POST TENEBRAS LUX

GROUPE DE CONFIANCE
protection de la personnalité

L'ENTRETIEN

Fascicule d'information destiné aux personnes faisant appel au Groupe de confiance

L'entretien est la prestation première par laquelle toute démarche au Groupe de confiance débute. Il permet à tout membre du personnel, de tout niveau hiérarchique, qui estime rencontrer des difficultés relationnelles importantes sur son lieu professionnel d'en parler avec une conseillère ou un conseiller en protection de la personnalité, tiers **neutre et impartial**, formé en gestion des conflits et en protection de la personnalité. L'entretien se déroule dans des locaux extérieurs au lieu de travail habituel, permettant **un accueil et un traitement confidentiel**.

Au cours de cette rencontre, la personne est invitée à exposer librement sa situation, à relater l'historique et l'évolution du conflit, mais aussi, si elle le souhaite, à aborder son vécu émotionnel en lien avec la situation conflictuelle. Avec la conseillère ou le conseiller en protection de la personnalité, ils pourront réfléchir ensemble aux pistes envisageables pour tenter d'apaiser le conflit, de construire une issue. Les personnes sont libres de poursuivre la démarche vers une autre prestation du Groupe de confiance (médiation, demande d'investigation) ou de se limiter à un ou des entretiens pour bénéficier de conseils et avoir davantage de ressources pour aborder la situation conflictuelle sur le terrain. Selon la situation, il peut s'avérer utile que le Groupe de confiance entre en contact avec un tiers (par exemple une personne mise en cause, une ou un responsable hiérarchique ou des ressources humaines). Ce contact ne pourra avoir lieu qu'avec l'accord de la personne requérante, rien ne sera entrepris de manière unilatérale par le Groupe de confiance.

Pour qui ?

Toute personne engagée au sein d'un des départements de l'administration publique cantonale genevoise, du Secrétariat général du Grand Conseil et du Pouvoir judicaire, ainsi que des institutions de droit public qui ont adhéré au dispositif du Groupe de confiance, dont vous trouverez la liste complète sur notre site internet www.ge.ch/groupe-confiance.

Dans quelles situations ?

Les relations professionnelles, quel que soit les niveaux et rapports hiérarchiques, peuvent devenir difficiles, au point d'entamer la confiance en l'autre, altérer le climat et la motivation de travail et même parfois entraîner des atteintes à la santé.

Ces difficultés peuvent notamment provenir de la perception d'un manque de respect, d'écoute, de reconnaissance par l'autre et/ou encore d'une communication insatisfaisante, voire ressentie comme blessante, de déceptions ou de sentiments d'injustice. Les difficultés peuvent aussi être liées à une conception différente du travail et de son contexte, de la manière de le réaliser ou de l'organiser, du sens et de l'implication qu'on y donne.

De telles difficultés peuvent, si le conflit perdure et se cristallise, s'aggraver et déboucher sur des comportements abusifs qui pourraient être constitutifs d'atteinte à la personnalité voire, s'ils deviennent répétés, de harcèlement. C'est la raison pour laquelle tout conflit relationnel au travail mérite attention et peut faire l'objet d'un entretien au Groupe de confiance.

Pour quels objectifs ?

La prise d'un certain recul

La personne qui vit une situation conflictuelle au travail est souvent prise dans une réalité quotidienne émotionnellement chargée, qui peut recouvrir des contextes et problématiques multiples et variés. Quelle que soit la diversité des situations abordées au Groupe de confiance, une des constantes est l'évocation d'un climat relationnel extrêmement tendu qui parasite l'appréciation et la gestion du conflit. S'adressant à l'extérieur de son environnement professionnel, la personne expose sa situation à un tiers neutre du Groupe de confiance, qui n'a pas de lien avec les protagonistes, et ne connait pas le fonctionnement du service dans

lequel elle travaille. La démarche requiert de la personne qu'elle reconstruise l'historique de la situation en reliant les évènements avec un effort d'intelligibilité de manière à être comprise par le Groupe de confiance. Elle doit également décrire l'évolution de sa position mais aussi aborder celle de la ou des autres personnes avec qui elle rencontre des difficultés, et donc se décentrer. Cela favorise une prise de recul, une analyse plus objective, une réflexion sur les raisons des tensions, sur les divergences de postures et de points de vue des personnes en jeu. Dans de nombreux cas, cela suscite déjà des changements dans la perception et la compréhension de la situation, et aide ainsi à désamorcer le conflit.

