



ATTALENS

nature & proximité

Personne de confiance
Commune d'Attalens

Votre employeur veut prendre soin de vous : comment le vivez-vous ?

11.09-7.10.2025



Sandra Feroletto – Cabinet Artepsy Oron
Psychothérapeute APO/ASP, médiatrice FSM



Petit temps de partage

Origines

Les préoccupations de la commune pour son personnel, la qualité des relations au sein de ses équipes et la gestion des risques psychosociaux

Objectifs



- Petit bilan qualitatif de votre climat de travail
- Partage de vécu
- Espace d'échange pour communiquer sur la manière de travailler ensemble
- Rappel du rôle de la personne de confiance

Espace d'accueil

Dans quel état d'esprit arrivez-vous ?

Avez-vous des situations/questions spontanées?

Des attentes/besoins de clarification avec lesquels vous arrivez ?

Comment allez-vous ?

Comment allez-vous...?...

...ECHANGE SUR VOTRE EXPÉRIENCE SENSIBLE D'EMPLOYE.E



Rapides rencontres face à face

...Premières impressions à chaud en 2 minutes...

Chacun.x.e exprime à l'autre

1 chose qui va très bien à la Commune

1 chose qu'il trouve difficile et aimerait changer

1 idée/proposition constructive pour l'avenir

Mise en commun

Qu'avez-vous entendu au fil de ces rencontres ?

Qu'est-ce qui va très bien à la Commune

Qu'est-ce qui est difficile et qui gagnerait à changer

Quelles idées/propositions constructives pour l'avenir avez-vous retenues

Santé au travail : à l'abri des risques?...

...RAPPEL SUR LES RPS ET LE RÔLE DE PERSONNE DE
CONFIANCE

Rappel sur les Risques Psycho-Sociaux

« Les risques psychosociaux sont des risques pour la santé mentale, la santé physique et sociale, **engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir** avec le fonctionnement mental » INSEE

En Suisse, le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) indique que les RPS sont des risques pour la santé tels que

- le stress
- le burn-out
- la monotonie
- les atteintes à l'intégrité personnelle (mobbing, et harcèlement par exemple)

Règlement du personnel communal

Une responsabilité clairement stipulée dans le nouveau règlement du personnel entré en vigueur le 1^{er} janvier 2021, ainsi que dans son règlement d'application qui stipulent en leur

- article 44 **Gestion de conflits** (Règlement du personnel)

1 le personnel et les chefs de service s'efforcent de résoudre les conflits par la négociation

2 l'employeur établit une procédure de gestion interne et externe des conflits (modèle dit « mixte »). Toute personne qui, dans sa relation de travail avec d'autres collaborateurs, rencontre d'importantes difficultés qui peuvent porter atteinte à sa personnalité, est victime de harcèlement ou rencontre un conflit de travail, peut librement faire appel à la procédure interne ou externe de gestion des conflits.

3 aucun collaborateur ne sera victime de représailles pour avoir recours à ce processus

4 ce processus est couvert par une totale confidentialité et les membres du personnel peuvent y recourir sans devoir le signaler à leur hiérarchie

5 les procédures internes ou externes sont précisées dans le Règlement d'application

Règlement d'application de la Commune

Un règlement d'application qui précise pour sa part

Art. 44 Gestion des conflits

Procédure interne

- 1 Le personnel s'adresse aux ressources humaines pour faire part de ses préoccupations et réfléchir à une orientation
- 2 le collaborateur concerné peut demander aux ressources humaines de prendre contact avec la ou les personnes mises en cause en vue d'une conciliation
- 3 les ressources humaines font connaître leur appréciation à la personne requérante et, le cas échéant, à la ou les personnes mises en cause dans un délai de trente jours
- 4 en cas d'accord, la procédure interne met fin au conflit
- 5 en l'absence d'accord, le collaborateur peut s'orienter sur la procédure externe

