

# Le bien-être au travail , c'est l'affaire de tous



Action mise en place par les Fonds ASSS, ISAJH et MAE en collaboration avec l'ABBET



Avec le soutien de la COCOF



## Présentation des offres d'accompagnement bien-être au travail

Les Fonds sociaux rappellent que ces accompagnements consistent à **aider une organisation** à mettre en place une action concrète et spécifique en matière de bien-être au travail et en s'appuyant sur la BOBET :

Comme il s'agit d'un accompagnement avec une portée collective et institutionnelle:

L'intervention de l'opérateur (d'accompagnement) :

- se construit pas à pas avec l'organisme (bénéficiaire)
- est adaptée aux réalités et aux besoins de celui-ci
- s'étale sur un certain temps afin de permettre d'installer de manière durable les changements souhaités
- vise l'ensemble de l'organisme sans nécessairement mobiliser tous les acteurs à chaque moment de l'intervention

Comme l'intervention concerne le bien-être au travail dans le secteur non-marchand :

- la fiche BOBET correspondante sert de fil conducteur dès le départ de l'action
- les outils proposés par le SPF Emploi Travail Concertation sociale sont des documents de référence
- l'action fait partie du plan de prévention établi par l'employeur
- l'action est tenue compte des facteurs de risque de l'organisme (taille, type de risques...) et de l'état d'avancement de sa politique de bien-être au travail

Il ne s'agit donc pas

- d'organiser une formation prédéfinie, extraite du programme de l'opérateur
- de proposer un soutien ou un coaching individuel

## Cadre de l'action

Il s'agit, pour une organisation, de se faire accompagner, pour mettre en place une action spécifique dans le cadre de la politique de bien-être au travail.

Cette activité fera partie du plan de prévention de l'employeur, dans un ou plusieurs des 7 domaines prévus par la loi, et détaillés dans la Boîte à outils BOBET.

## Modalités de mise en œuvre

Cette action est destinée à toute une équipe, mais ne requiert pas la présence de tous à tout moment.

Le dossier est à introduire pour le 1<sup>er</sup> de chaque mois. Réponse dans les 30 jours.

Fonds MAE : [dossier de candidature bourse à l'accompagnement](#)

Fonds ASSS : [dossier de candidature bourse à l'accompagnement](#)

Fonds ISAJH :

## Aide financière

Montant : maximum de 3.000 € - maximum 100 € de l'heure

- Cette modalité est mise en place du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 1<sup>er</sup> avril 2015
- L'accompagnement sera réalisé dans les 12 mois qui suivent l'introduction du dossier.

<b>1. Analyse des risques et plan de prévention</b>	
<u>Dépistage participatif des risques (DEPARIS) [4.2.1]</u>	2
<u>Etablissement d'un plan de prévention [4.2 ; 4.2.2]</u>	8
<b>2. Risques liés au travail</b>	
<u>Prévention des TMS (troubles musculo-squelettiques) [10.4]</u>	11
<u>Prévention des accidents du travail [4.1; 4.4.1 ; 4.4.2]</u>	12
<u>Prévention des risques incendie [9.4]</u>	15
<u>Hygiène en cuisine de collectivité</u>	17
Utilisation rationnelle de l'énergie	
Gestion des déchets [9.6]	
Déménagements (locaux, implantation)	
<u>Mise en conformité des équipements de travail (fiche 8)</u>	20
<b>3. Publics particuliers</b>	
<u>Mise en place de mesures en faveur des travailleurs plus âgés [7.5 ; 7.5.1]</u>	26
<u>Accueil des jeunes et des nouveaux travailleurs [4.3.1 ; 7.1 ; 7.2]</u>	27
<u>Favoriser le retour au travail des travailleurs en maladie-invalidité</u>	33
<u>Mise à l'emploi de travailleurs en situation de handicap</u>	34
<b>4. Risques psychosociaux</b>	
<u>Analyse des risques psychosociaux</u>	36
<u>Amélioration de la conciliation entre vie professionnelle et vie privée [6.1.1]</u>	42
<u>Mise en place d'entretiens de fonctionnement et d'évaluation [6.1.3 ; 6.1.4]</u>	47
<u>Mise en place d'une description des fonctions [6.1.5]</u>	59
<u>Prévention et gestion des conflits internes [6.2.1 ; 6.2.2]</u>	64
Prévention et gestion de l'agressivité du public	75
Prévention harcèlement moral et sexuel [6.2 ; 6.2.1 ; 6.2.2]	83
Prévention et gestion du stress (+ burn out, épuisement professionnel)	
[6.3 ; 6.3.1 ; 6.3.2]	85
Soutien social et style de gestion d'équipe	94
Prévention de l'alcool et des drogues [9.2 ; 9.2.1]	95
Prévention de l'absentéisme	97

## **Analyse des risques et plan de prévention**

- Dépistage participatif des risques (DEPARIS)  
[4.2.1]
- Etablissement d'un plan de prévention  
[4.2 ;4.2.2]

## Dépistage participatif des risques (DEPARIS) / C.P.F.B / référence : BET 101

### Description

- Dépistage participatif des risques
- Présentation de la méthode DEPARIS et des outils à dispositions pour l'appliquer
- Avantages et conditions d'application de la méthode dans l'analyse de risques
- Définition du plan de développement au sein de l'institution et analyse des résultats
- Intégration dans le plan quinquennal et annuel obligatoire

### Opérateur

[C.P.F.B.](#)

## Dépistage participatif des risques (DEPARIS) / CRESEPT / référence : BET 102

### Description

Le CRESEPT propose d'articuler généralement les prestations, avec les personnes ressources, en 5 phases :

- Phase 1 : Audit de la situation dans l'entreprise
- Phase 2 : Formations des différents acteurs à l'utilisation de la méthode
- Phase 3 : Accompagnement du ou des coordinateurs lors de réunions Deparis
- Phase 4 : Accompagnement à la rédaction du rapport de réunion et du plan d'action
- Phase 5 : Accompagnement dans le suivi de la réalisation du plan d'action et/ou de son intégration dans les plans de préventions (PGP/PAA)

### Opérateur

[CRESEPT](#)

## Dépistage participation des risques (DEPARIS) / Ancolie / référence : BET 103

### Description

Approche : stratégie SOBANE avec méthodologie participative et guide DEPARIS (Niveau 1 SOBANE : Screening/Dépistage)

