

# CODE DE DÉONTOLOGIE DES PERSONNES DE CONFIANCE EN ENTREPRISE

## Membres de l'AVPCE

### 1 Buts du code

Ce code de déontologie régit les rapports entre la Personne de Confiance en Entreprise (PCE) et les personnes qui la sollicite, les entreprises clientes, l'AVPCE et les membres de l'AVPCE. Il est un code de conduite professionnelle pour les membres de l'AVPCE.

### 2 Missions des PCE

La 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.

#### 2.1 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.

#### 2.2 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.

#### 2.3 Orienter

La PCE peut, si nécessaire, orienter la personne requérante vers :

- D'autres ressources dans l'entreprise (hiérarchie, Ressources humaines, Direction)
- D'autres ressources externes (coach personnel, psychologue du travail, médecin, inspecteur du travail, aumônier, etc.)
- Une médiation
- Les mécanismes de plainte existants au sein de l'entreprise (RH, hiérarchie, alerte éthique, etc.)
- L'ouverture d'une enquête.

### 3 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'AVPCE et de ses membres.

## 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 :

### 4.1 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 et mène une réflexion permanente sur ses activités professionnelles.

Elle est attentive à l’évolution des pratiques et des savoirs et veille à développer constamment ses connaissances et ses compétences.

### 4.2 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.

### 4.3 Empathie et distance professionnelle

La PCE traite chacun avec une empathie appropriée, sans jugement. Elle exerce son métier en conservant toujours et en toute circonstance la distance professionnelle requise.

Elle porte une attention particulière aux résonances personnelles que chaque situation pourrait éveiller en elle.

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

### 4.4 Autonomie

La PCE soutient la personne requérante dans sa quête d’autonomie et de mieux-être. Elle l’accompagne dans sa recherche de solutions.

### 4.5 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 l’ouverture d’une enquête, la PCE doit clairement indiquer qu’elle ne la conduira pas elle-même.

Consciente du pouvoir dont elle est investie, la PCE s’interdit d’abuser de sa position en vue d’obtenir des avantages personnels.

La PCE n’accepte pas de mandat qui pourrait compromettre son indépendance, le cas échéant, elle oriente la partie prenante requérante vers une autre PCE.

## 4.6 La confidentialité et ses limites

La PCE garanti une confidentialité stricte. 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.

## 5 Devoirs envers les entreprises clientes

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 cliente.

Elle veille à toujours maintenir son indépendance.

## 6 Devoirs envers l'association et ses membres

### 6.1 Partage d'expériences et cohérence des pratiques

La PCE pratique l'intervision de manière régulière. Le cas échéant, elle peut aussi solliciter une supervision auprès d'un de ses collègues.

### 6.2 Comportement envers les collègues ou les mandants

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

## 7 Plaintes et sanctions

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

Le comité est compétent pour prononcer une exclusion. Toute décision d'exclusion peut faire l'objet d'un recours auprès de l'Assemblée générale de l'AVPCE.

## 8 Engagement

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

Fait à Martigny le 29 juin 2022