



Fiche 6.2.3. La personne de confiance

La fonction de « personne de confiance »¹ (PC) constitue un aspect inédit – et propre à la Belgique – dans les réglementations relatives au bien-être au travail. Depuis l'introduction des modifications légales² relatives à la prévention des risques psychosociaux (au 1^{er} septembre 2014), le rôle de la personne de confiance a sensiblement changé, même si sa désignation, recommandée, n'est pas obligatoire. Le choix d'une (ou de plusieurs) personne(s) de confiance constitue une mesure utile et pertinente de prévention et de résolution des problèmes liés aux aspects psychosociaux : cela en raison de sa disponibilité « en première ligne » dans le cas de souffrances relationnelles au travail (conflits, harcèlement moral, etc.). Tenu au secret professionnel, elle écoute, conseille et cherche une solution ; elle peut organiser une conciliation ou mettre en place les procédures informelles prévues par la loi.

Cette fiche synthétise les modalités d'exercice de la fonction. Les références précises ainsi que les détails se trouvent dans le chapitre II du livre 1^{er}, titre 3 du Code.

Choix d'une (ou de plusieurs) personne(s) de confiance, interne(s) ou externe(s)

La désignation n'est pas obligatoire, mais lorsque tous les membres représentant le personnel au CPPT (ou la DS, ou les travailleurs) le demandent, l'employeur devra y procéder.

Il y a incompatibilité pour cette fonction avec celles de : membre du personnel de direction³; membre de la délégation syndicale; représentant de l'employeur ou des travailleurs au CPPT ou au CE; conseiller en prévention-médecin du travail (CP-MT)⁴. Les missions de la PC peuvent aussi être exercées par le « conseiller en prévention aspects psychosociaux » (CPAP) du SEPP⁵, ainsi que par le « conseiller en prévention interne » (sauf dans les organisations de moins de 20 travailleurs où l'employeur remplit cette fonction, ou en cas de désaccord de l'intéressé lui-même ou du CPPT). Même si une PC est désignée par l'employeur, le travailleur peut toujours choisir de s'adresser au CPAP du SEPP. Il peut aussi s'adresser directement à l'employeur, à un membre de la LH, du CPPT, ou à la DS, en vue d'exposer ses difficultés.

Le choix d'une personne de confiance interne s'orientera vers un travailleur motivé à assurer cette fonction, ayant un bon contact avec l'ensemble de ses collègues, et capable d'écouter sans juger et de garder sa neutralité.

Dans le secteur non marchand⁶, et en général dans les petites entreprises, exercer le rôle de PC tout en étant salarié n'est pas facile (proximité de travail, manque de temps, etc.).

La loi permet de désigner une personne de confiance **externe** (non salariée) :

- dans les organisations de moins de 20 travailleurs;
- dans celles de plus de 20, s'il y a déjà une PC interne ou si le CP interne accepte d'exercer au moins la mission d'information préalable (Cf. Fiche 6.2).

Il est toutefois indispensable qu'une PC externe connaisse bien l'organisation. Par exemple, un ancien travailleur, la PC d'une autre asbl, un indépendant qui preste chez l'employeur, etc.

¹ Plusieurs lois emploient le terme de « personne de confiance » pour des missions qui peuvent être différentes : par exemple les lois sur le statut juridique des personnes vulnérables majeures, sur les droits du patient, sur l'euthanasie, etc.

² Il s'agit de deux lois et du code du bien-être au travail : la loi du 28 février 2014 (complétant la loi sur le bien-être des travailleurs) ; la loi du 28 mars 2014 (modifiant les procédures judiciaires en matière de RPS) ; le livre 1^{er}, titre 3 du code.

³ Personnes chargées de la gestion journalière de l'organisation, qui ont pouvoir de représenter et d'engager l'employeur ; les membres du personnel directement subordonnés à ces personnes, lorsqu'ils remplissent également des missions de gestion journalière (à ne pas confondre donc avec la ligne hiérarchique, plus large).

⁴ Le CP-MT qui, à l'occasion d'un quelconque examen médical, constate que l'état de santé d'un travailleur est altéré et que cela pourrait découler de l'exposition à des RPS au travail, informe le travailleur sur la possibilité de s'adresser au CPAP ou à la PC. Il peut lui-même informer le CPAP (avec l'accord du travailleur) s'il estime que celui-ci n'est pas en mesure de s'adresser lui-même au conseiller.

⁵ Ou du service interne, si c'est le cas (très rare).