Procédure externe

- 6 si la conciliation interne se révèle être une démarche non adaptée à la situation, ou que le collaborateur ne souhaite pas y faire appel, les personnes concernées peuvent faire appel à un médiateur externe prévu par la procédure (procédure externe) et qui assistera les parties dans une approche de collaboration pour la résolution de leur(s) problème(s)
- 7 une stricte confidentialité est garantie tout au long du processus

Procédure externe : personne de confiance (PCE)-médiatrice

La PCE s'engage à animer des séances de sensibilisation afin d'informer de façon claire et explicite les cadres et les collaborateurs sur leurs droits et devoirs respectifs concernant les questions de protection de la personnalité, harcèlement et violence sur le lieu de travail. Elle s'engage aussi à y clarifier son rôle et les situations dans lesquelles les collaborateurs sont autorisés à faire recours à elle. Et notamment le fait qu'elle ne fait pas partie de la chaîne de management, ne peut pas être sollicitée en lieu et place des cadres ni citée comme témoin ou représenter un collaborateur dans le cadre d'un litige.

Sandra Feroletto garantit une disponibilité à accueillir dans les 7 jours ouvrables tout collaborateur qui fait une demande d'entretien correspondant aux critères de recevabilité par la PCE, ou de trouver un suppléant en mesure de la remplacer cas échéant.

La PCE s'engage à informer l'administrateur communal (ou son représentant) de l'activation du dispositif, et peut ensuite conduire un processus de médiation en prenant contact, au besoin, avec un autre membre du personnel impliqué dans une dynamique conflictuelle avec la/le collaborateur.trice qui lui en fait la demande. La PCE sollicitera toutefois une validation financière préalable auprès de l'administrateur communal (ou de son représentant) si la démarche devrait dépasser 3 heures de médiation.

La commune d'Attalens s'engage à respecter l'indépendance, la confidentialité et l'impartialité, qui sont les principales règles déontologiques auxquelles la PCE est soumise.

Comment communiquez- vous?...

...ÉCHANGE SUR VOTRE EXPÉRIENCE SENSIBLE D'EMPLOYÉ.E





« On ne peut pas ne pas communiquer »

