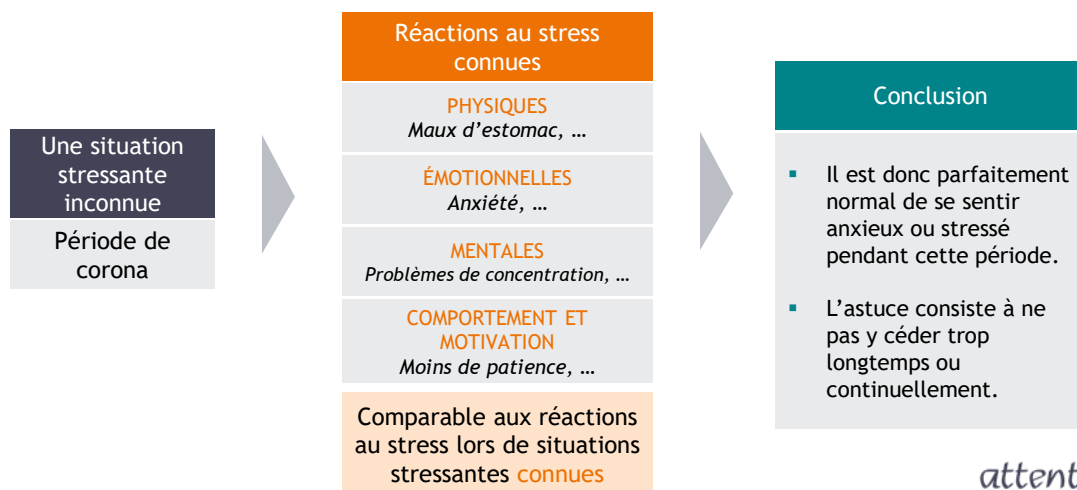
Comment puis-je augmenter ma résilience ?

Augmenter la résilience

82

82

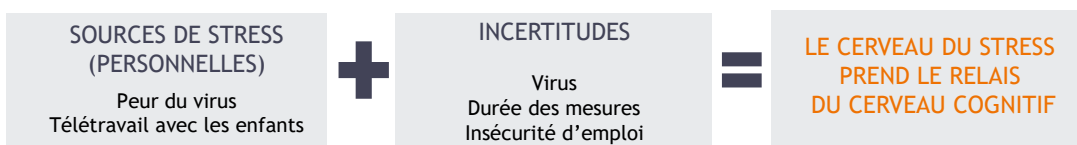
“Il est normal que je vive cette période comme une situation stressante ”



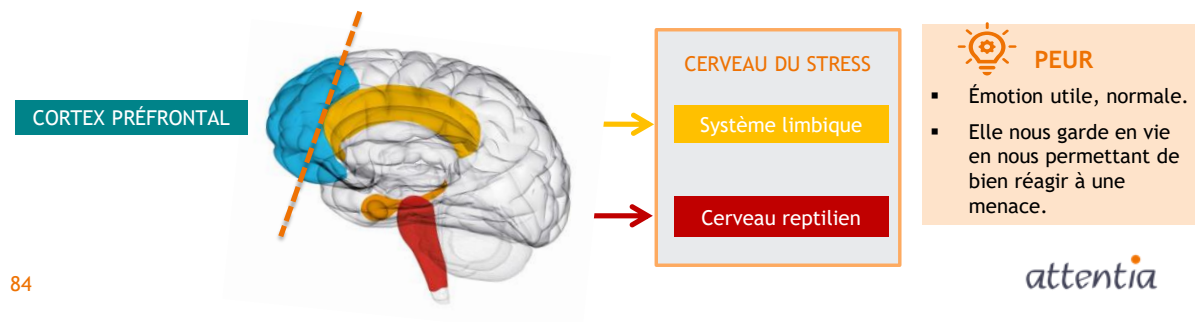
83

83

“C'est ainsi que mon cerveau réagit”