⁶ Les enquêtes menées en 2011 dans les secteurs bruxellois de la 332 et de la 319.2 indiquaient que 27 % en 332 et 42% en 319.2 avaient une personne de confiance au statut conforme à la loi. Cf. Approche du bien-être au travail 2012.

www.apefasbl.org/lapef/actions-en-partenariats/approche-du-bien-etre-au-travail-synthese

Missions

La PC interviendra uniquement dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale informelle d'un travailleur. Elle est tenue au secret professionnel (Cf. Fiche 6.2).

Pour rappel, une demande d'intervention psychosociale peut concerner l'ensemble des risques psychosociaux, dont les composantes sont précisées par la loi, c'est à dire « l'organisation du travail; les conditions de travail; les conditions de vie au travail; le contenu du travail; les relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent effectivement un danger » Cf. Fiche 6.

Dans un premier temps, elle réalise la phase préalable, qui consiste à prendre contact et à informer à propos des différentes possibilités d'intervention. Dans le cas où le travailleur choisit la voie informelle, la PC va chercher une solution : par le biais d'entretiens avec la personne concernée (accueil, écoute, conseils, etc.); par une intervention auprès d'une autre personne de l'organisation (ex. : un membre de la ligne hiérarchique); par une conciliation entre les personnes impliquées (moyennant l'accord du demandeur).

L'employeur veille à ce que la PC (rattachée fonctionnellement au SIPP) accomplisse ses missions de manière complète et efficace, qu'elle dispose du temps et des informations nécessaires, et qu'elle puisse faire appel au CPAP du SEPP. Il prend, en outre, les mesures nécessaires afin que personne ne fasse pression sur elle en vue d'obtenir des informations liées à l'exercice de sa fonction.

Fonctionnellement, la personne de confiance qui fait partie du personnel de l'entreprise est rattachée au SIPP. Elle a un accès direct à la personne chargée de la gestion journalière de l'institution lorsqu'elle exerce ses missions de PC.

La PC et le CPAP du SEPP entretiennent des contacts réguliers et échangent des informations pertinentes sur leurs interventions. La PC transmet par écrit au CPAP (au moins une fois par an) les données des incidents qui se sont répétés et qu'elle a traités. Ces données, anonymes, seront transmises au CP interne en vue de la rédaction du rapport annuel du SIPP.

Responsabilité civile : la personne de confiance peut être responsable des dommages qu'elle cause à l'employeur ou à des tiers à la suite d'un fait fautif.

- Si elle est engagée sous contrat de travail, l'article 18 de la loi de 1978 relative aux contrats de travail atténue fortement cette responsabilité puisque son patrimoine personnel est protégé sauf dol, faute lourde ou fautes légères répétées (Cf. Fiche 3.6).
- Si elle est volontaire (externe au personnel), elle bénéficie d'une disposition semblable instaurée par l'article 5 de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires.

Responsabilité pénale : la personne de confiance répond de ses fautes pénales personnelles (ex : le non-respect du secret professionnel).

Formation et compétences

La PC doit disposer de compétences en termes de savoir-faire et de connaissances nécessaires à sa mission. Dans les 2 ans de sa désignation, elle aura suivi une formation qui comprend au minimum 30 heures organisées en séances de 3 heures au moins⁷. Ces formations portent sur la cadre légal (3 h), les risques psychosociaux au travail (3 h), les techniques d'entretien (6 h) et la gestion des situations problématiques (18 h). Des dispenses sont possibles⁸. La PC doit maintenir ses compétences par le biais d'une supervision annuelle. Les frais de la formation, effectuée durant le temps de travail, sont à la charge de l'employeur.

Les formations pour PC (qui peuvent être organisées par des employeurs ou par divers organismes) ne doivent pas être agréées en tant que telles, mais doivent satisfaire à plusieurs conditions précisées dans le Chapitre V relatif aux dispositions relatives au statut du conseiller en prévention aspects psychosociaux et de la personne de confiance du livre 1^{er}, titre 3 du Code et qui concernent tant le contenu que les modalités (ex. : qualification des formateurs, attestation de suivi, dispenses éventuelles, etc.). Les organisateurs de ces formations et des supervisions peuvent demander à figurer (sous certaines conditions) sur la liste publiée par la direction générale Humanisation du travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

⁷ Sauf dans le cas où c'est le CP interne qui exerce la mission d'information de la PC.

⁸ Les organisateurs de formation peuvent dispenser les candidats des matières pour lesquelles ceux-ci peuvent apporter la preuve qu'ils les ont déjà suivies par ailleurs.