



Les entretiens en temps de COVID-19 : des outils pour la personne de confiance

› Contexte

En tant que personne de confiance, vous êtes pour vos collègues une personne à qui ils peuvent s'adresser pour tout ce qui concerne leur bien-être au travail. L'actuelle crise du COVID-19 et la reprise progressive des activités apportent chez chacun d'entre nous leur lot d'incertitudes et de tensions. Vous pouvez jouer un rôle important dans l'accueil et le soutien de vos collègues. Cette fiche vous propose quelques outils permettant de mener un tel entretien de soutien.

› Conseils

1. Assurez-vous de pouvoir mener l'entretien dans un environnement sûr

Déterminez avec votre interlocuteur la meilleure manière de vous parler : en face à face au travail, par téléphone, par vidéochat, ... Veillez à bien connaître les mesures de prévention en vigueur et la 'stratégie de déconfinement' appliquée au sein de votre organisation. Vous pourrez ainsi donner à votre interlocuteur les informations correctes à ce sujet. Sachez également vers quelles personnes vous pouvez renvoyer votre interlocuteur pour des questions plus détaillées. Durant un entretien en face à face, il sera bien entendu primordial de respecter les mesures de prévention en vigueur (par ex. distance de 1,5 m, masque buccal).

2. Cadrez l'entretien

Lors de chaque (nouvel) entretien, résumez brièvement votre rôle de personne de confiance. Vous apporterez ainsi clarté et sécurité. Indiquez qu'en tant que personne de confiance :

- vous êtes soumis au **secret professionnel légal**. Expliquez que vous traitez de manière confidentielle toutes les informations qui vous sont partagées et que vous n'en discutez pas avec une tierce personne, à moins d'en avoir reçu l'autorisation formelle de votre interlocuteur.
- vous travaillez toujours **sur base d'une demande**. Vous agissez uniquement si votre interlocuteur vous en a donné l'autorisation.

Indiquez le temps imparti pour l'entretien. Si vous prenez des notes, expliquez-en la raison et ce que vous allez en faire.

3. Écoutez votre interlocuteur et laissez-le s'apaiser

- **Invitez votre interlocuteur à s'exprimer** : posez-lui par exemple les questions suivantes : 'Qu'est-ce qui vous a poussé à demander un entretien ?' ou 'Quel est votre ressenti par rapport au fait d'être de retour sur le lieu de travail ?'.
- Dans un premier temps, laissez la personne s'exprimer : s'exprimer et mettre des mots sur la tension existante permettent de faire baisser cette tension. Montrez-lui que vous l'écoutez en hochant la tête par exemple, en ayant un contact visuel, en disant 'mmm' pour acquiescer. Laissez des blancs : les moments de silence invitent votre interlocuteur à s'exprimer. Décrivez de temps en temps ce que vous percevez (par ex. 'Je vois que vous vous faites du souci'). **Ayez conscience qu'en tant que personne de confiance,**

vous pouvez apporter énormément à la personne en l'écouter attentivement et en étant disponible pour elle.

- Ensuite seulement, apportez un peu plus de structure à l'entretien en **posant des questions complémentaires** : par ex. 'Que voulez-vous dire précisément ?' ou 'Je ne vous suis pas bien, pouvez-vous me réexpliquer ?'.
- **Demandez à la personne ce qui lui pèse le plus, ce qui est le plus difficile pour elle.** Essayez d'aborder les thèmes essentiels et de les approfondir. **Continuez à poser des questions** (par ex. 'Comment avez-vous vécu/vivez-vous le fait de ne pas être sur le lieu travail ?') et **exprimez de la reconnaissance** (par ex. 'Je comprends qu'il soit difficile de ...'). À ce stade, ne donnez pas encore de conseils.
- **Résumez** ce que la personne a dit **avec vos propres mots** et demandez-lui si votre 'résumé' est correct (par ex. 'Si je comprends bien, ...').