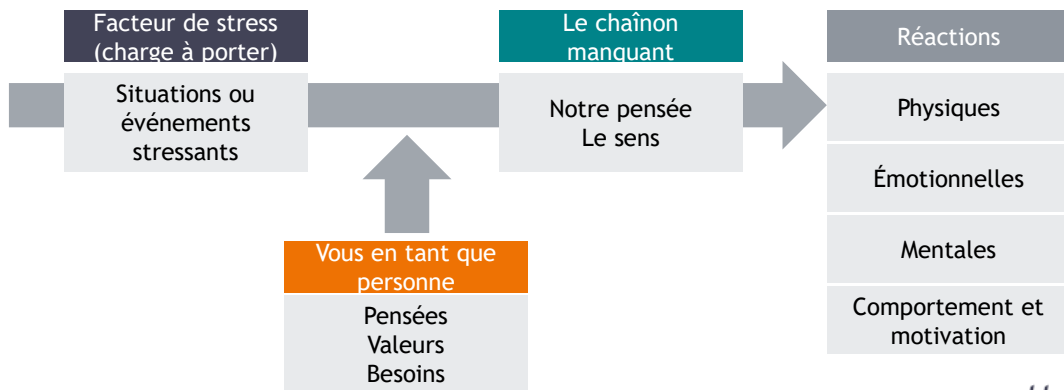


84



84

“Qu’est-ce qui rend cette période si stressante”



85

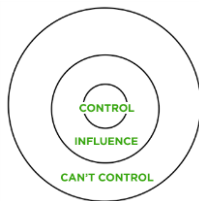
attentia

85



02 Gestion du stress

“Comment puis-je gérer mes facteurs de stress ? ”



Connaître et gérer ce qui est sous votre contrôle et hors de votre contrôle.

“nous ne pouvons pas contrôler tout ce qu’il se passe, mais nous pouvons changer notre expérience de ces choses.”



Réévaluez comment vous voulez répondre à vos valeurs/besoins

- 1) Quel valeur/besoin est associé à ce facteur de stress?
- 2) Quelle est l’importance de cette valeur? A quel besoin répond-il?
- 3) Puis-je remplir ou obtenir cette valeur/besoin différemment?

attentia

86



“Comment puis-je gérer mes facteurs de stress”

- ✓ Prise de conscience des pensées négatives - notez-les dès que vous vous en apercevez : Mindfulness (utilisez pour cela p. ex. une appli pour smartphone comme « Headspace »)
- ✓ Dosez votre exposition aux nouvelles et aux informations
- ✓ Changez votre focus en bougeant. Bougez et entreprenez physiquement des actions contre vos pensées.
- ✓ Maintenez le contact (avec famille et amis), gardez une balance entre aider et prendre soin de toi
- ✓ Créez de nouvelles pour rythmer les journées en vous concentrant sur ce qui vous donne de l'énergie
- ✓ Recherchez des choses qui vous rendent positif (p. Ex. de la musique, un film, un livre, un coup de fil avec un.e ami.e, cuisiner)



“Je me concentre sur ce qui me donne de l'énergie”

Ce qui vous donne de l'énergie

- P. ex. Se promener →
- P. ex. Cuisiner de nouveaux plats →
- P. ex. Le stretching →
- →



1. Identifiez ce qui vous donne de l'énergie
2. Notez au moins 10 points
3. Intégrez-en au moins 2 par jour





89

“Je me concentre sur la motivation intrinsèque, au sens et à la croissance”

Questions pouvant vous inspirer

- Quand cette période de corona sera terminée et que je regarderai en arrière, je veux pouvoir dire que je...
- Quelles nouvelles habitudes ai-je développées et que je souhaite garder?
- Qu'est-ce que je jette ? Qu'est-ce que je garde ?
- Quels sont les changements que je veux créer ?
- Quelle est la contribution que je veux apporter à ma famille/à mon environnement social/à mon équipe/...?
- Qu'est-ce qui est important pour moi ? Qu'est-ce qui fait que c'est important pour moi ? (Find your Why)
- Qu'est-ce que je veux faire quotidiennement/hebdomadairement / ... pour expérimenter des choses qui me motivent/ me donnent un sens?
- Quelles opportunités ?
- Que puis-je apprendre? Que puis-je apprendre des autres?

attentia

Partie 3. Boite à outils pour la PC

- Un bon entretien en cette période
- Une multitude de sentiments & émotions
- Gestion du stress
- Stress post traumatique
- Deuil
- Télétravail

Stress traumatique Comment puis-je soutenir en tant que PC ?

Type here the title of the presentation

90



91

Peut-on considérer cette crise comme une situation potentiellement traumatisante?

