



## CODE DE DÉONTOLOGIE DES PERSONNES DE CONFIANCE EN ENTREPRISE

### Membres de l'ASPCE

#### 1. Introduction

Ce code de déontologie a été rédigé afin de déterminer les principes et les devoirs régissant la profession de « personne de confiance en entreprise » (PCE). Il se donne pour vocation d'être un outil d'aide au positionnement face à des situations, des souffrances ou des attentes présentant toujours un caractère singulier.

#### 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 :

- installer la pratique des PCE dans une perspective éthique
- garantir la qualité de la pratique professionnelle selon les critères arrêtés par les professionnels eux-mêmes
- assurer la transparence et l'application des valeurs et des règles communes
- favoriser l'efficacité de la prise en charge
- 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 des PCE : écouter, accompagner, orienter**

La profession de PCE a pour mission de prévenir et traiter les risques psycho-sociaux en entreprise. Elle veille au bien-être des employés et à la recherche de solutions en cas de conflits et de souffrances au travail.

#### **Ecouter**

La PCE reçoit en entretien individuel et confidentiel les employés en souffrance professionnelle ou s'estimant victimes de conflits, de harcèlement psychologique ou sexuel, et qui en font la demande.

Elle propose une écoute bienveillante et de qualité afin que la personne requérante puisse exprimer librement ses difficultés, sa souffrance, et décrire la situation à laquelle elle est confrontée.

#### **Accompagner**

La PCE aide la personne requérante à clarifier le contexte dans son ensemble (le pourquoi de la souffrance ou du conflit), à identifier ses besoins et les ressources à sa disposition, et à envisager les issues possibles.

#### **Orienter**

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

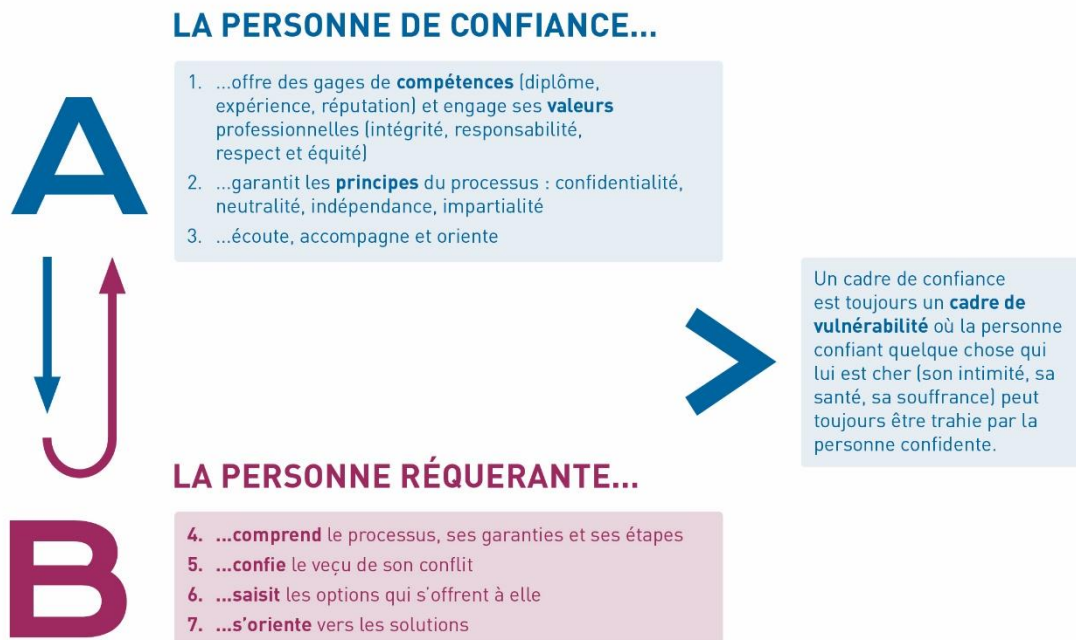
- d'autres ressources (coach personnel, psychologue du travail, médecin, inspecteur du travail, plainte pénale, etc.)
- une médiation
- les mécanismes de plainte existants au sein de l'entreprise (RH, hiérarchie, alerte éthique, etc.)
- l'ouverture d'une enquête.

#### **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.

## Illustration de l'interaction entre la PCE et la personne requérante

### 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 une formation complète. 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 secteurs de travail divers et est confrontée à des situations professionnelles et des champs de tensions complexes.

Elle traite chacun.e avec une empathie appropriée, sans 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 prenantes.

### **Autonomie et *empowerment***

Dans une perspective d'*empowerment*, la PCE soutient la personne requérante dans sa quête d'autonomie et de mieux-être, et l'accompagne dans sa recherche de solutions.

### **Indépendance et gestion de conflits d'intérêts**

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

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 aucune de ces démarches. Exception : lorsque, durant le premier entretien, une des deux options (médiation ou enquête) s'impose d'emblée pour la personne requérante.