- Implication des différents acteurs et préparation de la méthodologie (définition groupe, désignation coordinateur...)
- Application de la méthodologie DEPARIS en groupe de réflexion avec le coordinateur (18 tableaux, 18 facettes de la situation de travail) : identification des situations problématiques et mesures à prendre
- Synthèse (présentation des résultats) et suivi (poursuite de l'étude pour les problèmes non résolus)

Accompagnement proposé :

- Introduction et explication de la démarche et du guide DEPARIS au sein de l'institution
- Accompagnement méthodologique (constitution du groupe de pilotage, adaptation et diffusion du Guide DEPARIS)
- Coaching et accompagnement du coordinateur DEPARIS
- Animation et structuration des séances de travail de groupe
- Mise à disposition d'un conseiller en prévention externe

### Opérateur

[Ancolie](#)



## Dépistage participatif des risques (DEPARIS) / CITES / référence : BET 103

### Description

- Analyse de la demande
- Eventuelle création d'un projet, groupe de pilotage,
- Analyse de l'existant : documents (Plan Global de Prévention, rapports, avis etc.) et structures/rôles
- Définition de priorités
- Préparation du DEPARIS : a) structuration/choix de groupe(s) b) contenu des thématiques c) planification
- Réalisation du DEPARIS
- Remise du rapport
- Eventuel approfondissement pour une ou l'autre thématique à convenir
- Conclusions et évaluation finale.

### Opérateur

[CITES ISO SL](#), Santé mentale

## **Description**

Dépistage participatif des risques (DEPARIS) : Nous appliquerons la méthode SOBANE telle que développée par le ministère de l'emploi mais bien sûr en l'adaptant au contexte et conditions de l'ASBL.

Nous privilégions les méthodes dynamiques et participatives associant la direction et les organes de décision de l'institution.

La mise en place d'un comité de pilotage au sein de l'institution regroupant les différents acteurs concernés par la problématique à traiter est pour nous un gage de réussite du projet et surtout de son intégration par le personnel. Nous privilégions la concertation et l'analyse de la ou des situation(s) problème(s) de manière objective et subjective (à travers les représentations sociales) afin de permettre aux membres du personnel de s'approprier leur changement et d'améliorer leur conditions de travail et de ce fait diminuer les résistances au changement.

Nous pouvons également apporter une aide à la réalisation de documents visuels (pictogrammes, textes, folders...)

## **Opérateur**

[Promotion Santé et développement durable](#)

## Établissement des plans de prévention / C.P.F.B. / référence : BET 105

### **Description**

Etablissement des plans de prévention

Pour cette thématique, le travail d'accompagnement sera centré sur l'institution demanderesse et sera fonction des objectifs définis.

### **Opérateur**

[C.P.F.B.](#)

## **Description**

Le CRESEPT propose d'articuler généralement les prestations, avec les personnes ressources, en 5 phases :

- Phase 1 : AUDIT DE LA SITUATION DANS L'ENTREPRISE
- Phase 2 : FORMATION SUR LES OBJECTIFS FIXES PAR LA LEGISLATION ET LES PROCEDURES A SUIVRE (CPPT)
- Phase 3 : SUR BASE DE L'AUDIT, LE CONSEILLER AIDE L'EMPLOYEUR A DETERMINER LES DIFFERENTS AXES ET PRIORITES POUR LA REDACTION DU PGP ET DU PAA
- Phase 4 : LE CONSEILLER GUIDE L'EMPLOYEUR (OU SON PREPOSER) DANS LA REDACTION DES DIFFERENTS DOCUMENTS (PGP ET PAA)
- Phase 5 : LE CONSEILLER GUIDE ET ACCOMPAGNE LES ACTEURS DANS LEURS DEMARCHE POUR LA MISE EN OEUVRE DES PLANS DE PREVENTION

## **Opérateur**

[CRESEPT](#)

## Risques liés au travail

- Prévention des TMS (troubles musculo-squelettiques) [10.4]
- Prévention des accidents du travail [4.1; 4.4.1 ; 4.4.2]
- Prévention des risques incendie [9.4]
- Hygiène en cuisine de collectivité
- Utilisation rationnelle de l'énergie
- Gestion des déchets [9.6]
- Déménagements (locaux, implantation)
- Mise en conformité des équipements de travail (fiche 8)

## **Description**

L'importance d'une bonne manutention de patient est abordée par une explication plus détaillée du fonctionnement du système locomoteur dans son ensemble : composition et fonctionnement de la colonne vertébrale et du disque intervertébral, ainsi que des divers éléments qui entrent en ligne de compte lors des mouvements (muscles, tendons, etc.). Une fois cette thématique développée, l'instructeur enseigne les bonnes postures qui protègent le dos. Le tout étant développé en exercices pratiques. Le cours s'oriente principalement sur les manipulations de personnes.

## **Opérateur**

[Centre IFAPME Luxembourg](#)

**Description**

Réalisation d'analyse de poste de travail afin de prévenir les risques d'accident du travail liés aux différentes activités. Conseils dans le choix des équipements de travail et des moyens de protection tant collectif qu'individuel. Rédaction de consignes d'utilisation de certains équipements, proposition de méthode de travail adaptée privilégiant la sécurité et le bien-être

**Opérateur**

[Corlyra sprl](#)

## Description

Le CRESEPT propose d'articuler généralement les prestations, avec les personnes ressources, en 5 phases :

- Phase 1 : AUDIT DE LA SITUATION DANS L'ENTREPRISE
- Phase 2 : FORMATION SUR LES OBJECTIFS FIXES PAR LA LEGISLATION ET LES ACTIONS A PRENDRE EN CAS D'ACCIDENT (METTANT L'ACCENT SUR LE DEPISTAGE DES RISQUES A PRIORI ET DES INCIDENTS – CFR THEMATIQUE 1)
- Phase 3 : FORMATION A LA METHODE D'ANALYSE DES ACCIDENTS DE TRAVAIL (ARBRE DES CAUSES)
- Phase 4 : SUR BASE DE L'AUDIT, LE CONSEILLER AIDE L'EMPLOYEUR A DETERMINER LES DIFFERENTS AXES ET PRIORITES POUR LA GESTION ET LA PREVENTION DES ACCIDENTS DE TRAVAIL
- Phase 5 : ACCOMPAGNEMENT DES ACTEUR DANS LE DEVELOPEMENT DES PREMIERS SECOURS ET DES PROCEDURES DE DECLARATION DES ACCIDENTS Y COMPRIS LES ACCIDENTS TRES GRAVES ET GRAVES

## Opérateur

[CRESEPT](#)



## Description

Afin de pouvoir élaborer un PUI relatif à l'incendie et à l'évacuation, le CRESEPT propose d'articuler généralement les prestations, avec les personnes ressources, en 5 phases :