La situation actuelle peut potentiellement être perçue comme un « incident critique » ou « une expérience choquante »

D'un point de vue théorique, un incident critique se caractérise par :

- Un événement soudain, inhabituel et inattendu
- Une menace pour son intégrité physique et/ou celle d'autrui
- Un incident qui se situe en dehors de l'expérience humaine habituelle
- Et par un bouleversement de la vie quotidienne

attentia



92

Processus d'assimilation

La plupart des personnes traverse un processus d'assimilation normal, même si cela peut prendre plusieurs mois

Pour certaines, ce processus d'assimilation est plus difficile, ce qui peut engendrer un traumatisme



attentia



Réactions possibles liées à un traumatisme

- Fatigue, problèmes de sommeil, maux de tête, de ventre, nausées, problèmes intestinaux, etc.
- Revécu, flashbacks, incapacité de se concentrer, difficulté à prendre des décisions, idées obsessionnelles, cauchemars, etc.
- Sentiments de culpabilité et de honte, blocage émotionnel, colère intense, abattement, perte de contrôle des émotions, etc.
- Angoisse, comportement d'évitement, changement des habitudes alimentaires, professionnelles et de sommeil, isolement social, abus d'alcool et de drogue, ...

Outil: outil d'évaluation du stress post-traumatique
Vademecum de diagnostic de souffrance relationnelle au travail,
SPF Emploi mai 2007, p 36 e.v.



93



Soutien en cas de trauma

Il est important :
de ne pas juger les réactions des personnes
de veiller à ce que leurs émotions soient bien prises en charge
pour éviter qu'elles ne mènent à des angoisses excessives et/ou à un syndrome de stress post-traumatique



Un bon soutien et un bon suivi sont donc très utiles!

En cas de symptômes persistants, il convient de réorienter la personne vers un professionnel de la santé!

Outil : Guide debriefing
Du désaccord à l'hyperconflit,
SPF Emploi, septembre 2009, p 100.



94

Partie 3. Boîte à outils pour la PC

- Un bon entretien en cette période
- Une multitude de sentiments & émotions
- Gestion du stress
- Stress post traumatique
- Deuil
- Télétravail