L'écoute, source de reconnaissance

Bien que le Groupe de confiance n'intervienne pas en défense des usagères et des usagers, l'écoute empathique pratiquée, ainsi que le cadre de confidentialité, d'impartialité et de non jugement qui y est offert, donnent l'occasion aux personnes d'aborder leur vécu, souvent douloureux. Les entretiens permettent une reconnaissance de la souffrance vécue, de la replacer dans le contexte de la structure et de l'organisation du travail. Bien qu'il n'y ait pas de visée thérapeutique dans ces démarches, un effet apaisant est souvent constaté.

L'analyse du conflit

Préoccupées à se protéger, à se défendre, souvent prises dans une logique d'attaques et de contre-attaques, les personnes qui s'adressent au Groupe de confiance perdent régulièrement de vue les points litigieux à l'origine des tensions et de la dégradation des rapports de travail. L'entretien est l'occasion de se recentrer sur ce qui pose problème, de comprendre ce qui a déclenché le conflit, d'identifier les enjeux actuels, d'évaluer avec la personne l'effet de son comportement et de ses positions sur l'évolution du conflit. Grâce à son expérience dans le champ des conflits au travail ainsi que sa position impartiale et extérieure au conflit, le Groupe de confiance est à même d'apporter un regard différent, une compréhension nouvelle. Nos spécialistes en protection de la personnalité sont également à même d'apprécier ce qui correspond à des comportements qui paraissent acceptables et éthiques de ceux qui en dévieraient.

La recherche de solutions

A travers la prise de recul que l'entretien mobilise, la personne consultante et le Groupe de confiance réfléchissent ensemble aux pistes qui apparaissent envisageables pour sortir du conflit.

Au cours de l'entretien, la personne consultante est invitée à exposer ce qu'elle a déjà entrepris pour solutionner les problèmes. Les éventuelles démarches auprès d'autres tiers internes ou externes (hiérarchie, ressources humaines, service de santé du personnel de l'Etat, syndicat, conseil juridique, …) sont examinées ainsi que l'effet qu'elles ont produit sur l'évolution de la situation. Si ces sollicitations n'ont pas été entreprises, l'entretien permet d'évaluer l'opportunité et la pertinence de les initier à ce stade du conflit.

D'autres tentatives directes de gestion de la situation, telles que changement d'attitude, discussion, etc. sont également abordées. Au regard de l'analyse favorisée par l'entretien, une réflexion sur les modes d'interaction et d'échanges instaurés entre les protagonistes du conflit est engagée. Un accent est mis sur les changements qu'il serait possible d'apporter pour générer une amélioration de la situation. La personne consultante est amenée à réfléchir, en gardant en tête les particularités du cadre structurel propre au lieu de travail, tant à l'effet produit par ses attitudes sur son environnement de travail qu'à ce qu'elle estime acceptable de supporter, sans oublier les moyens qu'elle pourrait mettre en œuvre. Les aspects éthiques et personnels sont à pris en compte dans cette analyse.

L'entretien permet également à la conseillère ou au conseiller de présenter plus précisément les outils spécifiques du Groupe de confiance: *la médiation, l'investigation menée par le Groupe de confiance*[1], les propositions de mesures individuelles (coaching, formation, …), les recommandations. Sont analysées les prestations pertinentes, les attentes, les risques encourus et, le cas échéant, les modalités de l'éventuelle mise en œuvre de ce qui est été envisagé.

