© Prevent. This document is downloaded from https://www.prevent.be//fr/banque-de-connaissance/le-role-de-la-personne-de-confiance on 4/12/2025

Le rôle de la personne de confiance

Point de contact des travailleurs en cas de problèmes psychosociaux au travail, la personne de confiance écoute, conseille et sert de médiateur. Sa désignation, son rôle précis et ses tâches sont définis dans la législation sur le bien-être au travail.

Sujets: Service interne, Risques psychosociaux, Harcèlement sexuel au travail, Violence au travail , Harcèlement et discrimination

©: publié le 15-04-23 par la rédaction, prevent.be

Last change: 23.11.23

© Prevent. This document is downloaded from https://www.prevent.be//fr/banque-de-connaissance/le-role-de-la-personne-de-confiance on 4/12/2025

Désignation

Qu'est-ce qu'une personne de confiance?

Une personne de confiance est une personne à laquelle les travailleurs peuvent confier en toute confidentialité les problèmes psychosociaux qu’ils rencontrent au travail. Les questions de harcèlement moral, de comportement sexuel indésirable, d'agression en font partie, mais il peut également s'agir d'autres problèmes psychosociaux.

Obligatoire?

La désignation d'une personne de confiance est obligatoire dans les entreprises de 50 travailleurs ou plus. Dans les autres entreprises, elle est considérée comme une bonne pratique. En outre, l'ensemble de la délégation syndicale (ou s'il n'y en a pas, l'ensemble des travailleurs) peut en faire la demande. Dans ce cas, l'employeur lance la procédure de désignation de la personne de confiance.

Interne ou externe?

La personne de confiance est généralement un membre du personnel. Dans les entreprises de 50 travailleurs ou plus, c'est d'ailleurs obligatoire:au moins l'une des personnes de confiance désignées doit faire partie du personnel. Cette obligation s'applique aussi dans

© Prevent. This document is downloaded from https://www.prevent.be//fr/banque-de-connaissance/le-role-de-la-personne-de-confiance on 4/12/2025

les entreprises de 20 travailleurs ou plus où le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie du service externe. Dans les autres cas, l'employeur peut décider de nommer une personne externe. Il est toutefois important que la personne de confiance connaisse très bien l'entreprise, sa culture et son organisation. Et comme tous les travailleurs doivent pouvoir la contacter facilement, les grandes organisations ont souvent plusieurs personnes de confiance internes.

Qui?

La première chose à considérer lors de la désignation d'une personne de confiance est ce que l'on attend précisément d'elle. Par ailleurs, la législation impose aussi de strictes restrictions en la matière. Certains membres du personnel ne peuvent pas être désignés comme personne de confiance:

- représentants de l'employeur ou des travailleurs au sein du conseil d'entreprise ou du comité PPT;
- représentants du personnel candidats aux élections sociales;
- représentants syndicaux;
- employeur;
- personnel de direction;
- conseiller en prévention-médecin du travail.

Personnel de direction?

© Prevent. This document is downloaded from https://www.prevent.be//fr/banque-de-connaissance/le-role-de-la-personne-de-confiance on 4/12/2025

Les membres du personnel de direction ne peuvent être désignés comme personne de confiance. Le personnel de direction est défini comme étant les personnes chargées de la gestion journalière qui ont pouvoir de représenter et d'engager l'employeur (c'est-à-dire d'accomplir des actes juridiques au nom et pour le compte de l'employeur). Il s'agit en gros des deux niveaux les plus élevés dans la hiérarchie de l'entreprise. Dans ce contexte, on ne peut donc assimiler les membres du personnel de direction à la ligne hiérarchique: la ligne hiérarchique est un concept plus large qui englobe toute personne pouvant donner des ordres à ses subordonnés. En résumé, un membre de la ligne hiérarchique peut donc exercer la fonction de personne de confiance, à condition qu'il ne fasse pas partie du personnel de direction.

Les employés sont-ils impliqués dans le choix d'une personne de confiance?

Lorsque l'employeur décide de désigner une (ou des) personne(s) de confiance, il doit obtenir l'accord préalable de l'ensemble des membres représentant les travailleurs au sein du Comité PPT. Lorsqu'il n'y a pas de Comité institué dans l'entreprise, la mission revient à la délégation syndicale et s'il n'y en a pas non plus, ce sont les travailleurs eux-mêmes qui sont appelés à donner leur avis sur la question. L'employeur doit respecter les règles propres à la participation directe.

Missions

© Prevent. This document is downloaded from https://www.prevent.be//fr/banque-de-connaissance/le-role-de-la-personne-de-confiance on 4/12/2025

Quelles sont les missions d'une personne de confiance?

Comme son nom l'indique, le rôle principal de la personne de confiance est celui d'être une personne à qui on peut se confier. C'est une personne de contact à laquelle un travailleur s'adresse pour raconter son histoire en toute confiance. La personne de confiance joue donc un rôle central dans ce que l'on appelle l'intervention psychosociale informelle. Elle participe également à la politique de prévention psychosociale, en particulier à l'analyse des risques et à l'élaboration des procédures internes (voir encadré).

Tâches

1 Participer à l'analyse des risques psychosociaux:
- participer à l'élaboration concrète de la procédure interne;
- collaborer à l'analyse des risques p.ex. en signalant les problèmes identifiés;
- se concerter régulièrement avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux;
- signaler au conseiller en prévention aspects psychosociaux les incidents qui se répètent;
- participer à la réunion du Comité si un point lié aux risques psychosociaux est à l'ordre du jour;
- fournir des données anonymes au conseiller en prévention interne lors de la rédaction du rapport annuel du service interne;
- tenir le registre des faits de tiers.