- Phase 1 : AUDIT DE LA SITUATION DANS L'ENTREPRISE
- Phase 2 : MISE EN ÉVIDENCE DES PROCESSUS D'ALERTE ET D'ALARME
- Phase 3 : ETABLISSEMENT OU ADAPTATION DES PROCÉDURES ET DES MOYENS A METTRE EN OEUVRE POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS FIXES PAR LE PUI
- Phase 4 : FORMATION ET INFORMATION DES ACTEURS QUANT AUX PROCÉDURES ETABLIES
- Phase 5 : EXERCICE D'ALERTE et D'ALARME (EVACUATION)

## Opérateur

[CRESEPT](#)

## Prévenir les risques d'incendie (dont : comment réaliser un exercice d'évacuation en présence du public bénéficiaire ?) / Cresept / référence : BET 111

### Description

Le CRESEPT propose d'articuler généralement les prestations, avec les personnes ressources, en 5 phases :

- Phase 1 : AUDIT DE LA SITUATION DANS L'ENTREPRISE SUR BASE DES NORMES DE BASES ET DU RGPT (Art 52)
- Phase 2 : FORMATION DES DIFFERENTS ACTEURS SUR LES OBJECTIFS FIXES PAR LA LEGISLATION
- Phase 3 : FORMATION DES TRAVAILLEURS, DE LA LIGNE HIERARCHIQUE SUR LES RISQUES INCENDIE ET LES MOYENS D'INTERVENTION
- Phase 4 : ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS AUX DEPISTAGES DES RISQUES INCENDIE AVEC LA METHODE DEPARIS
- Phase 5 : ACCOMPAGNEMENT DE L'EMPLOYEUR DANS LE DEVELOPPEMENT D'UNE STRATEGIE DE GESTION DES RISQUES INCENDIE (CONTROLE REGLEMENTAIRES, VISITES PREVENTIVES,...)

REMARQUE : LES EXERCICES D'ALERTE ET D'ALARME (EVACUATION) NE SONT REALISABLES QUE LORSQUE LE PLAN D'URGENCE INTERNE A ETE ETABLI – CFR THEMATIQUE 6.

La prévention c'est prévenir les risques d'incendie tels que décrit dans l'article 52.1 du RGPT afin d'éviter l'incendie et l'évacuation

### Opérateur

[CRESEPT](#)

**Prévenir les risques d'incendie (dont : comment réaliser un exercice d'évacuation en présence du public bénéficiaire ?) / Centre IFAPME Luxembourg / référence : BET 112**

### **Description**

Le cours sur l'incendie est abordé de manière théorique. Il aborde les règles de base en premiers secours en cas d'incendie ou fumées suspectes, le triangle du feu et les classes de feu répertoriées. Destinée aux petits établissements, cette formation donne les informations de base permettant de comprendre le fonctionnement du feu, ses dangers, ses moyens de prévention et de lutte (extincteurs portatifs) et donne également une série de conseils sur les choses à faire ou ne pas faire en cas d'incendie et d'évacuation d'urgence d'un bâtiment (signalisation, détecteurs de fumées, etc.)

### **Opérateur**

[Centre IFAPME Luxembourg](#)

## Description

Hygiène en cuisine de collectivité

L'accompagnement peut se faire de manière collective ou individuelle. L'objectif est la sensibilisation aux mesures d'hygiène et la mise en conformité avec les normes d'hygiène de l'AFSCA) HACCP préconise un autocontrôle et un plan individuel d'amélioration en fonction des spécificités de l'établissement.

3 phases :

- Observation de la situation existante (les 5M)
- Points d'améliorations à apporter par rapport aux normes prévues par l'AFSCA
- Plan action
- Repérer les points critiques
- Mise en place d'un système d'autocontrôle : notifications obligatoires et traçabilité
- Marchandises à l'entrée
- Hygiène du personnel
- Hygiène du matériel
- Hygiène de l'infrastructure
- Contaminations du propre par le sale
- Offre collaboration accompagnement bien-être au travail 2014-2015 Page 4 sur 5
- Température des frigos et congélateurs
- Maintien des températures des denrées alimentaires pendant la transformation, le service
- Stockage
- Lutte contre les nuisibles
- Plan action (hexagramme quintilien) QQQQCP dans le souci d'une amélioration continue (Roue de Deming).

## Opérateur

[C.P.F.B.](#)

### **Description**

Un diagnostic de la situation existante et des besoins de l'institution est réalisé pour définir le plan d'accompagnement.

Il tiendra compte des exigences en termes d'hygiène, de sécurité alimentaire et des conditions d'assouplissements.

L'accompagnement sera axé sur :

- Les dangers des denrées alimentaires
- Les bonnes pratiques d'hygiène : hygiène du personnel, plan de nettoyage...
- Les bonnes pratiques de travail : respect et contrôle des températures, étiquetage des produits...
- L'analyse HACCP, la mise en place d'un plan de surveillance et des documents

### **Opérateur**

[SYNERGO](#)

### **Description**

- Prendre conscience à travers des connaissances de base, des risques et des dangers induits par le manque d'hygiène en cuisine de collectivité.
- Montrer également que le travail en cuisine réalisé avec des règles d'hygiène de base n'est pas plus compliqué ni même plus lent.

### **Opérateur**

[Centre IFAPME Luxembourg](#)

### **Description**

- Prendre conscience à travers des connaissances de base, des risques et des dangers induits par l'utilisation des produits d'entretien ainsi que l'importance de l'entretien des équipements de travail.
- Montrer que l'acquisition de méthodes de travail (au niveau de l'entretien des surfaces, des sanitaires et de la cuisine) permet de gagner en efficacité.
- Faire découvrir et/ou encourager la notion d'économie d'énergies dans le quotidien des travailleurs.
- Amener à l'amélioration de l'hygiène générale des bâtiments avec des méthodes rationnelles.