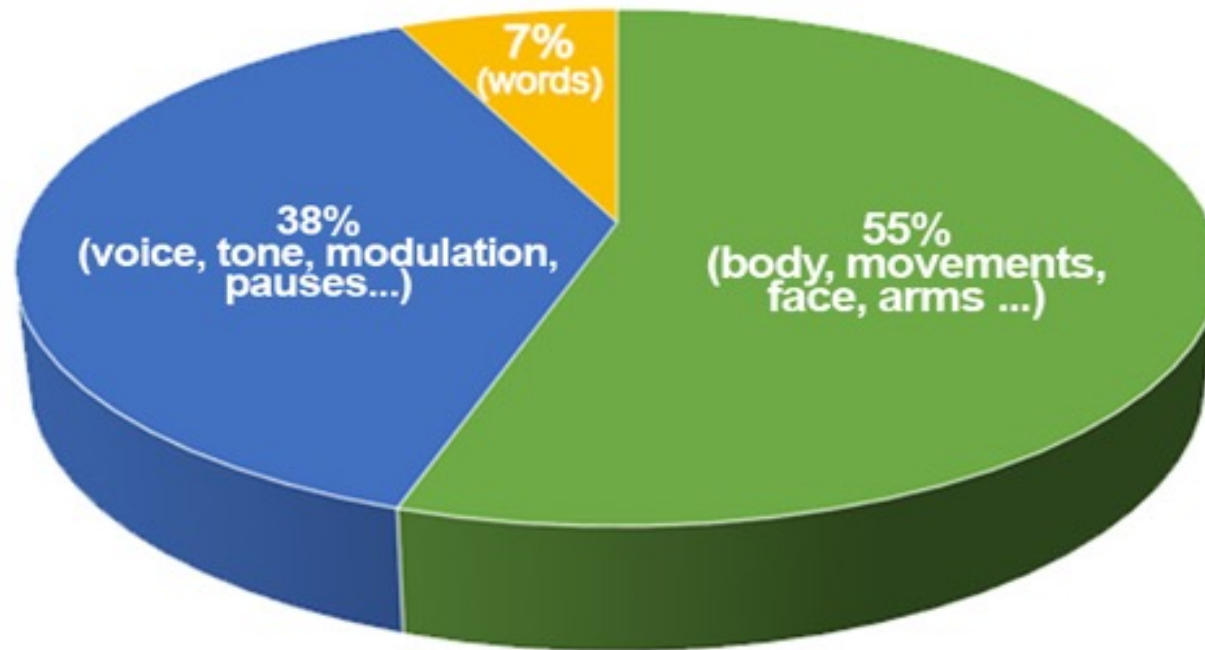
Paul Watzlawick

Les Voies de la communication

- forme du visage/ du corps
- posture, position
- mouvements
- gestes
- micro expressions
- toucher

...et les mots...dans leur sens, mais aussi dans leur prosodie...

La règle d'Albert Mehrabian



Albert Mehrabian était psychologue à l'Université de Californie et s'intéressait aux facteurs influençant les mécanismes de sympathie/antipathie. Règle aussi appelée règle des 7-38-55%, qui chiffre des facteurs d'appréciation.

Communiquer de manière authentique

QUELQUES REPÈRES POUR UNE SAINTE AFFIRMATION DE SOI



Qu'est-ce que s'affirmer ?

S'affirmer, c'est oser dire clairement et explicitement ce que l'on ressent et pense

en respectant ce que l'autre ressent et pense

dans l'objectif de construire ou maintenir une relation sociale positive.

L'affirmation de soi se définit donc comme la capacité de chacun, x.e à exprimer son avis, ses désirs et ses émotions face aux autres afin de dire et d'obtenir ce qu'il souhaite, sans agressivité ni résignation, en contribuant à la qualité de la relation.

Les trois piliers de l'Affirmation de soi/assertivité



Etat d'esprit



Posture et positionnement



Expression et communication

Un état d'esprit affirmé nécessite



Légitimité... ce que je ressens, perçois, pense a sa place et son droit à exister



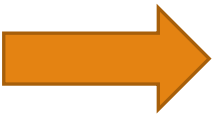
Altérité...chacun.x.e a ses origines, racines, histoires qui ont créé des représentations et opinions diversifiées dont il faut respecter les différences



Responsabilité...je suis pleinement responsable de mes réactions, expressions, actes (tout comme les Autres, que je n'ai pas à prendre sur moi)



Distance...Ce que l'on fait ou dit ne résume pas notre personne, et il est essentiel de toujours bien différencier le comportement de l'être



Liberté...je n'ai pas besoin de l'approbation de l'Autre, j'ai le droit de refuser, d'être en désaccord, de poser des limites... sans avoir à me justifier ou m'excuser

Objectif : lever les principaux freins à l'affirmation de soi



Peur de la réaction de l'autre, peur du conflit



Peur de ne pas être à la hauteur, de ne pas savoir s'y prendre, d'être maladroit



Peur de blesser l'autre



Peur de « sortir du lot », se faire remarquer



Peur du jugement, du rejet...de ne plus être aimé

En prendre conscience, oser les partager, accepter de les transformer...
s'aider en se liant au désir qu'ils protègent

Communiquer, c'est...

...POUVOIR OFFRIR UNE ÉCOUTE ACTIVE

L'écoute active, une écoute qui est un marqueur d'affirmation de soi...

Il est important de réaliser que la qualité d'écoute est au cœur du sentiment que l'on confère à notre interlocuteur.

Une écoute silencieuse, passive, pourrait donner un sentiment de désintérêt, voire de mécontentement.

Une écoute discontinue, où on est dispersé, où on interrompt régulièrement notre interlocuteur, lui confèrera aussi un sentiment de non prise en compte.

Une écoute attentive va être explicite, dans la mesure où la personne

- exprime des marqueurs d'intérêt « ah bon », « hum », « oui », « je vois », etc...qui peuvent aussi prendre la forme de hochements de tête par exemple
- montre son engagement dans l'échange par une ouverture du corps, une franchise du regard, une pleine présence à l'autre et son discours
- reformule ce qu'elle a entendu, pour en confirmer la bonne compréhension
- soulève des questions qui puissent encourager la personne à préciser, approfondir son propos

Communiquer, c'est...