2 Accompagner les cas individuels (intervention psychosociale informelle):
- accueillir et conseiller les travailleurs qui s'adressent à elle;

© Prevent. This document is downloaded from https://www.prevent.be//fr/banque-de-connaissance/le-role-de-la-personne-de-confiance on 4/12/2025

- rechercher des solutions, formuler des propositions, faire de la médiation.

Comment savoir à qui s'adresser en cas de problèmes psychosociaux?

Chaque entreprise doit définir les procédures auxquelles un travailleur peut recourir s'il est confronté à des problèmes psychosociaux liés au travail. L'employeur doit inclure les procédures d'intervention psychosociale, de même que les coordonnées de la personne de confiance et du conseiller en prévention aspects psychosociaux dans le règlement de travail .

En outre, il est également tenu de communiquer ces coordonnées à tous les travailleurs, par exemple en les affichant ou en les publiant sur l'intranet.

Comment cela fonctionne-t-il?

Tout employé qui estime subir un préjudice psychologique en raison de risques psychosociaux au travail peut invoquer les procédures internes. S'il a essayé de résoudre le problème avec l'aide de ses collègues, de son supérieur ou des représentants du personnel et que cette démarche a échoué, il s'adressera à la personne de confiance.

© Prevent. This document is downloaded from https://www.prevent.be//fr/banque-de-connaissance/le-role-de-la-personne-de-confiance on 4/12/2025

Lors du premier entretien, la personne de confiance informera le travailleur des procédures internes disponibles (intervention psychosociale informelle ou formelle), lui permettant ainsi d'opter pour l'une ou l'autre. Si le choix du travailleur se porte vers une intervention psychosociale formelle, la personne de confiance l'orientera vers le conseiller en prévention aspects psychosociaux.
En cas d'intervention psychosociale informelle, la personne de confiance reste le point de contact et cherche une solution au problème avec le travailleur. Elle a, dans ce cadre, des entretiens personnels avec le travailleur pour l'écouter et le conseiller. Elle peut également entreprendre des démarches auprès d'autres personnes/départements dans l'entreprise (employeur, personnel de direction, RH, etc.). S'il s'agit d'un problème relationnel, une conciliation peut être tentée. L'intervention psychosociale informelle peut être sollicitée non seulement pour des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel mais aussi pour toutes les autres situations impliquant des dommages psychologiques, c'est-à-dire l'ensemble des risques psychosociaux au travail.

Critères

Confidentialité

© Prevent. This document is downloaded from https://www.prevent.be//fr/banque-de-connaissance/le-role-de-la-personne-de-confiance on 4/12/2025

Toute personne de confiance est tenue au secret professionnel. Elle doit aussi pouvoir exercer sa fonction de manière autonome, sans aucune pression. C'est la raison pour laquelle elle relève fonctionnellement du service interne pour les tâches liées à son rôle de personne de confiance et ne rapporte pas à son supérieur hiérarchique dans ce cadre. La personne de confiance doit disposer de suffisamment de temps et d'un local approprié pour mener des entretiens confidentiels.

Autonomie

L'autonomie d’une personne de confiance est un critère important dans l’accompagnement d’un travailleur. Pourtant, dans certains cas, la personne de confiance peut se retrouver dans une position difficile, par exemple si l’intervention psychosociale informelle implique l'employeur lui-même ou son propre supérieur hiérarchique. Dans ce cas, il est préférable qu’elle renvoie le travailleur au conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Protection contre le licenciement

La personne de confiance ne bénéficie pas d’une protection spécifique contre le licenciement. Elle ne peut cependant pas subir de préjudice en raison de ses activités en tant que personne de confiance. Elle ne peut pas non plus être écartée de ses fonctions de personne de confiance sans l'accord de l'ensemble des représentants des travailleurs au sein du comité.

© Prevent. This document is downloaded from https://www.prevent.be//fr/banque-de-connaissance/le-role-de-la-personne-de-confiance on 4/12/2025

Formation

Obligatoire?

Chaque personne de confiance doit avoir les connaissances et les compétences nécessaires pour occuper cette fonction, c'est pourquoi elle est tenue de suivre une formation dans les deux ans qui suivent sa désignation. La formation, qui dure cinq jours, couvre notamment le cadre juridique, les risques psychosociaux au travail, les techniques d'entretien et la gestion des situations problématiques. La liste des organismes de formation est disponible sur le site du SPF Emploi.

Formation continue

Outre la formation initiale, la personne de confiance est tenue de suivre au moins une journée de formation par an. Cette formation se déroule sous la forme d'une intervision, au cours de laquelle les personnes de confiance échangent leurs expériences sur des cas pratiques sous la direction d'un facilitateur.

Qui paie?

L'employeur doit veiller à ce que les personnes de confiance puissent suivre une formation. Il prend en charge les coûts et leur donne dès lors la possibilité et le temps de le faire.

© Prevent. This document is downloaded from https://www.prevent.be//fr/banque-de-connaissance/le-role-de-la-personne-de-confiance on 4/12/2025

Références/Plus d'infos

- Loi sur le bien-être au travail, chapitre 5bis Dispositions spécifiques concernant la prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail
- Code du bien-être au travail, Livre Ier Principes généraux, Titre 3 Prévention des risques psychosociaux au travail
- SPF Emploi, Personne de confiance