### **Opérateur**

[Centre IFAPME Luxembourg](#)

## Description

Le CRESEPT propose d'articuler généralement les prestations, avec les personnes ressources, en 5 phases :

- Phase 1 : AUDIT DE LA SITUATION DANS L'ENTREPRISE & INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS DE TRAVAIL
- Phase 2 : FORMATION DES DIFFERENTS ACTEURS SUR LES OBJECTIFS FIXES PAR LA LEGISLATION EN MATIERE D'EQUIPEMENTS DE TRAVAIL (TROIS FEUX VERTS,...) ET A LA METHODE DEPARIS POUR LES EQUIPEMENTS DE TRAVAIL
- Phase 3 : EXAMEN DE CONFORMITE ET MISE EN SERVICE DES EQUIPEMENTS DE TRAVAIL
- Phase 4: SUR BASE DES RESULTAT PHASE 1 ET 3, LE CONSEILLER AIDE L'EMPLOYEUR A ETABLIR UN PLAN D'ACTION (INTEGRE DANS LES PLANS DE PREVENTION)
- Phase 5 : LE CAOCH GUIDE ET ACCOMPAGNE LES ACTEURS DANS LEURS DEMARCHES POUR LA MISE EN OEUVRE DES MESURES CORRECTIVES DEFINIE

## Opérateur

[CRESEPT](#)



## **Publics particuliers**

- Mise en place de mesures en faveur des travailleurs plus âgés [7.5 ; 7.5.1]
- Accueil des jeunes et des nouveaux travailleurs [4.3.1 ;7.1 ; 7.2]
- Favoriser le retour au travail des travailleurs en maladie-invalidité
- Mise à l'emploi de travailleurs en situation de handicap

## Mise en place de mesures en faveur des travailleurs plus âgés / F.O.R.S / référence : BET 118

### Description

Accompagnement afin d'obtenir

- Analyse de l'environnement de travail (charge de travail – tâches, rôles, volume, conditions, rythme, procédures, climat, relations de travail etc.-cf principe Deparis) : une forme de diagnostic déterminant des actions.
- Travail en concertation avec les acteurs (employeur, travailleurs, conseiller prévention/coordonateur, médecin du travail etc.).
- Vérification de l'adéquation entre le diagnostic organisationnel, les ressources professionnelles et personnelles des travailleurs plus âgés.

Priorité à un travail pragmatique sur les objectifs atteignables à planifier dans le temps concernant le contexte de travail et/ou le développement des compétences.

Accompagnement des personnes dans le changement au niveau des perceptions. Travail de groupe et en individuel en fonction des besoins afin de favoriser l'acquisition de concepts et leur mise en pratique effective. Lien avec le fonds de l'expérience professionnelle.

### Opérateur

[FoRS – Henallux](#) - Département social

## Mise en place de mesures en faveur des travailleurs plus âgés / Ancolie / référence : BET 121

### Description

Approche : approche de l'ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail)

- Définir les enjeux pour l'institution et les travailleurs (senior et collègues)
- Réaliser un état des lieux : caractéristiques des salariés, poste de travail, facteurs de pénibilité, compétences...
- Rédiger un plan d'action (prévention et mesures) axé sur : préserver la santé / développer et valoriser les compétences / favoriser l'engagement au travail
- Concevoir des outils de suivi et d'évaluation du plan d'action

Accompagnement proposé :

- Accompagnement méthodologique : recueil et analyse de données, réalisation d'entretiens ou questionnaires, analyse des situations de travail...
- Accompagnement des acteurs impliqués (individuel et/ou en groupe)

### Opérateur

[Ancolie](#)

## **Description**

Notre méthode d'accompagnement s'articule sur le schéma suivant :

1. Rencontre avec les responsables de la demande d'un accompagnement pour faire une analyse de la situation ( diagnostic) et des résultats espérés de l'accompagnement. Cette étape sert aussi à identifier les personnes concernées par la problématique de l'accompagnement ainsi que le plan d'action. Cette étape durera entre une heure trente et trois heures selon les situations. Les fiches du BOBET servent de fils conducteur pour le diagnostic et pour le plan d'action.
2. Selon les demandes et le diagnostic fait, l'accompagnement se fera
  - en identifiant la situation actuelle de l'accueil des jeunes dans l'institution et la situation désirée par les responsables.
  - en recherchant les actions pertinentes à mettre en place pour arriver aux résultats attendus.

## **Opérateur**

[Coaching Formation Guidance \(CFG\)](#)

## Description

- Accueillir des jeunes et des nouveaux travailleurs
- Obligations légales en ce qui concerne le nouveau travail.
- Que doit contenir la brochure d'accueil pour être efficace ?
  - ✓ Présentation de l'institution
  - ✓ Organigramme, fonctions,
  - ✓ Consignes générales de sécurité
  - ✓ Présentation des locaux
  - ✓ Informations pratiques
- Organisation pratique de l'accueil : Qui, quand, comment

## Opérateur

[C.P.F.B.](#)

## Description

Le CRESEPT propose d'articuler généralement les prestations, avec les personnes ressources, en 5 phases :

- Phase 1 : AUDIT DE LA SITUATION DANS L'ENTREPRISE
- Phase 2 : FORMATION DES DIFFERENTS ACTEURS SUR LES OBJECTIFS FIXES PAR LA LEGISLATION (ACCENT SUR LES JEUNES TRAVAILLEURS & STAGIAIRES) + MEDECINE DU TRAVAIL
- Phase 3 : SUR BASE DE L'AUDIT, LE CONSEILLER AIDE L'EMPLOYEUR A DETERMINER LES DIFFERENTS AXES POUR LA REDACTION DE LA PROCEDURE D'ACCEUIL ET DES DOCUMENTS POUR REALISER L'ACCEUIL (FICHE DE POSTE DE TRAVAIL ET BROCHURE D'ACCEUIL).
- Phase 4 : LE CONSEILLER GUIDE L'EMPLOYEUR (OU SON PREPOSER) DANS LA REDACTION DES DIFFERENTS DOCUMENTS (PGP ET PAA)
- Phase 5 : LE CONSEILLER GUIDE ET ACCOMPAGNE LES ACTEURS DANS LEURS DEMARCHES POUR LA MISE EN OEUVRE DE LA PROCEDURE D'ACCEUIL

## Opérateur

[CRESEPT](#)

## Description

Approche : élaboration d'une procédure d'accueil des jeunes et nouveaux travailleurs spécifique à l'institution concernée

- Définir les enjeux et besoins de l'institution en matière d'accueil
- Concevoir un dispositif et une procédure d'accueil dynamisante
- Elaborer les supports appropriés : Charte, Guide...
- Organiser l'accompagnement des nouveaux

Accompagnement proposé :

- Information sur les bases légales et réglementaires en ce domaine
- Accompagnement méthodologique dans la conception du dispositif
- Accompagnement des acteurs impliqués (individuel et/ou en groupe)
- Aide à la rédaction des supports
- Formation des personnes concernées

## Opérateur

[Ancolie](#)

## **Description**

Diagnostic des pratiques actuelles et des attentes futures.