Deuil – faire face à la perte

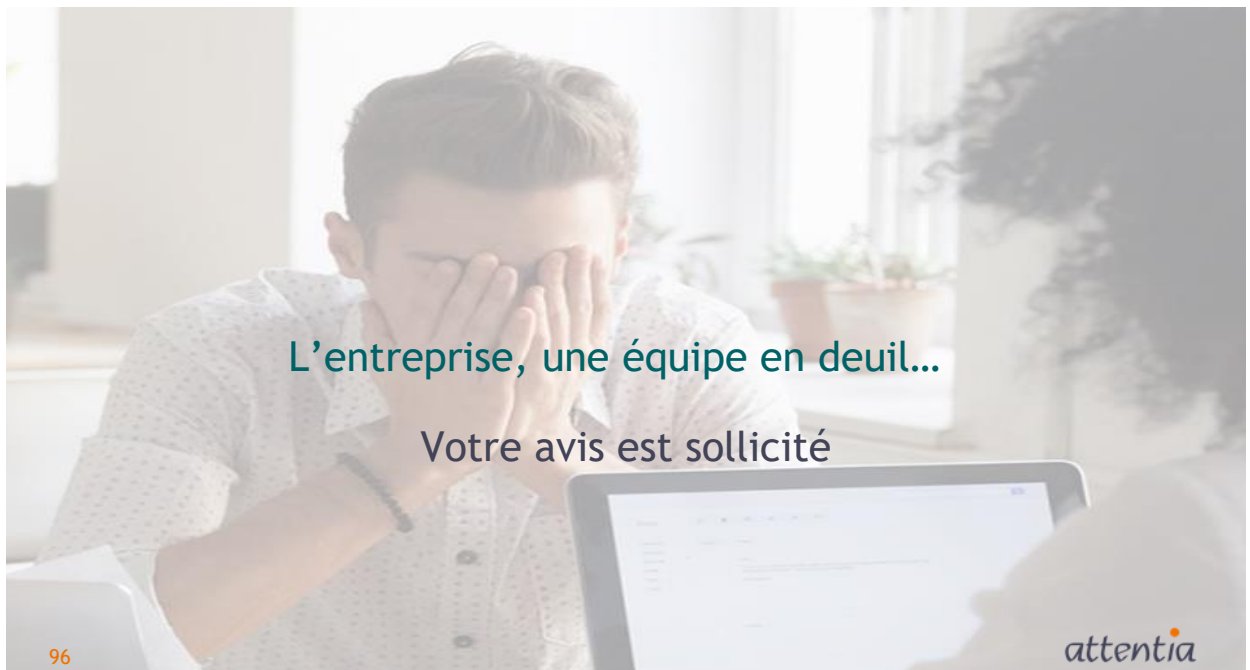
L'entreprise, une équipe en deuil

Un collègue en deuil

Type here the title of the presentation



95



L'entreprise, une équipe en deuil...

Votre avis est sollicité

96

attentia

96



97

Un (proche du) travailleur est malade ou meurt



- Prendre les mesures de précaution nécessaires pour les collègues qui auraient été en contact physique avec le travailleur concerné
- Communiquer la nouvelle, pour autant que le travailleur concerné ou sa famille en donne l'autorisation,
 - Communiquer en étant clair, transparent et en allant droit au but
 - Tenir régulièrement les collègues au courant en cas d'absence de longue durée (ex : hospitalisation)
- En cas de décès
 - Faire preuve de « créativité » afin de présenter ses condoléances (exemple: envoi d'une gerbe de fleurs, d'un message de condoléances, mise en place d'un livre de condoléances virtuel)
 - Permettre aux travailleurs de se recueillir en affichant dans un endroit approprié de l'entreprise une photo du travailleur