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

### **Loyauté**

Pour ne pas mettre en péril sa loyauté et son indépendance vis-à-vis d'une personne requérante et dont le mandat est en cours, la PCE n'accepte pas de mandat parallèle impliquant les mêmes parties prenantes. Le cas échéant, elle oriente la partie prenante requérante vers une autre PCE.

### **La confidentialité et ses limites**

La PCE assure la plus stricte confidentialité. Sauf si elle en a l'obligation légale (cas où la loi stipule l'obligation de dénoncer), elle ne divulgue ou ne transmet à personne le contenu des entretiens. Une fois le mandat terminé, elle n'élabore aucun rapport pour l'entreprise concernant les cas individuels. Elle peut toutefois élaborer des rapports de statistiques 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.

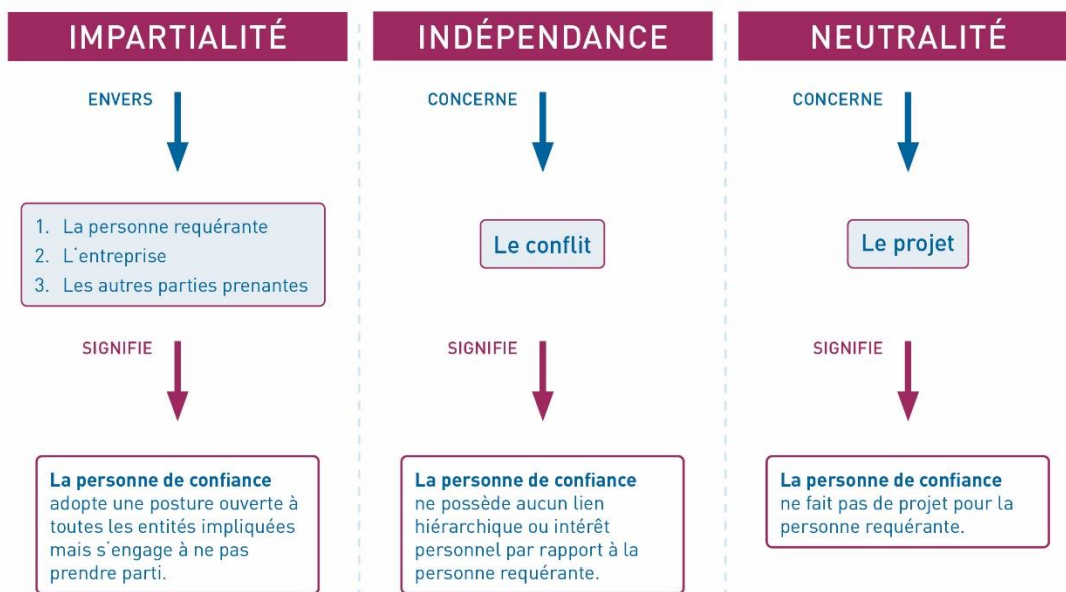
Sur demande expresse des personnes requérantes, des informations supplémentaires peuvent être obtenues auprès de tiers, y compris auprès de l'autre partie prenante impliquée dans le conflit.

### Respect de la personne et égalité de traitement

La PCE fonde son action sur le respect de la personnalité et accorde la même valeur à toute personne en raison de sa dignité, indépendamment de l'identité de genre, de l'appartenance à une ethnie ou à une nation, de la couleur de peau, de l'âge, de l'état civil, des opinions politiques ou religieuses, de l'orientation sexuelle, du handicap ou de la maladie, des activités syndicales, de la maîtrise de la langue, et d'autres critères du même ordre.

## 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.

## **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 savoirs et veille à développer constamment ses connaissances et 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 les autres membres de l'association – de façon confidentielle – à propos de questions fondamentales, d'expériences difficiles ou d'un cas complexe.

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 à cette règle étant de fait considéré comme un juste motif d'exclusion.

### **Veille éthique**

Les questions ou dilemmes résultant de l'application du présent code peuvent être soumis (ethique@aspce.ch) au Groupe de travail éthique de l'ASPCE. Ce dernier traite toutes les demandes d'ordre déontologique et éthique et émet des recommandations.

La PCE rend attentif le président ou la présidente aux comportements non conformes au présent code de déontologie. Selon les cas, ce dernier ou cette dernière saisit par la suite le Groupe de travail éthique.

## **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 Groupe de travail éthique est saisi et soumet les conclusions de son enquête avec recommandations au Comité de l'ASPCE.

Si la plainte concerne un.e membre du Groupe de travail éthique, ce dernier poursuit son travail d'enquête, mais en en excluant la personne concernée.

Si la plainte concerne un.e membre du Comité de l'ASPCE, l'association prévoit un dispositif externe à l'ASPCE.

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

Les membres actifs de l'ASPCE déclarent, par leur adhésion, se soumettre au présent code de déontologie