Accompagner l'employeur et ses représentants dans les obligations légales et la rédaction d'un guide d'accueil favorisant l'intégration du travailleur dans la culture organisationnelle, dans l'équipe, accélérant ses capacités et son efficacité, son engagement etc. Le guide d'accueil contient des éléments relatifs à l'institution, son organisation, son fonctionnement, ses règles etc. jusqu'à une description de ce qui est attendu de la fonction de nouvel arrivant.

Attention particulière pour les jeunes, plus vulnérables vu qu'ils sont peu/pas conscients des risques vu leur faible expérience. Travail de groupe et en individuel en fonction des besoins afin de favoriser l'acquisition de concepts et leur mise en pratique effective.

## **Opérateur**

[FoRS – Henallux](#) - Département social



### **Description**

- 1) Les obligations légales en la matière
- 2) L'intérêt de la démarche (au niveau de l'organisation, de l'équipe et du nouveau travailleur)
- 3) Les expériences déjà menées: en quoi étaient-elles intéressantes? quels sont les reproches formulés ?
- 4) Essai de formulation d'une nouvelle politique d'accueil des nouveaux travailleurs et détermination des acteurs concernés

### **Opérateur**

[Semaforma asbl](#)

**Favoriser le retour au travail des travailleurs en maladie-invalidité/ Semaforma /  
référence : BET 128**

**Description**

- 1) Les obligations légales en la matière
- 2) L'intérêt de la démarche (au niveau de l'organisation, de l'équipe et du nouveau travailleur)
- 3) Les expériences déjà menées : en quoi étaient-elles intéressantes ? quels sont les reproches formulés ? quels sont les obstacles ?
- 4) Essai de formulation d'une nouvelle politique de réintégration au travail de collègues de travail qui ont été longtemps absents pour cause de maladie ainsi qu'envers ceux qui ont perdu une partie de leurs capacités. Détermination des acteurs concernés.

**Opérateur**

[Semaforma asbl](#)

## Description

Approche : analyse de la situation et de la spécificité de la/des personne(s) engagée(s) afin d'évaluer les points forts et d'aménager au mieux le travail pour leur permettre de réaliser un travail de qualité dans de bonnes conditions

- Evaluation des risques sur différents aspects : accessibilité, aménagement du poste de travail, adaptation de l'organisation du travail, formation et information adaptée
- Accompagnement dans la mise en place des mesures décidées
- Accompagnement dans l'intégration du travailleur handicapé à son nouveau poste et dans sa nouvelle équipe

Accompagnement proposé :

- Accompagnement méthodologique
- Coaching et accompagnement des acteurs impliqués (individuel et/ou en groupe)
- Animation et structuration des séances de travail de groupe

## Opérateur

[Ancolie](#)

## Risques psychosociaux

- Analyse des risques psychosociaux
- Amélioration de la conciliation entre vie professionnelle et vie privée [6.1.1]
- Mise en place d'entretiens de fonctionnement et d'évaluation [6.1.3 ; 6.1.4]
- Mise en place d'une description des fonctions [6.1.5]
- Prévention et gestion des conflits internes [6.2.1 ;6.2.2]
- Prévention et gestion de l'agressivité du public
- Prévention harcèlement moral et sexuel [6.2 ;6.2.1 ; 6.2.2]
- Prévention et gestion du stress (+ burn out, épuisement professionnel) [6.3 ; 6.3.1 ; 6.3.2]
- Soutien social et style de gestion d'équipe
- Prévention de l'alcool et des drogues [9.2 ; 9.2.1]
- Prévention de l'absentéisme

## **Description**

Beaucoup de demandes d'intervention, sur des thématiques qui touchent aux risques psychosociaux portent sur des symptômes plus que sur les vrais problèmes qui se posent.

Diagnostiquer la situation et poser les vraies questions permet de ne pas s'embarquer dans une pseudo-intervention et d'éviter de mettre un emplâtre sur une jambe de bois. C'est l'offre de ce module : prendre du temps, de l'analyse et du recul avant d'agir, dans une logique préventive via des entretiens individuels ou collectifs impliquant les travailleurs et les responsables.

## **Opérateur**

[STICS](#)

## Observation des risques psychosociaux / FORS / référence : BET 131

### Description

Accompagnement de groupe dans l'observation du contexte professionnel lié à la gestion des individus sur base d'une grille inspirée du modèle Deparis (points 13 à 17 du guide de concertation complétés d'autres indicateurs / angles d'observation).

Accompagnement dans la prise de décision et plan d'actions en vue d'améliorer les conditions de travail.

En fonction des besoins, intervention dans la résolution de problème interrelationnel et de développement d'outils de gestion des ressources humaines.

### Opérateur

[FoRS – Henallux](#) - Département social

## Description

Approche : stratégie SOBANE appliquée aux risques psychosociaux avec méthodologie participative (Niveau 2 SOBANE: Observation)

- Étudier la situation en ce qui concerne les aspects psychosociaux sur les aspects suivants : autonomie et responsabilités individuelles, contenu du travail, contraintes de temps, relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie, environnement psychosocial
- Déterminer les mesures qui peuvent être prises pour améliorer la situation
- Analyse et conclusion sont élaborées par les travailleurs concernés dans des groupes de réflexion thématiques

Accompagnement proposé :

- Introduction et explication de la démarche au sein de l'institution
- Accompagnement méthodologique (constitution du/des groupes de réflexion)
- Coaching et accompagnement des acteurs impliqués (individuel et/ou en groupe)
- Animation et structuration des séances de travail de groupe
- Mise à disposition d'un psychologue et/ou d'un conseiller en prévention externe

## Opérateur

[Ancolie](#)

### Description

- Workshop d'un jour, l'analyse des risques psycho-sociaux sera envisagée sous différents aspects : Que sont les risques psychosociaux ?
- Quels sont aujourd'hui les risques psychosociaux les plus souvent rencontrés dans les entreprises ?
- Comment les évaluer ?
- Comment agir sur ces risques ?
- Plus globalement, comment introduire une démarche d'analyse des risques psychosociaux dans l'entreprise ?
- Le dispositif pédagogique se basera sur l'analyse de vidéos, des analyses de cas d'entreprises ainsi que des retours d'expériences en entreprise concernant les plans d'actions et les interventions. Fiche 6.1

### Opérateur

[CITES ISO SL](#), Santé mentale



### **Description**

- 1) analyse de la demande
- 2) présentation d'une proposition d'intervention répondant à la demande, avec possibilité d'un groupe de pilotage éventuel
- 3) accord et planification de l'intervention
- 4) mise en oeuvre de l'intervention
- 5) rapport et évaluation finale.