attentia



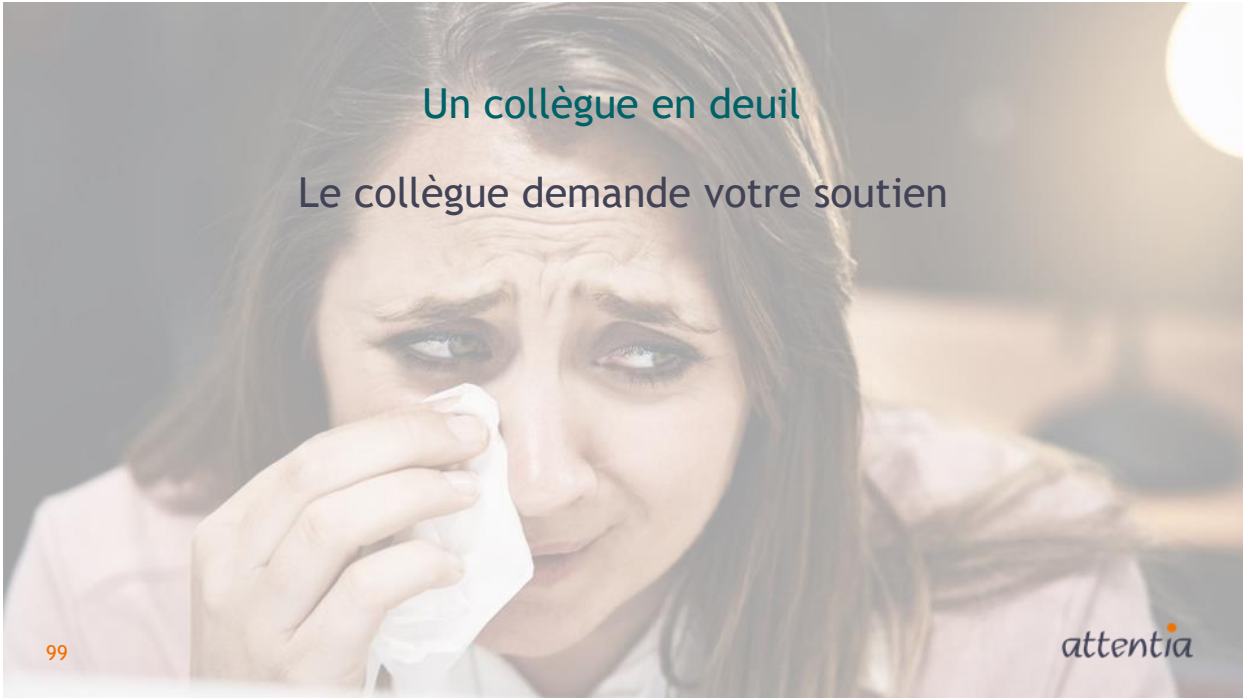
98

Être à l'écoute du travailleur endeuillé ou malade

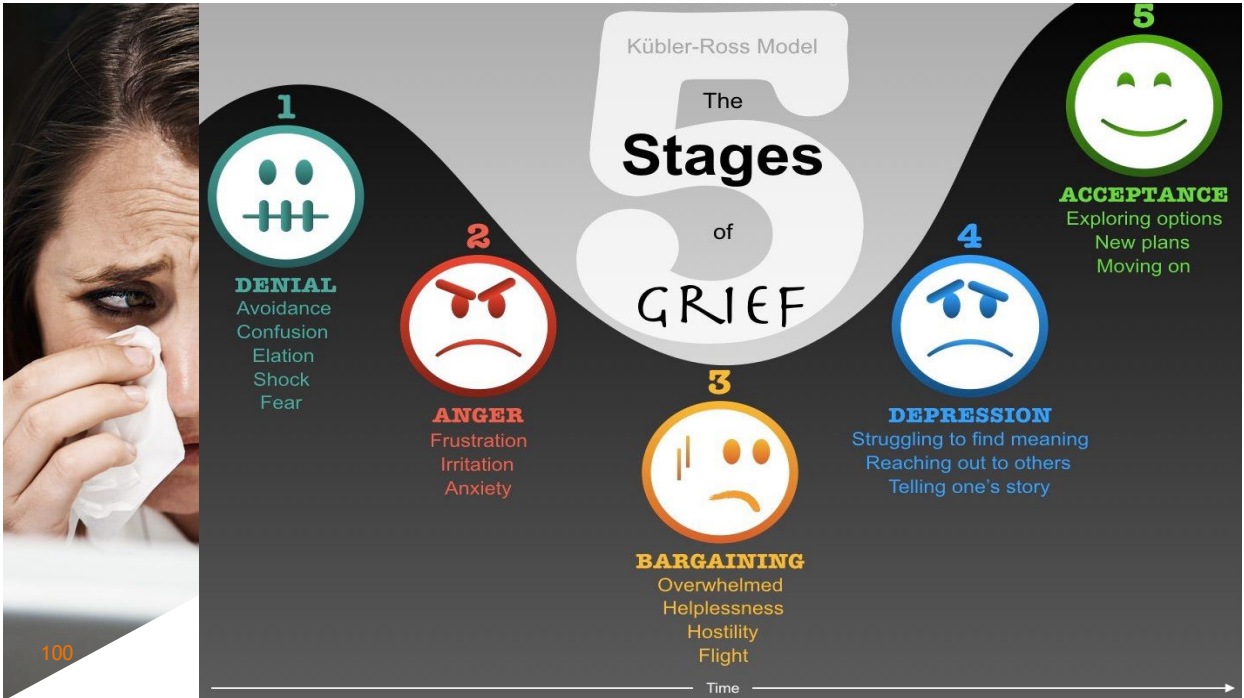


- Contact
 - Si le travailleur endeuillé le souhaite, garder le contact avec lui. Voir avec lui quel est le meilleur moyen de garder le contact
 - Le travailleur préfère ne pas être contacté?
 - Respecter le souhait de celui-ci
 - Eventuellement préciser qu'on reste disponible s'il change d'avis
- Ecouter le travailleur s'il en éprouve le besoin
 - Si on ne sait pas quoi dire, le lui dire ouvertement
 - “Je ne sais pas trop quoi te dire mais je partage ta douleur”
 - Ne pas donner de conseil au travailleur s'il n'en demande pas
- Le travailleur reprend le travail
 - Se montrer compréhensif à la reprise du travail
 - Veiller à ce que le travailleur se sente le bienvenu