...LE FAIRE DE MANIÈRE NON VIOLENTE



Explicite et pacifique

La communication non violente (CNV), développée par Marshall Rosenberg, a pour objectif de trouver des modalités non agressives d'exprimer des désaccords pour éviter la montée d'escalade.

Se positionner, dans le respect du lien, à partir de ce que l'on ressent, de ce que l'on perçoit, et de ce que l'on identifie comme besoin...

Et, en qualité de récepteur, être capable de recevoir l'expression de l'autre, de l'accueillir pleinement

C'est une manière de réapprendre le langage du cœur...

Les 4 étapes de la CNV sont O.S.B.D.

O.bservation

S.entiment

B.esoin

D.emande

Communiquer, c'est...

...ÊTRE OBJECTIF, CLAIR, ET CLARIFIER LES CHOSES
JUSQU'AU BOUT

Décrire	Les faits sans opinion, sans généralisation et sans jugement de valeur	"Je constate que je n'ai pas reçu le dossier X alors que nous étions d'accord pour que je le transmette à 17h à Barbara"
Exprimer	Ses sentiments dire "je" et non "vous"	"Je me sens agacé car je ne peux pas livrer le travail attendu à Barbara et son équipe"
Spécifier	La solution faire suggérer suggérer	"Quelles solutions proposes-tu ?"
Conclure	Positivement avec les conséquences pour le collaborateur et l'équipe	"Nous allons donc pouvoir corriger ce retard en agissant ainsi"

Objectif et déterminé

Plus nous parvenons à objectiver nos messages, formuler des observations et besoins de façon explicite en ne transmettant pas d'émotion excessive, plus notre interlocuteur sera en mesure de nous entendre véritablement

Trop de charge émotionnelle transmise risque de susciter des réactions dysfonctionnelles d'évitement, de rapport de force, de résistance ou mauvaise foi...et brouille la disponibilité cognitive

Un outil peut utilement nous aider à structurer notre pensée en vue de l'expression de nos messages, il s'agit du D.E.S.C

Décrire – des faits objectifs, indiscutables, et sans coloration de jugement

Exprimer – sa réaction émotionnelle, les motifs de son désaccord en « je »