Dispositif pédagogique : questionnaires, check-list, entretiens individuels, entretiens de groupe,

### **Opérateur**

[CITES ISoSL](#), Santé mentale

### **Description**

Observation des risques psychosociaux : pour répondre à cet objectif nous utilisons l'outil et la méthodologie du WOCCQ qui consiste en une méthodologie de diagnostic collectif des risques psycho-sociaux liés au travail. Cette méthode mise au point par l'université de Liège nous a déjà permis d'aider de nombreuses associations à comprendre et à clarifier leur politique de prévention et de gestion des risques psycho-sociaux au travail. L'outil permet d'analyser les contraintes liées aux conditions de travail, au relation interpersonnelle dans le cadre du travail, aux modes de management ou au fonctionnement organisationnel.

Cet outil de diagnostic se base sur une mesure du stress positif et négatif à travers l'échelle SPNN, il évalue les conditions de travail à travers le questionnaire WOCCQ analysant 9 niveaux de contraintes organisationnelles et permet d'identifier « les situations problèmes » signalées par l'ensemble des travailleurs.

A noter qu'en fonction de la taille de l'institution nous proposerons également une rencontre individuelle.

### **Opérateur**

[Promotion Santé et développement durable](#)

## Description

Notre méthode d'accompagnement s'articule sur le schéma suivant :

1. Rencontre avec les responsables de la demande d'un accompagnement pour faire une analyse de la situation ( diagnostic) et des résultats espérés de l'accompagnement au vu des problèmes rencontrés par l'institution. Cette étape sert aussi à identifier les acteurs –sujets ( les personnes concernées par la problématique ) de l'accompagnement ainsi que les résultats espérés. Cette étape durera entre une heure trente et trois heures selon les situations. Les fiches du BOBET servent de fils conducteur pour le diagnostic et pour le plan d'action.
2. Selon les demandes et le diagnostic fait, l'accompagnement se fera
  - en identifiant les situations problématiques dans la conciliation des deux « vies » et une situation plus satisfaisante pour les personnes et pour l'institution.
  - en recherchant les actions pertinentes à mettre en place pour arriver à une meilleure conciliation des sphères privée et professionnelle

## Opérateur

[Coaching Formation Guidance](#) (CFG)

**Amélioration de la conciliation entre vie professionnelle et vie privée / FORS / référence :  
BET 138**

**Description**

- Accompagnement dans le diagnostic des pratiques actuelles et des attentes futures.
- Accompagnement afin d'envisager les approches possible pour concilier au mieux la vie professionnelle et privée : efficience de l'organisation du travail en priorité afin de minimiser les sources de déséquilibre, envisager les aménagements possible visant la flexibilité favorable à l'équilibre vie prof/vie privée.
- Accompagnement dans la réalisation des actions en fonction des contraintes institutionnelles, les besoins individuels et de la législation sociale : étendre les droits via une CCT, révision des jours d'absence rémunérés, gestion des temps de travail ...

**Opérateur**

[FoRS – Henallux](#) - Département social

### **Description**

Par un partage de bonnes pratiques, l'expérimentation et le décodage de mises en situations concrètes fictives (jeux collectifs et de coopération); l'analyse collective et individuelle de situations réelles, la recherche de solutions alternatives et créatives.

Pour comprendre les facteurs liés au conflit famille –travail et leurs répercussions.

Pour trouver et activer les leviers organisationnels et individuels permettant un meilleur équilibre individuel et collectif.

### **Opérateur**

[TroisQuatorze 16](#)

**Amélioration de la conciliation entre vie professionnelle et vie privée / Ancolie /  
référence : BET 140**

**Description**

Approche globale : méthodologie participative basée sur les travaux de Chrétien & Létourneau - Cinq catégories de mesures de conciliation travail-famille : l'aide aux membres de la famille, les congés et avantages sociaux, l'aménagement du temps de travail, la gestion des carrières et l'organisation du travail.

- Etat des lieux sur base des 5 axes
- Identification des pistes de solutions possibles (aspects légaux, organisationnels, culturels...)
- Elaboration et mise en place d'un plan d'action
- En parallèle : mise en place de groupe de parole et supervision

Accompagnement proposé :

- Accompagnement méthodologique (constitution du/des groupes de réflexion)
- Coaching et accompagnement des acteurs impliqués (individuel et/ou en groupe)
- Animation et structuration des séances de travail de groupe / supervision

**Opérateur**

[Ancolie](#)

### **Description**

Au terme de l'intervention, les participants seront aptes à comprendre la nature et les enjeux liés à la conduite d'un entretien de fonctionnement et ceux liés à l'entretien d'évaluation; à en connaître les phases et à aborder une série d'outils de communication.

La démarche sera participative. Nous débuterons par un questionnement: quels sont les éléments clef à prendre en compte? (Metaplan participatif). Les différentes phases d'un entretien feront l'objet de jeux de rôles où seront abordées les techniques de communication indispensables.

### **Opérateur**

[STICS](#)

**Mise en place d'entretiens de fonctionnement et/ou d'évaluation / C.P.F.B. / référence :  
BET 142**

**Description**

- Mise en place d'entretiens de fonctionnement et/ou évaluation
- Quels sont objectifs de l'entretien de fonctionnement
- Comment structurer un entretien de fonctionnement
- Construire une grille d'entretien
- Faire un plan d'évolution individuel pour chaque travailleur en fonction des objectifs de l'institution et du travailleur
- Comment mettre en place les entretiens de fonctionnement
  - ✓ Communication à l'équipe
  - ✓ Présentation de leur raison d'être
  - ✓ Périodicité
  - ✓ Résistances possibles

**Opérateur**

[C.P.F.B.](#)



**Mise en place d'entretiens de fonctionnement et/ou d'évaluation / Trois Quatorze 16 /  
référence : BET 143**

**Description**

En formant les responsables aux notions de base de la conduite de tout entretien (Cadres, balises, enjeux). En les outillant au pilotage de ceux-ci (apprentissage et expérimentation des 4 interventions de base de la boîte à outils de l'entretien). En accompagnant la conception des grilles d'entretien propres à l'institution ainsi que l'élaboration de sa charte. Pour comprendre les enjeux de ces différents dispositifs et mettre en place les balises indispensables à leur bonne conduite.

