



CODE DE DÉONTOLOGIE DES PERSONNES DE CONFIANCE EN ENTREPRISE

Membres de l'ASPCE

v.02/25.09.23

1. Introduction

Ce code de déontologie a été rédigé afin de définir les principes et les devoirs régissant la profession de « Personne de Confiance en Entreprise » (PCE). Il représente également un guide vivant et évolutif, basé sur des valeurs et des besoins régulièrement actualisés car appliqués aux réalités d'une nouvelle profession qui se déploie dans une société en pleine évolution.

2. Buts du code

Ce code de déontologie énonce les principaux devoirs professionnels (« *déonto-* » vient du grec « *deon* », le « devoir ») s'appliquant dans l'exercice du métier de PCE. Il régit les rapports entre la PCE et la personne requérante faisant appel à elle, les entreprises partenaires, les autres parties prenantes, l'association et les membres de l'association.

Ce document vise à :

- inscrire la pratique des PCE dans une perspective éthique
- encadrer la pratique professionnelle selon les critères arrêtés par le quorum des membres
- promouvoir l'application de règles communes
- protéger et préserver la réputation de la profession, de l'association et de ses membres.

La PCE doit pouvoir légitimer ses actions à l'encontre des personnes et des entreprises concernées. En cas de plainte, la PCE doit être à même de répondre de son comportement et de ses choix.

3. Mission de la PCE : écouter, accompagner, orienter

La profession de PCE a pour mission de contribuer à la prévention et au traitement des risques psycho-sociaux en entreprise. Elle veille en particulier au bien-être des collaborateurs.rices et à la recherche de solutions adéquates et équitables.

Ecouter

La PCE reçoit en entretien individuel et confidentiel les collaborateurs.rices en situations de difficulté ou de souffrance au travail, s'estimant notamment victimes de conflits, de harcèlement psychologique ou sexuel, et qui en font la demande.

Elle propose une écoute active, bienveillante et de qualité afin que la personne requérante puisse s'exprimer librement et décrire la situation à laquelle elle est confrontée.

Accompagner

La PCE accueille la personne requérante pour lui permettre d'exprimer ses émotions, son ressenti dans un environnement sécurisé et confidentiel, de clarifier le contexte dans son ensemble, d'identifier ses besoins et les ressources à sa disposition, ainsi que d'envisager les options et issues possibles.

Orienter

Suivant les cas et les besoins exprimés, la PCE peut renseigner et orienter la personne requérante vers :

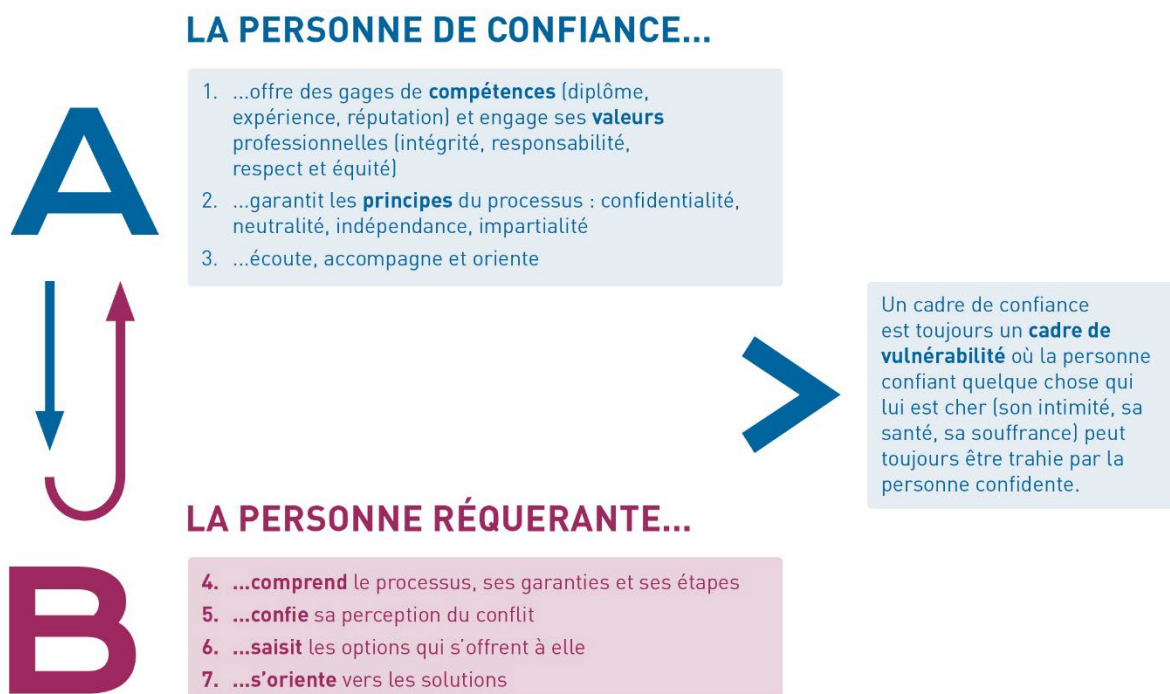
- la hiérarchie
- les mécanismes de plainte existants au sein de l'entreprise (RH, hiérarchie, alerte éthique, etc.)
- d'autres ressources (coach personnel, psychologue du travail, médecin, inspecteur du travail, police, etc.)
- une médiation
- l'ouverture d'une enquête.

