

La prévention par la Personne de Confiance en Entreprise

Fléau de l'entreprise moderne, les risques psychosociaux (stress, burn-out, conflits, harcèlement) coûtent en Suisse 11 milliards de francs par an. Mettre en place une PCE, c'est prévenir et souvent éviter des procédures coûteuses.



Marc Rosset est président de l'ASPCE.

Photo: màd

Mettre en place une Personne de Confiance en Entreprise (PCE), c'est prévenir et traiter les risques psychosociaux en entreprise et souvent éviter des procédures coûteuses. La personne de confiance en entreprise assure une permanence pour tous les salariés de l'entreprise. Sollicitée par téléphone, par courriel ou par contact direct, la PCE reçoit en entretien individuel confidentiel le requérant, le plus souvent hors des locaux de l'entreprise. L'entretien individuel permet à la personne en souffrance professionnelle d'exposer sa situation à un tiers neutre et bienveillant, en ayant la garantie qu'aucune action ne sera entreprise sans son accord explicite.

Dans plus de 80% des cas, ce premier entretien suffit pour que la situation se règle d'elle-même. Le premier entretien individuel peut aussi déboucher sur d'autres interventions:

- Accompagner la personne pour un entretien avec sa hiérarchie ou les ressources humaines.
- Proposer une médiation avec la personne désignée par le requérant comme étant responsable de la situation de conflit présentée.
- Orienter le requérant sur une ressource existante adaptée à sa situation (sa propre hiérarchie, la médecine du travail, un avocat, un ergonome, un psychothérapeute, un médecin généraliste ou encore l'assurance invalidité).
- Orienter le requérant sur une demande d'ouverture d'enquête si les faits exposés sont graves.

Situation dans quelques communes vaudoises, PCE internes et externes

La Ville de Lausanne fût pionnière en la matière avec un premier groupe constitué en 1995 en son sein, le «Groupe de confiance», un groupe de milice. Ce groupe a évolué sur une cellule professionnelle, la cellule ARC. D'autres communes se sont dotées d'un dispositif externe parmi lesquelles Vevey, Montreux, la Tour-de-Peilz, Blonay, Yverdon. En externe, un contrat est passé avec une PCE, lequel comprend aussi bien des mesures de prévention que des modalités d'intervention.

Dans tous les cas, une PCE ne traite en moyenne que 1 à 2% de demandes par an (2 demandes pour 100 collaborateurs par année). Pour garantir une intervention professionnelle, l'auteur estime qu'une PCE devrait traiter un volume annuel minimal d'au moins 50 dossiers, volume d'activité garant d'une pratique suivie et de qualité.

En conséquence de ce qui précède, une structure interne ne devrait être envisagée que pour des sociétés ou collectivités employant plus de 4000 collaborateurs. Elle devrait dans tous les cas être au moins composée de deux personnes.

Formation de la PCE

80% de l'activité de la PCE se déploie en entretien individuel. Il est donc impératif qu'une partie de la formation requise

concerne cette pratique. Pour le reste, les PCE certifiées sont formées en:

- connaissance de soi et connaissances de base en psychologie
- techniques de l'entretien individuel
- outils de la médiation
- connaissance de base en droit du travail
- connaissance de base en matière de harcèlement/procédure d'enquête
- connaissance des structures existantes et des ressources sur lesquelles orienter une personne qui consulte

Association professionnelle

L'Association Suisse des Personnes de Confiance en Entreprise (ASPCE) est composée de 86 membres certifiés, listés sur le site <https://aspce.ch>. Elle délivre le titre protégé de Personne de Confiance ASPCE® aux personnes qui remplissent les conditions pour être admises et organise des formations continues. L'ASPCE est référencée par le SECO parmi les professionnels en matière de risques psychosociaux.

La profession émergente de Personne de Confiance en Entreprise (PCE) se développe depuis l'obligation faite en 2012 à toutes les entreprises en Suisse de prendre les mesures nécessaires pour prévenir et traiter les risques psychosociaux en entreprise. La première mention du terme «Personne de Confiance» est faite par le Conseil fédéral (CF) dans son message de février 1994. Le CF se préoccupe d'une augmentation projetée du harcèlement sexuel en entreprise. Au rang des mesures proposées, il évoque la mise en œuvre d'une «personne de confiance» à laquelle les collaborateurs victimes pourraient s'adresser.

Le 18 août 1993 entre en vigueur l'ordonnance de la loi sur le travail n° 3 (OLT3), laquelle contient en son article 2 l'obligation faite à l'employeur de «prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé physique et psychique de ses collaborateurs». L'OLT3 fait rapidement l'objet de commentaires du SECO, lesquels n'ont pas force de loi. Ces commentaires proposent cinq mesures que toute entre-

prise en Suisse devrait mettre en œuvre dans le sens de l'OLT3, parmi lesquelles: «La désignation d'une personne interne ou externe à laquelle les personnes concernées peuvent s'adresser en cas de conflit pour des conseils et un soutien afin de trouver une solution au problème. Il est important que cette personne dispose de la formation nécessaire pour cette tâche et qu'elle ait un rapport de confiance avec les salariés qui demandent son conseil, soit l'obligation de garder le secret et l'absence de lien hiérarchique.»

En mai 2012, le Tribunal fédéral donne raison à une employée qui fait recours contre son licenciement en arguant du fait que son employeur n'a pas mis en œuvre les cinq mesures de prévention

proposées par le SECO dans ses commentaires, lesquels acquièrent ainsi force de loi.

Marc Rosset

Président de l'Association Suisse des Personnes de Confiance en Entreprise (ASPCE)

Infos:
<https://aspce.ch>

Publicité



Car je fais confiance à un partenaire solide

Previs Prévoyance compte parmi les dix plus grandes institutions collectives et communes. Une longue tradition dans le domaine du service public, des solutions de prévoyance flexibles et une qualité de service au plus haut niveau: voilà ce pour quoi nous nous engageons depuis 60 ans.

Deux partenaires forts: l'Association des Communes Suisses (ACS) et la Previs.

www.previs.ch

previs 
Quand prévoyance
rime avec transparence