attentia



99



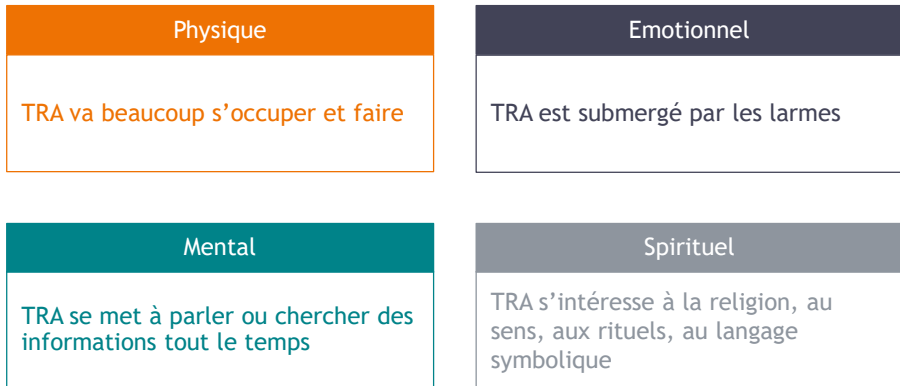
100



101

101

Les 4 quadrants lors de transformation



En cas de crise, nous avons tendance à recourir au quadrant dans lequel nous nous sentons le plus en sécurité (quadrant de prédilection)

attentia



102

102

De quoi le travailleur a-t-il besoin?



- **Fournir un endroit sûr**
 - pour exprimer des sentiments
 - pour parler des choses avec lesquelles le travailleur est occupé
- **Soutenir le processus de deuil**
 - Respecter le processus individuel de chacun
 - N'encouragez pas à vivre ou passer une phase particulière
 - Aider à la prise de conscience du processus et aider à reconnaître ce qu'il se passe et à avoir de la patience.
- **Aider à trouver l'équilibre dans les 4 quadrants**
 - Offrir de l'espace et sécurité pour aborder les 4 quadrants
 - Encourager à utiliser les 4 quadrants lors du passage (≠ forcer)

attentia

- Un bon entretien en cette période
- Une multitude de sentiments & émotions
- Gestion du stress
- Stress post traumatique
- Deuil
- Télétravail

Télétravail

Interface ergonomie et bien-être psychosocial
Et si votre avis est sollicité ?

Type here the title of the presentation



103



Conseils par rapport au télétravail

- ✓ Reconnaître ses facteurs de stress et agir en conséquence
- ✓ Miser sur la gestion de la concentration
- ✓ Définir ses priorités (commencer la journée par les tâches principales)
- ✓ Planifier des moments bien délimités pour faire les différentes tâches, activités (en tenant compte du niveau d'énergie qu'elles vous demandent)
- ✓ Eviter les distractions (mail, téléphone, etc.)
- ✓ Miser sur la structure et la routine
- ✓ Rester connecté, maintenir les contacts sociaux
- ✓ Séparer les périodes de travail des périodes de repos

104

attentia

104



Conseils par rapport au télétravail - FAME

F

FUEL | CARBURANT

5% de déshydratation induit une perte de la concentration de 25%
Veillez à boire suffisamment et mangez sainement

A

ATTENTION BREAK | PAUSE D'ATTENTION

Quittez véritablement votre ordinateur ou votre bureau pendant quelques instants
Il est important de changer d'environnement

M

MOVEMENT | MOUVEMENT

Bougez, marchez, par exemple en vous rendant de temps en temps à la machine à café ou réfrigérateur

E

EMOTION SHIFT | CHANGEMENT ETAT EMOTIONNEL

Surveillez et changez votre état émotionnel

Ex : mettez votre chanson favorite, parlez à votre partenaire ou intercalez une pause-café virtuelle avec votre collègue.

attentia

105

Clôture

Outils supplémentaires

Coordonnées

Questions

Type here the title of the presentation



106



Download brochures & posters (gratuit)
<https://www.attentia.be/fr/materiel-de-soutien-affiches-corona>



107



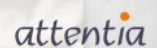
Coordonnées

Principalement en raison de RPS (avec ou non impact positif ou négatif de la crise sanitaire)

wellbeing@attentia.be
 psy_prev@attentia.be
 02 738 75 31

Principalement en raison de la confrontation avec la crise sanitaire (la situation professionnelle n'a pas ou peu d'impact)

corona@attentia.be
 02 400 02 80



108

Y-a-il des questions ?



attentia

109

CHECK OUT

Que gardez-vous?

Qu'est-ce qui est positif?

Qu'est-ce qui peut être amélioré?

110

attentia

110

Thank you for
your attention!

Team NCOI

Questions?

☎ 015/79.16.30

✉ team@ncoi.be

🌐 www.ncoi.be