La PCE pourra alors accompagner la personne requérante, si cette dernière en exprime clairement le besoin.

Intégrité professionnelle

La PCE veille à préserver la réputation de la profession de Personne de Confiance en Entreprise et s'abstient de tout comportement pouvant porter atteinte à l'image d'intégrité ou de professionnalisme de l'ASPCE et de ses membres.

LA FABRIQUE DE LA CONFIANCE



4. Devoirs envers les personnes requérantes

Pour remplir sa mission et bâtir une relation de confiance avec les personnes requérantes, la PCE observe les principes suivants :

Compétences et transparence

La PCE a suivi le cursus de la formation délivrée par l'ASPCE dans son intégralité, et s'engage à suivre les formations continues dispensées par l'ASPCE. Elle met toutes ses connaissances et son expérience au service de l'accomplissement du mandat.

Pour favoriser la relation de confiance, elle informe la personne requérante sur les valeurs et les principes régissant l'entretien ainsi que sur ses modalités pratiques.

Neutralité

La PCE accompagne la personne requérante vers la résolution de son problème, mais ne fait pas de projet pour elle et ne trouve pas les solutions à sa place.

Humilité, empathie et distance professionnelle

La PCE exerce sa profession avec humilité. Elle intervient dans des environnements professionnels divers et peut être confrontée à des situations professionnelles parfois complexes.

Elle traite chacun.e avec bienveillance, sans a priori ni jugement. Elle exerce son métier avec une juste distance et porte une attention particulière *aux résonances personnelles que chaque situation pourrait éveiller en elle.*

Impartialité

La PCE adopte une posture ouverte par rapport à toutes les entités impliquées (personne requérante, entreprise, autres parties prenantes), mais s'engage à ne pas prendre parti. Elle accorde la même qualité d'écoute à toutes les parties la sollicitant.

Autonomie

Dans une perspective *de responsabilisation et d'autonomisation*, la PCE soutient la personne requérante dans son cheminement et l'accompagne dans sa recherche de solutions et de mieux-être.

Indépendance et gestion de conflits d'intérêts

La PCE ne possède aucun lien hiérarchique ou intérêt personnel par rapport à la personne requérante et l'entreprise. Elle refuse, suspend ou interrompt son mandat lorsqu'elle sent que la démarche est instrumentalisée ou que son indépendance est compromise.

La PCE peut contribuer à identifier l'approche la plus pertinente (médiation, ouverture d'enquête, accompagnement, etc.) après s'être entretenue avec les parties en présence, pour autant qu'elles le demandent ou l'acceptent expressément.

Si la personne requérante s'oriente vers une médiation ou vers l'ouverture d'une enquête, la PCE – pour préserver sa position de neutralité bienveillante et garantir la clarté des rôles – ne conduira pas ces démarches.