4. Identifiez les symptômes de stress et les mécanismes de coping

- Demandez à votre interlocuteur quels sont les **symptômes liés à la tension ou au stress** qu'il éprouve en raison de la situation actuelle. Il peut s'agir de symptômes physiques (par ex. une migraine, de la fatigue, des problèmes de sommeil), de symptômes émotionnels (par ex. de l'angoisse, un sentiment de culpabilité, un sentiment d'impuissance, de la frustration), de symptômes psychiques (par ex. des problèmes de concentration, se faire du tracas) ou de réactions comportementales (par ex. s'emporter rapidement, manger davantage ou manger moins, consommer davantage d'alcool ou de stupéfiants, s'isoler socialement).
- **Reconnaissez et normalisez les émotions et réactions.** Expliquez que la crise actuelle est un événement majeur qui engendre automatiquement de la tension et peut provoquer divers symptômes liés au stress. Précisez qu'il est donc normal de se sentir impuissant par exemple. Expliquez qu'il s'agit de réactions de stress normales face à une situation anormale et que toute émotion a sa raison d'être. Précisez que les symptômes peuvent perdurer un petit temps et que dans la plupart des cas, ils diminueront d'eux-mêmes. Le retour progressif au travail peut également être source d'une grande tension. Expliquez que cela aussi est normal et que cette adaptation prend du temps.
- Demandez à la personne ce qu'elle a déjà **mis en place pour faire face à la situation actuelle difficile** (par ex. faire du sport, en parler à quelqu'un). Demandez-lui à qui elle peut s'adresser et auprès de qui elle peut trouver un soutien. Recherchez ensemble des stratégies de coping, identifiez les talents ou forces qui ont déjà fait leurs preuves par le passé et déterminez si ceux-ci sont applicables à la situation actuelle. Indiquez que le fait de partager son ressenti avec vous est une bonne chose.
- **Recherchez ensemble les éléments sur lesquels votre interlocuteur a une emprise et concentrez-vous sur ces éléments.** Expliquez que malgré le fait que nous n'ayons pas ou peu de contrôle sur certaines choses dans la situation actuelle (par ex. les mesures prises par le gouvernement, le fait que des personnes tombent malades), votre interlocuteur a bel et bien une emprise sur certaines choses (par ex. le respect des mesures telles que le lavage des mains et la distance sociale, la création d'un environnement de travail qui soit le plus sûr possible, sa propre façon de gérer la situation). **Demandez également quels sont les éléments positifs au travail ou sur le plan privé.**
- **Si vous vous faites du souci concernant le bien-être et la santé** de votre interlocuteur (par ex. en cas de symptômes qui perdurent plus de 4 semaines ou qui s'amplifient), parlez-en avec la personne. Renvoyez-la auprès de son médecin traitant ou auprès du conseiller en prévention-aspects psychosociaux.

5. Demandez à la personne quels sont ses besoins et attentes

Informez-vous quant aux besoins et attentes de votre interlocuteur : par ex. 'De quoi avez-vous besoin de la part de votre (vos) supérieur(s), de vos collègues ?'. Examinez ensemble la manière dont elle pourra faire connaître ses besoins ou attentes et à qui elle pourra s'adresser. Expliquez ce que vous pouvez faire en tant que personne de confiance et demandez-lui quelles sont ses attentes envers vous.

6. Abordez l'auto-prise en charge et la résilience

Soulignez l'importance de l'auto-prise en charge afin de ne pas s'épuiser durant cette longue et lente crise. Donnez par exemple les conseils suivants : s'informer correctement mais avec modération (2 fois par jour par ex.) et en consultant uniquement des sources fiables, garder le contact avec ses amis et sa famille, prendre suffisamment

de pauses, ... Ne donnez pas trop de conseils, quelques conseils suffisent amplement. Pour davantage de conseils sur l'auto-prise en charge, consultez le site web de Cohezio (voir ci-dessous dans la rubrique 'Informations utiles').

7. Fixez des accords et respectez-les

- Examinez l'éventuelle nécessité d'un entretien de suivi.
- Fixez des accords clairs et résumez-les en fin d'entretien.
- Si votre interlocuteur vous demande de vous entretenir avec une tierce personne, fixez des accords clairs en la matière et mettez-les sur papier (par ex. quels points pouvez-vous aborder lors de votre entretien avec cette tierce personne). Sans l'autorisation explicite de votre interlocuteur, vous ne pouvez rien divulguer de ce qui s'est dit en entretien. Convenez du moment ou de la façon dont vous lui ferez un retour et respectez cet accord.

8. Si nécessaire, concertez-vous avec le conseiller en prévention-aspects psychosociaux

Si vous avez besoin de vous concerter ou si vous avez vous aussi des inquiétudes, n'oubliez pas que vous pouvez toujours vous adresser au conseiller en prévention-aspects psychosociaux de Cohezio pour avoir un entretien ou simplement pour exprimer votre ressenti.

› Informations utiles

Cohezio, votre service externe de prévention et de protection au travail, est à votre service :

- Les conseillers en prévention pour les aspects psychosociaux de Cohezio ont créé une série de fiches conseils sur les aspects psychosociaux en ces temps de COVID-19 (par ex. la résilience/l'auto-prise en charge en télétravail, la gestion de l'anxiété). Vous trouverez ces fiches sur le site web de Cohezio : <https://www.cohezio.be/fr/conseils-de-nos-conseillers-en-preventions-aspects-psychosociaux-en-temps-de-covid-19>
- Dans les circonstances actuelles, les conseillers en prévention pour les aspects psychosociaux de Cohezio peuvent mener une intervention pour les personnes de confiance, en plus petits groupes bien entendu, par vidéochat ou en face à face.
- Cohezio offre également un soutien psychosocial aux travailleurs qui en éprouvent le besoin.

N'hésitez pas à faire appel à nos services dans cette période difficile par le biais de notre adresse mail sec.rim@cohezio.be ou au numéro 02/533.74.88.

Cohezio est là pour vous.

Prenez bien soin de vous et des personnes qui vous entourent.

Vous trouverez également d'autres informations utiles sur les sites suivants :

- pour trouver des réponses aux questions les plus fréquemment posées par les employeurs et les travailleurs, consultez <https://www.cohezio.be/fr/faq-coronavirus-covid-2019>
- Site du gouvernement : <https://www.info-coronavirus.be/fr/> (numéro de téléphone : 0800/14.689)
- Site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (lien entre COVID-19 et le monde du travail) : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/coronavirus>