L'entretien ne permet par contre pas :

- De poser un diagnostic sur la réalité d'un harcèlement psychologique ou sexuel, ou sur celle d'une atteinte à la personnalité. En effet, l'intervention du Groupe de confiance reste à ce stade neutre et non jugeante. Ce n'est qu'au terme d'une procédure d'investigation complète, qu'il aurait menée sur dépôt d'une demande d'investigation, que le Groupe de confiance aura recueilli les éléments lui permettant d'établir et de qualifier les faits.
- D'utiliser, dans une procédure administrative ou judiciaire, le fait d'être venu en entretien, ou des éléments exprimés de part et d'autre à cette occasion. En effet, en raison de la confidentialité, qui couvre les démarches informelles dont l'entretien fait partie, le règlement relatif à la protection de la personnalité à l'Etat de Genève spécifie que "nul ne peut ultérieurement se prévaloir devant une autorité administrative ou judiciaire de ce qui a été déclaré durant cette phase" (RPPers, art.8, al. 2). En d'autres termes, les entretiens confidentiels au Groupe de confiance ne pourront constituer un élément de preuve dans un éventuel dossier ultérieur.

En pratique :

→ La personne qui le souhaite peut prendre directement contact avec le Groupe de confiance, soit par téléphone soit par mail pour convenir d'un rendez-vous.

→ Aucune autorisation de la part de la hiérarchie ou des ressources humaines n'est nécessaire. Le Groupe de confiance peut être consulté en toute confidentialité.

→ L'entretien, ainsi que toutes les prestations du Groupe de confiance, sont gratuits.

→ L'entretien peut se dérouler sur les heures de travail :
- si la démarche est **transparente** et la hiérarchie informée, le code "mission à l'extérieur" est à utiliser.
- si la démarche est **confidentielle**, le code "visite médicale" peut être utilisé. Toutefois, il est possible que la hiérarchie demande une preuve du rendez-vous. Les personnes qui souhaitent ne pas fournir de justificatif devront utiliser le code "récupération d'heures" ou venir en dehors de leurs heures de travail.

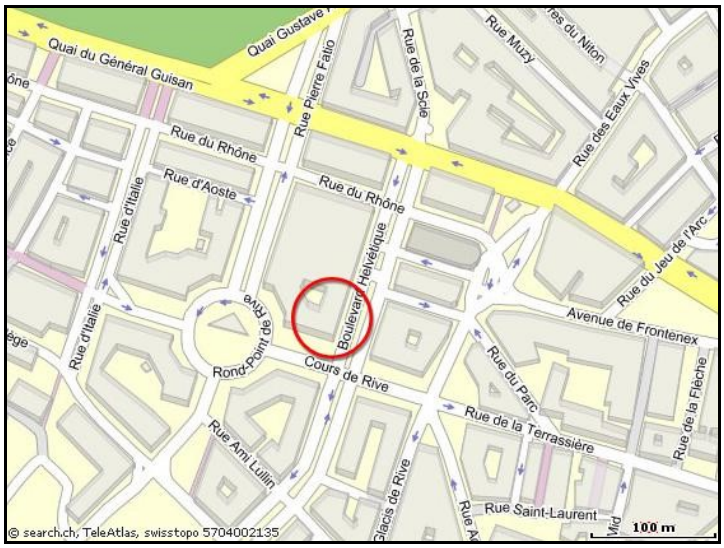
→ Le Groupe de confiance peut vous recevoir en fin de journée ou durant la pause de midi.

[1] Ces prestations sont décrites chacune dans un fascicule d'information

Contacts avec le Groupe de confiance

Téléphone : 022 546 66 90
Messagerie : confiance@etat.ge.ch
Site internet : www.ge.ch/groupe-confiance

Plan d'accès à nos bureaux

situés au 27, boulevard Helvétique, 1207 Genève

Arrêts TPG : Rive - Place des Eaux-Vives - Terrassière