

CHARTRE D'ENGAGEMENT DU PRIMO ECOUTANT ET DE L'ENTREPRISE FRANCE TELEVISIONS
DANS LE DISPOSITIF D'ECOUTE ACTIVE MIS EN PLACE DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE DE SANTE
ET DE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

➤ Objet de la charte

Cette charte a pour objet de fixer le cadre de la mission du Primo écoutant et les engagements réciproques entre l'entreprise France Télévisions et le Primo Ecoutant :

- Cette mission s'exerce dans la Direction ou l'Antenne de proximité sur laquelle le primo écoutant est officialisé.
- Le primo Ecoutant est bénévole pour assurer auprès de ses collègues une première écoute sur leurs problématiques.
- L'activité du Primo Ecoutant consiste à consacrer le temps utile à l'écoute du collaborateur qui lui en fait la demande au moment où il en a besoin. Cependant, en cas de contrainte professionnelle urgente, il peut organiser ce temps d'écoute une fois ses obligations professionnelles remplies.
- Le Primo Ecoutant comme l'entreprise, pourra à tout moment mettre fin à cette mission notamment en cas de non-respect du cadre et des engagements définis dans cette présente charte.

➤ L'engagement du Primo écoutant

- **Respecter la confidentialité** des informations et données de la sphère privée et/ou professionnelles pouvant nuire à la personne concernée.
Confidentialité : l'Organisation internationale de normalisation (l'ISO) définit la confidentialité comme « le fait de s'assurer que l'information n'est seulement accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé ».
- **Ecouter avec empathie**: être capable, par une écoute active de se mettre à la place d'autrui, afin de mieux comprendre son point de vue.
- **Respecter les personnes** écoutées, le respect s'entend dans la façon de porter attention à son Interlocuteur.
- Etre dans **une posture de bienveillance**, disposition d'esprit inclinant à la compréhension envers les salariés.
- **Faire preuve de neutralité**, s'abstenir de prendre position, trouver une bonne distance, sans jugement.
- **Orienter le collaborateur vers les différents acteurs de l'entreprise** en respectant les limites de la mission et en restant dans la sphère professionnelle.

Le Primo-écoutant

Un interlocuteur de proximité

Un salarié en proximité disposé à être à l'écoute d'un collègue de travail en situation de mal-être.

Le primo-écoutant renforce le potentiel existant d'écoute des personnels (professionnels de la santé, managers, responsables Ressources Humaines, représentants du personnel)

Quel est son rôle ?

Il assure auprès de ses collègues une **première écoute** sur ses préoccupations

Il **oriente** vers les acteurs de l'entreprise qui l'aideront à trouver une solution

Qui est-il ?

C'est un **salarié** :

- qui s'est porté **volontaire** avec l'accord de son manager
- qui a suivi une **formation** de 2 jours à l'écoute active
- qui a été **officialisé** par l'équipe de formation

Qui peut faire appel à ses services ?

Tous les collaborateurs

Votre primo-écoutant :

Retrouvez la liste complète des primo-écoutants sur monespace :

Monespace > mon quotidien > mes infos utiles > Sécurité, santé et qualité de vie au travail

👉 Santé au travail

Le primo-écoutant, un interlocuteur de proximité

La Direction de la Santé et de la Qualité de vie au Travail de France Télévisions a renforcé son dispositif de soutien aux salariés qui rencontrent des difficultés individuelles pouvant avoir un impact sur leur santé et leur travail. En plus des structures actuelles, elle a développé en proximité un réseau de personnes volontaires formées à l'écoute.

- **Quel est le rôle du primo-écoutant ?**
 - Il assure auprès de ses collègues **une première écoute** sur ses préoccupations
 - Il **oriente** vers les acteurs de l'entreprise qui l'aideront à trouver une solution
- **Qui est-il ?**
 - C'est un **salarié** :
 - ✓ qui s'est porté **volontaire** avec l'accord de son manager
 - ✓ qui a suivi une **formation** de 2 jours à l'écoute active
- **Qui peut faire appel à ses services ?**
 - Tous les collaborateurs

Nathalie Perrin est primo-écoutante à France 3 Picardie.



N'hésitez pas à la contacter par mail :
nathalie.perrin@francetv.fr