Consciente du pouvoir dont elle est investie, la PCE n'abuse pas de sa position en vue d'obtenir des avantages personnels (gains financiers, statut, etc.).

La confidentialité et ses limites

La PCE assure la plus stricte confidentialité et ne divulgue ni ne transmet à personne le contenu des entretiens. Dans certaines situations d'urgence ou qui relèvent du droit pénal des informations peuvent être transmises directement à l'employeur ou à la police, sans passer par la procédure de levée du secret (menaces de suicide, sévices sur personne vulnérable ou sur mineurs, etc.).

Une fois le mandat terminé, elle n'élabore aucun rapport détaillé pour l'entreprise permettant d'identifier les personnes l'ayant consultée. Elle peut toutefois produire des rapports de statistiques généraux par thèmes ou d'évolution de problèmes organisationnels, destinés au département des Ressources Humaines ou à la Direction, afin d'informer, alerter et permettre ainsi aux dirigeants de mettre en œuvre les solutions nécessaires au niveau de l'organisation.

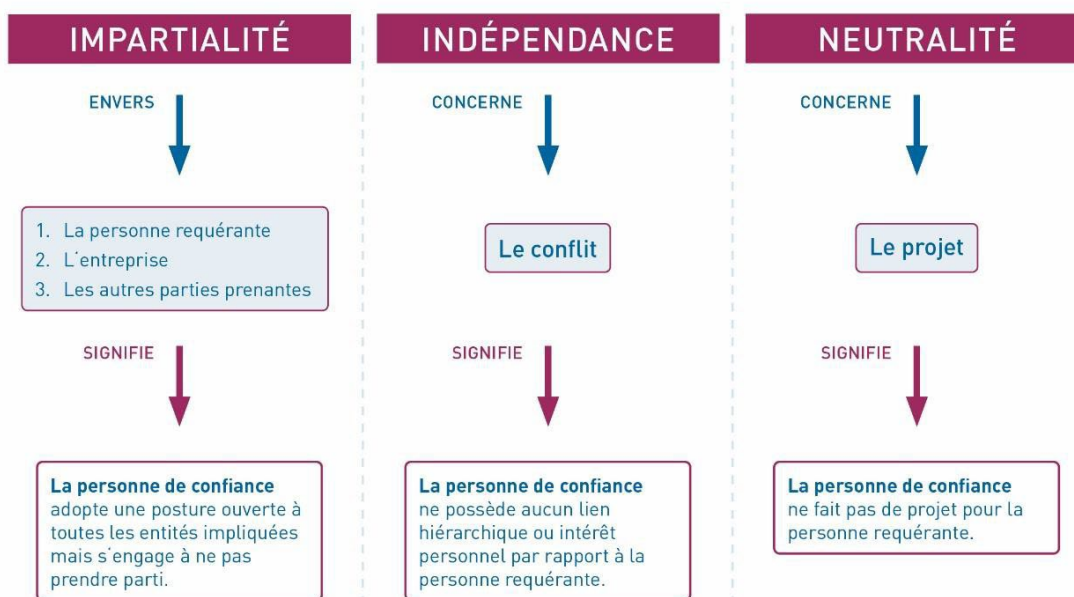
Sur demande expresse des personnes requérantes, des informations supplémentaires peuvent être obtenues auprès de tiers, y compris auprès de l'autre partie prenante impliquée dans le conflit si elle y consent.

Respect de la personne et égalité de traitement

La PCE fonde son action sur le respect de la personnalité et de la dignité. Elle accorde la même valeur à toute personne, indépendamment de son identité de genre, de son appartenance à une ethnie ou à une nation, de sa couleur de peau, de son âge, de son état civil, de ses opinions politiques ou religieuses, de son orientation sexuelle, d'un éventuel handicap ou maladie, d'activités syndicales ou d'autres critères relevant de la personnalité.

Illustration des devoirs envers les personnes requérantes

PRINCIPES DE BASE



5. Devoirs envers les entreprises partenaires

Pour bâtir une relation de confiance avec les entreprises partenaires, la PCE observe les principes suivants :

Responsabilité

La PCE est garante du bon déroulement des entretiens et utilise avec soin les ressources allouées. Elle a une obligation de moyens, mais non de résultats.

