



CODE DE L'U.F. (3)	<b>96 16 02 U35 S1</b>	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4)	<b>902</b>
--------------------	------------------------	----------------------------------	------------

### 11. Horaire minimum de l'unité de formation :

Horaire minimum :

<b>1. Dénomination du (des) cours</b> (2)	<b>Classement du (des) cours</b> (2) (5)	<b>Code U</b> (2) (6)	<b>Nombre de périodes</b> (2)
Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance	CT	B	4
Risques psychosociaux au travail	CT	B	4
Intervention psychosociale : techniques d'entretien	CT	F	8
Intervention psychosociale : gestion des situations problématiques	CT	F	22
<b>2. Part d'autonomie</b>		P	2
		Total des périodes	40

### 12. Réserve au Service d'inspection :

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

**ACCORD  
PROVISOIRE**

- PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 24 octobre 2014 .....

Signature

:

(2) A compléter

(3) Réserve à l'administration

(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

(5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM

(6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'administration)

*Formation de base des personnes de confiance dans le cadre des risques psychosociaux au travail*

ANNEXE 1

**FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

**Finalités générales**

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation vise à :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

**Finalités particulières**

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'acquérir les compétences et connaissances de base des personnes de confiance conformément à l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail.

Plus précisément, cette unité de formation vise à lui permettre d'acquérir des connaissances et compétences relatives :

- au cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance ;
- aux risques psychosociaux au travail ;
- à l'utilisation de techniques d'entretien avec les personnes impliquées ;
- à l'utilisation de techniques d'intervention psychosociale.

*Formation de base des personnes de confiance dans le cadre des risques psychosociaux au travail*

ANNEXE 2

**CAPACITES PREALABLES REQUISES**

**Capacités**

*En respectant les règles courantes de présentation, de syntaxe et d'orthographe*

- dissérer, résumer et émettre une critique à partir d'un texte scientifique en rapport avec son domaine de formation future.

**Titre(s) pouvant en tenir lieu**

CESS

*Formation de base des personnes de confiance dans le cadre des risques psychosociaux au travail*

ANNEXE 3

**CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Conformément à l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail, le nombre d'étudiants par chargé de cours et par cours est limité à 20 maximum.

***Formation de base des personnes de confiance dans le cadre des risques psychosociaux au travail***

ANNEXE 4

**PROGRAMME DES COURS**

Conformément à l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail, l'étudiant sera capable :

- à partir de textes légaux et réglementaires relatifs au bien-être au travail,
- dans le cadre des missions remplies par la personne de confiance et des missions des autres acteurs impliqués dans la prévention des risques psychosociaux au travail,
- notamment au travers d'analyses et d'applications à des situations concrètes,

**Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance**

- d'identifier et de décrire la politique du bien-être dans l'entreprise, plus précisément :
  - le système dynamique de gestion des risques, en particulier l'analyse des risques et les mesures de prévention appliquées aux risques psychosociaux au travail ;
  - les acteurs impliqués dans la politique de prévention et leurs missions ;
- d'identifier et de décrire la prévention des risques psychosociaux au travail, plus précisément :
  - les missions des acteurs impliqués dans la prévention des risques psychosociaux au travail et la collaboration entre ces acteurs, en particulier le conseiller en prévention aspects psychosociaux, le conseiller en prévention-médecin du travail, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail et le comité pour la prévention et la protection au travail ;
  - les missions et le statut de la personne de confiance ;
  - les procédures internes accessibles aux travailleurs qui estiment subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail ;
  - les procédures externes auprès de l'inspection du contrôle du bien-être au travail et auprès des tribunaux ;
- d'identifier et de décrire le système judiciaire belge et la responsabilité pénale et civile des personnes impliquées dans la politique de prévention et les conséquences pénales et civiles des dommages découlant des risques psychosociaux au travail ;
- d'identifier la médiation volontaire et judiciaire visées par le code judiciaire ;
- d'identifier le dispositif légal de lutte contre les discriminations ;
- d'identifier et de décrire des éléments de déontologie : notamment, le secret professionnel, la confidentialité, l'indépendance...

**Risques psychosociaux au travail**

- d'identifier et de caractériser les risques psychosociaux au travail (causes, conséquences, ampleur, manifestations...) ;
- d'identifier les facteurs de risques individuels et collectifs (y compris les ressources individuelles et collectives) spécifiques aux risques psychosociaux au travail ;

***Formation de base des personnes de confiance dans le cadre des risques psychosociaux au travail***

- de repérer les dommages au niveau de l'individu (conséquences physiques, psychologiques, sociales et professionnelles), au niveau du groupe et de l'organisation ;
- de différencier les différentes typologies des situations de souffrances relationnelles au travail : les types de conflits, les situations de harcèlement moral, de harcèlement sexuel, le phénomène de bouc-émissaire, la maltraitance managériale,...
- de citer des méthodes d'analyse de risques ;

**Intervention psychosociale : techniques d'entretien**

*au travers d'exercices pratiques,*

- d'identifier les principes de base des techniques d'entretiens et de les appliquer avec chacune des personnes impliquées (demandeur, personne mise en cause, membre de la ligne hiérarchique...) :
  - l'accueil : les conditions d'un bon entretien, le dispositif spatial, l'identification des attentes du demandeur, la pose d'un cadre d'entretien,
  - la communication efficace : le processus de communication entre les personnes, l'écoute active, l'assertivité, les attitudes verbales et non verbales,
  - la gestion de ses propres émotions et de celles de la personne entendue,
  - les conseils relatifs aux stratégies permettant la résolution de la situation problématique ;
  - le recadrage permettant à la personne de changer ses représentations de la situation ;

**Intervention psychosociale : gestion des situations problématiques**

*au travers d'exercices pratiques,*

- d'identifier et d'appliquer différentes techniques d'interventions psychosociales en tenant compte des dimensions interindividuelles, groupales et organisationnelles des situations de souffrance au travail ;
- d'identifier et d'appliquer les techniques de gestion de conflits suivantes : l'intervention auprès d'un tiers, la conciliation et la médiation (en déterminant les objectifs et le processus).

*Formation de base des personnes de confiance dans le cadre des risques psychosociaux au travail*

ANNEXE 5

**CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

- *dans le cadre des missions remplies par la personne de confiance*
- *à partir d'une situation proposée par l'étudiant et validée par le Conseil des Etudes ou proposée par le(s) chargé(s) de cours,*
- d'y repérer le rôle de la personne de confiance au regard de ses missions ;
- de relever les principales caractéristiques de la situation pour reconnaître le risque psychosocial sur le plan individuel et collectif ;
- de formuler des propositions pertinentes en matière de technique(s) d'entretien et/ou de technique(s) d'intervention psychosociale, qui visent la promotion du bien-être au travail.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- le degré de précision des réponses fournies ;
- le degré de pertinence et de cohérence des propositions formulées.

*Formation de base des personnes de confiance dans le cadre des risques psychosociaux au travail*

ANNEXE 6

**CHARGE(S) DE COURS**

Conformément à l'art. 61 de l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail, le chargé de cours sera un enseignant ou un expert « disposant de connaissances et aptitudes actualisées dans les matières enseignées. »