**Opérateur**

[TroisQuatorze 16](#)

**Mise en place d'entretiens de fonctionnement et/ou d'évaluation / Ancolie / référence :  
BET 144**

**Description**

Approche : élaboration d'un dispositif d'entretien de fonctionnement et/ou évaluation spécifique à l'institution concernée

- Diagnostic de l'existant (méthodologie, outils, supports)
- Conception du dispositif d'entretien de fonctionnement/évaluation : enjeux, objectifs, méthodologie, contenus, outils
- Elaboration des outils de l'entretien : définitions de fonction, grille d'évaluation des compétences, guide d'entretien...
- Formation des responsables et/ou des travailleurs
- Suivi et évaluation de la mise en place du processus

Accompagnement proposé :

- Introduction et explication de la démarche au sein de l'institution
- Accompagnement méthodologique dans la conception du dispositif

Accompagnement des acteurs impliqués (individuel et/ou en groupe)

- Aide à la rédaction des outils/supports
- Formation des personnes concernées

**Opérateur**

[Ancolie](#)

**Mise en place d'entretiens de fonctionnement et/ou d'évaluation / Semaforma /  
référence : BET 145**

**Description**

Mise en place d'entretiens de fonctionnement et/ou d'évaluation

- Un entretien d'évaluation, est-ce vraiment utile et à partir de quand ?
- Actuellement, quelles sont les pratiques utilisées ?
- Entretien d'évaluation ou entretien d'évolution, quelle différence ?
- Qui va faire cet entretien ?
- Quand et comment doit-il se concevoir pour être constructif ?
- Reconnaître les compétences acquises, oui mais dans quel but ?
- Concrètement et de façon créative, comment allez-vous mettre en place vos entretiens de demain ?

**Opérateur**

[Semaforma asbl](#)

## **Description**

Mise en place d'entretiens de fonctionnement et/ou d'évaluation : Comme dans la boîte à outil réalisée par l'ABBET, nous distinguons l'entretien de fonction de l'entretien d'évaluation. Nous adhérons tout à fait à la méthode présentée. Nous y ajouterons toutefois une attention particulière à la manière dont l'entretien de fonctionnement est présenté aux membres du personnel, notre pratique nous montre qu'une mauvaise communication peut engendrer des résistances ou des peurs concernant cet outil. Nous insistons sur la posture du responsable fonctionnel (n+1) et sur l'intérêt de cet outil pour le développement de nouvelles pratiques, la mise en place d'une nouvelle culture, l'amélioration des conditions de travail et la possibilité pour le personnel d'avoir une prise sur son développement professionnel au sein de son institution. Quant à l'entretien d'évaluation, nous insistons sur le fait qu'il est un moyen d'objectiver une situation, il est réalisé par le supérieur hiérarchique et il évalue la prestation du travailleur. Nous aidons les institutions à réaliser les outils dont ils ont besoin, et nous avons mis en place un réseau de partenaires travaillant sur ces questions.

## **Opérateur**

[Promotion Santé et développement durable](#)

Mise en place d'entretiens de fonctionnement et/ou d'évaluation / EPE / référence : BET  
147

### **Description**

Il s'agit de réfléchir à la notion d'évaluation comme outil d'évolution ; d'acquérir des outils pour évaluer les équipes, personnes et projets ; d'aider à mettre en place des processus d'évaluation des compétences dans le service.

### **Opérateur**

[Ecole des Parents et des Educateurs des Belgique](#)

### **Description**

- Accompagnement dans le diagnostic des pratiques actuelles et des attentes futures. Accompagnement du groupe afin de :
  - ✓ déterminer le cadre, les objectifs/le but, le résultat attendu d'entretiens de fonctionnement et/ou d'évaluation
  - ✓ déterminer le contenu et les modalités
- Accompagner les équipes dans le changement éventuel de culture d'encadrement des personnes. Introduire des concepts de communication tels que l'assertivité afin de permettre l'échange constructif.

### **Opérateur**

[FoRS – Henallux](#) - Département social

## Description

Notre méthode d'accompagnement s'articule sur le schéma suivant :

1. Rencontre avec les responsables de la demande d'un accompagnement pour faire une analyse de la situation ( diagnostic) et des résultats espérés de l'accompagnement. Cette étape sert aussi à identifier les personnes concernées par la problématique de l'accompagnement ainsi que le plan d'action. Cette étape durera entre une heure trente et trois heures selon les situations. Les fiches du BOBET servent de fils conducteur pour le diagnostic et pour le plan d'action.

2. Selon les demandes et le diagnostic fait, l'accompagnement se fera

- en identifiant la situation actuelle des différents entretiens dans l'entreprise et la situation désirée de l'institution.
- en recherchant les actions pertinentes à mettre en place pour arriver aux résultats attendus ainsi que des exercices, des entraînements simulant des entretiens d'évaluation et de fonctionnement.

## Opérateur

[Coaching Formation Guidance](#) ( CFG)

**Mise en place d'entretiens de fonctionnement et/ou d'évaluation / Cites / référence : BET  
151**

**Description**

- 1) analyse de la demande
- 2) création d'un groupe de pilotage
- 3) analyse des éventuels documents de pouvoirs subsidiant
- 4) réflexion sur ce qu'implique l'introduction d'entretiens de fonctionnement et d'évaluation dans l'institution
- 5) situation existante, objectifs à atteindre, risques à éviter
- 6) construction d'un plan d'action : conception, information, formation, guides, premiers retours et premiers réglages
- 7) mise en oeuvre accompagnée
- 8) évaluation finale

**Opérateur**

[CITES ISoSL](#), Santé mentale



## **Description**

Entretien de fonctionnement et/ou d'évaluation :

Mettre en place des entretiens de ce type nécessite une réflexion de départ qui est liée à :

d'une part, au-delà des enjeux habituellement évoqués à propos de ces entretiens à savoir de permettre au responsable et à son personnel de réaliser un bilan d'une période écoulée, d'avoir une vision des activités, de percevoir les évolutions de l'activité de terrain et d'en dégager des perspectives pour l'avenir, ces entretiens sont aussi liés à des enjeux plus profonds : le besoin de reconnaissance de chaque travailleur, le développement des équipes, la construction d'une relation positive entre hiérarchie et travailleur(se) et veiller à ce que chacun puisse agir en fonction des finalités de l'institution dans laquelle il/elle travaille.

D'autre part, ces entretiens doivent être conduits de manière professionnelle par l'encadrement des travailleurs (ses) afin qu'ils permettent à tous les acteurs impliqués de se sentir respectés et justement considérés afin que la période suivante permette à chacun de réaliser ce qui est attendu et de se développer dans son travail. C'est donc bien un facteur de prévention de risques psycho-sociaux si la démarche globale est menée de manière positive et professionnelle. Dans le cas contraire, il a un vrai risque d'instrumentalisation des personnes et une augmentation significative des risques.