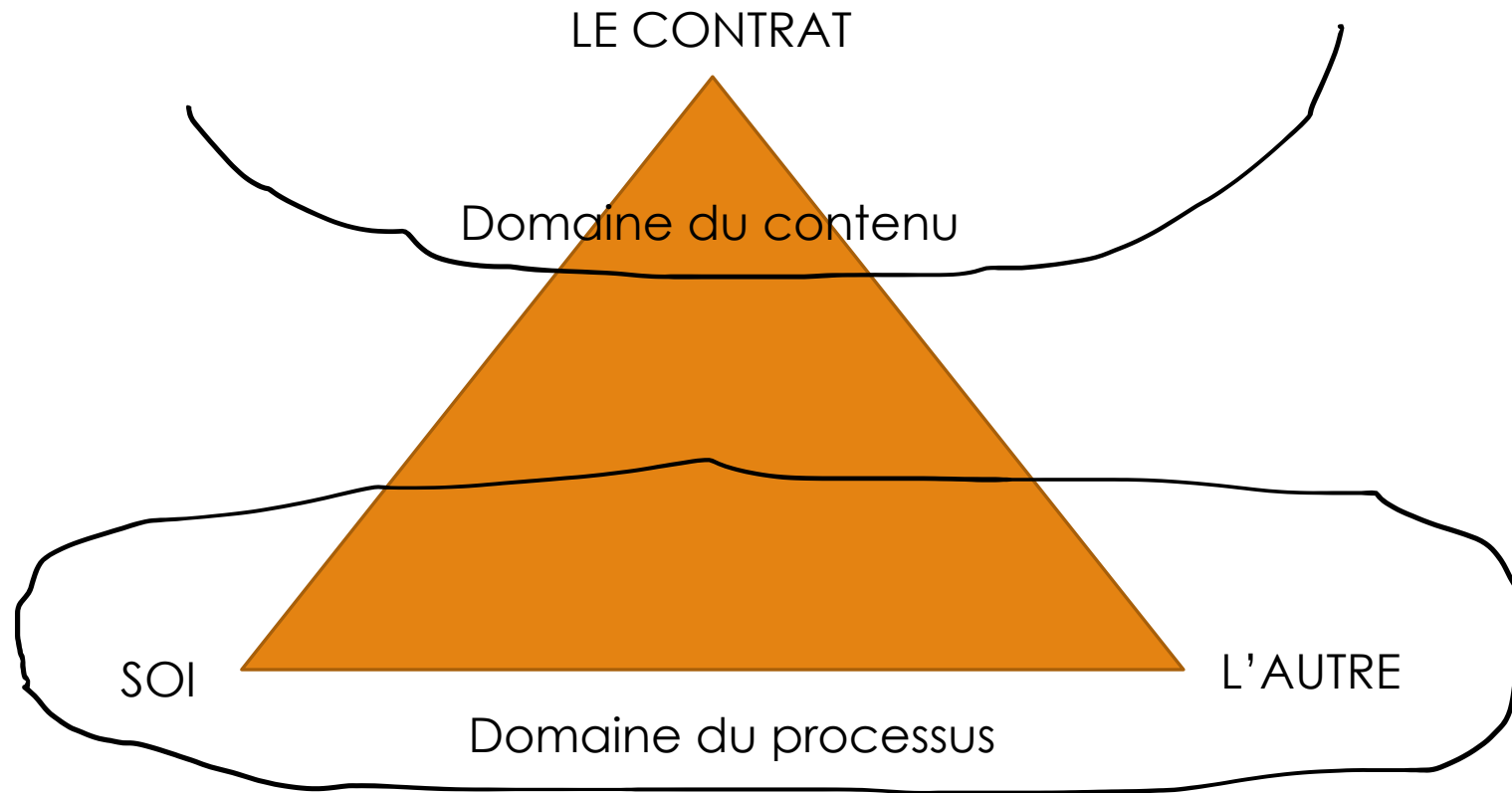
Spécifier – la solution perçue, sa demande, de façon explicite

Conclure – tenter de convaincre du bienfondé de cette solution, pour soi, la personne et pour l'équipe et arriver à une solution

Communiquer, c'est...

...SAVOIR NÉGOCIER

Le triangle de négociation



Les cinq principes de la négociation

1. Se concentrer sur les intérêts en jeu dans les situations et non sur les positions pour elles-mêmes
2. Être dur avec l'enjeu, la difficulté présente mais pas avec les personnes en soi
3. Chercher toutes les alternatives négociables pour sortir win-win de la situation problématique
4. Baser son argumentaire sur des faits objectifs et des critères effectifs
5. Définir un accord de façon précise, intégrant les délais, quantités, conditions, durées, résultats attendus, etc

Si la négociation s'avère infructueuse et ne peut pas aboutir à un accord acceptable, alors adopter la **MESORE**...soit la

MEilleure **SO**lution de **RE**change

En conclusion

Chacun gagnera à contribuer personnellement à un bon climat d'équipes

En communiquant de façon plus authentique et claire sur ce qu'il ressent

En écoutant aussi l'autre avec ouverture et curiosité, même en cas de désaccord apparent...et en osant exprimer les divergences de vue

Moins on sera aux prises avec des non-dits, moins il y aura de tensions, et probablement de conflits...moins il y aura aussi d'absences, de mécontentement, de turn over

Plus on sera à l'aise, plus on aura envie de fonctionner ensemble, mieux on le fera et plus on aura du plaisir au travail

Vive le bonheur au travail, mais tout le monde doit s'y mettre !

Réactions, questions, remarques ?





Merci pour votre participation...
On continue sur le terrain ?
Authenticité, franchise bienveillante et
écoute active comme fidèles alliés

www.sandraferoleto.ch