Elle participe à la définition du mandat et collabore au développement du processus de prévention et de traitement des risques psycho-sociaux au sein de l'entreprise partenaire, y compris la revue du mécanisme de plainte.

La PCE ne doit pas fonctionner comme un « alibi » pour l'entreprise, c'est-à-dire conclure un mandat dans l'unique but de pouvoir s'en prévaloir en cas de contrôle de l'inspectat du travail. Par exemple : Nommer une PCE mais ne pas la présenter aux collaborateurs, ou ne pas donner ses coordonnées. La PCE se prémunit de ce phénomène en mettant en place des séances d'information et de formation sur les risques psycho-sociaux et en formalisant la mise à disposition de ses coordonnées au personnel.

6. Devoirs envers l'association et ses membres

Pour bâtir une relation de confiance avec l'association et ses membres, la PCE observe les principes suivants :

Perfectionnement permanent

La PCE mène une réflexion permanente sur ses activités professionnelles, est attentive à l'évolution des pratiques et des connaissances, veille à partager ses expériences et à développer ses compétences.

Elle se tient au courant des mises à jour du présent code.

Partage d'expériences et cohérence des pratiques

Dès qu'elle le juge nécessaire, la PCE sollicite l'intervision afin d'échanger et de réfléchir avec d'autres membres de l'association – de façon confidentielle – à propos d'expériences difficiles ou lors d'un cas complexe générant des questionnements pour la profession.

Le cas échéant, elle peut aussi solliciter une supervision auprès d'un de ses collègues.

Comportement envers les collègues ou les mandants

Les membres de l'ASPCE s'abstiennent de dénigrer un/e collègue auprès de mandants ou de collègues, tout manquement avéré à cette règle étant de fait considéré comme un juste motif d'exclusion de l'ASPCE.

Veille éthique

Les questions ou dilemmes résultant de l'application du présent code peuvent être soumis au Comité éthique de l'ASPCE (ethique@aspce.ch). Ce dernier traite toutes les demandes d'ordre déontologique et éthique et peut également émettre des recommandations. Ces dernières sont partagées avec le Comité de l'ASPCE et peuvent être regroupées et partagées avec les membres de l'ASPCE, pour enrichir le débat.

Un membre de l'ASPCE, de bonne foi, peut rendre attentif le président ou la présidente aux comportements susceptibles d'être non conformes au présent code de déontologie. Une entreprise peut alerter le président ou la présidente sur les manquements en lien avec les devoirs de la profession d'un membre de l'association. Après revue et selon les cas, le président ou la présidente peut ensuite saisir le Comité éthique.

Le Comité éthique est constitué par des personnes postulant de manière volontaire et ayant, en sus d'un intérêt pour la question, une expérience avérée en pratique. Les membres signent un accord de confidentialité illimité concernant le contenu des informations reçues de la part du Comité de l'ASPCE.

Le Comité éthique traite les plaintes adressées à lui par les membres de l'ASPCE concernant les questions éthiques liées à la profession. Le Comité éthique peut proposer également des thématiques pour alimenter la formation continue.

7. Plaintes et sanctions

En cas de manquement grave au présent code, la PCE s'expose à être exclue de l'ASPCE.

En cas de dépôt de plainte, le Comité de l'ASPCE est mis au courant en premier lieu. Le Comité éthique est ensuite saisi afin de se déterminer et rendre un avis sur la question, en soumettant une recommandation au Comité de l'ASPCE.

Si la plainte concerne un.e membre du Comité éthique, ce dernier / cette dernière est temporairement suspendu de sa fonction de membre du Comité éthique, le temps pour le Comité de l'ASPCE de statuer sur son cas.

Si la plainte concerne un.e membre du Comité de l'ASPCE, l'association s'adresse à un dispositif externe à l'ASPCE pour effectuer une évaluation indépendante de la situation.

Toute décision d'exclusion peut faire l'objet d'un recours auprès de l'Assemblée générale de l'ASPCE.

Les membres de l'ASPCE déclarent, par leur adhésion et par le paiement de leur cotisation par leur signature, se soumettre au présent code de déontologie.