Sur cette base, les différentes étapes sont les suivantes : 1. Un interview de la Direction a lieu afin de cerner l'origine de la demande, les enjeux et les besoins particuliers à satisfaire grâce à cette démarche. La méthodologie lui est expliquée ainsi qu'à l'ensemble des personnes concernées. Des indicateurs positifs de réussite sont définis. Des interviews du personnel concerné peuvent également avoir lieu. 2. Choix du type d'entretien qui seront menés : fonctionnement et/ou évaluation – individuel et/ou collectif. 3. Identification du contenu des entretiens : type, objectifs, domaines, critères, etc. 4. Identification et formalisation du processus au niveau institutionnel (qui, quoi, quand, comment, facteurs de réussite). 5. Formation de l'encadrement (qui va réaliser les entretiens) à la conduite des entretiens individuels. 6. Formation/information du personnel concerné à la participation à ces entretiens. 7. Bilan des formations et ajustement si nécessaire du processus. 8. Réalisation des entretiens. 9. Bilan avec l'encadrement et les personnes rencontrées selon des modalités à déterminer. 10. Formalisation finale du processus.

## **Opérateur**

[Centre de Formation Permanente de l'Institut Cardijn](#)

### **Description**

En sensibilisant les personnes concernées à l'importance de la qualité de ce document de référence en matière de prévention des risques psychosociaux. En les outillant et en les accompagnant dans la rédaction de ceux-ci et dans leur acceptation et validation par toutes les parties concernées.

### **Opérateur**

[TroisQuatorze 16](#)

## **Description**

Description de fonctions :

au-delà de l'application de la législation, la démarche de mise en place de ces descriptions est une occasion pour l'institution de clarifier les rôles et responsabilités de chaque membre du personnel. Cette thématique est très importante pour prévenir les risques psycho-sociaux liés notamment aux ambiguïtés et conflits de rôle.

En effet, si la direction est impliquée, lorsque chacun connaît son rôle et que celui-ci est connu de tous, il est possible de faire de la réelle prévention de tensions antagonistes et de conflits. Dès lors, il y a davantage « d'énergie » qui est consacrée à la mission de l'institution ce qui est positif pour celle-ci , pour les usagers, pour la direction et les travailleurs et travailleuses concernées.

Les différentes étapes de l'accompagnement proposé sont les suivantes (dans l'ordre) : 1. Un interview de la Direction a lieu afin de cerner l'origine de la demande, les enjeux et les besoins particuliers à satisfaire grâce à cette démarche. La méthodologie lui est expliquée ainsi qu'à l'ensemble des personnes concernées. Des indicateurs positifs de réussite sont définis. 2. La Direction décrit les enjeux, les finalités, les valeurs, les stratégies, les activités, l'organisation et les fonctions présentes dans l'institution. 3. Des interviews individuels ont lieu avec les titulaires des fonctions afin de décrire celles-ci. Cette démarche commence par la Direction. 4. Une formalisation de la description a lieu sur un document-type proposé. 5. La formalisation de la fonction est proposée aux titulaires afin de l'ajuster. 6. L'ensemble des descriptions sont proposées à la direction pour ajustement et validation. Une analyse « prise de recul » a lieu afin de vérifier que ces descriptions couvrent l'ensemble des activités à couvrir dans l'institution. 7. Un processus de mise en place est proposé à la Direction et ensuite est démarré sur le terrain. 7. Il démarre par la communication des descriptions de fonction finales aux titulaires. Durant celui-ci, une observation légère de l'activité de tous les jours permettra de détecter les points positifs et ceux à améliorer encore. La période d'essai de mise en place démarre à ce moment. 8. Un ajustement a lieu 6 mois après afin de corriger ce qui doit encore l'être.

Chaque accompagnement est ajusté en fonction de la taille de l'institution afin que cette démarche soit vécue positivement par les personnes impliquées.

## **Opérateur**

[Centre de Formation Permanente de l'Institut Cardijn](#)

## **Description**

Approche : rédaction de l'ensemble des descriptions de fonction d'une institution

- Diagnostic de l'existant dans l'institution et en externe
- Recueil des données sur le(s) poste(s) de travail en 3 étapes : questionnaire (travailleur), entretien (responsable & travailleur), réunion (travailleurs occupant une même fonction)
- Rédaction, relecture et validation des descriptions de fonction
- Elaboration d'une méthodologie de suivi (mise à jour)

Accompagnement proposé :

- Introduction et explication de la démarche au sein de l'institution
- Accompagnement méthodologique : recueil et analyse de données, réalisation d'entretiens ou questionnaires, analyse des situations de travail...

## **Opérateur**

[Ancolie](#)

## Mise en place d'une description des fonctions / FORS / référence : BET 156

### Description

Accompagnement dans le diagnostic des pratiques actuelles et des attentes futures.

Accompagnement du groupe afin de :

- déterminer le cadre, les objectifs, le résultat attendu des descriptions de fonctions
- déterminer le contenu attendu et donner les outils afin de les écrire
- « mapping » des activités actuelles/initialement décrites pour analyse des contenus, des niveaux de responsabilité, des flux de l'information etc.
- accompagnement pour déterminer les potentielles améliorations à apporter, assurer le changement et planifier le suivi/mise à jour

### Opérateur

[FoRS – Henallux](#) - Département social

## Description

Notre méthode d'accompagnement s'articule sur le schéma suivant :

1. Rencontre avec les responsables d'un accompagnement pour faire une analyse de la situation ( diagnostic) et des résultats espérés de l'accompagnement. Cette étape sert aussi à identifier les personnes, les groupes, les équipes concernées par la problématique de l'accompagnement ainsi que le plan d'action. Cette étape durera entre une heure trente et trois heures selon les situations. Les fiches du BOBET servent de fils conducteur pour le diagnostic et pour le plan d'action.
2. Selon les demandes et le diagnostic fait, l'accompagnement des acteurs, des équipes se fera
  - en identifiant les situations – problèmes dans l'entreprise, les services, les personnes et une situation satisfaisante de prévention ou de gestion de conflits.
  - en recherchant les actions pertinentes à mettre en place pour arriver aux résultats attendus. Des exercices d'appropriation de certains outils de prévention et/ou de gestion des conflits seront proposés.

## Opérateur

[Coaching Formation Guidance](#) (CFG)

## **Description**

Prévention et gestion des conflits internes : les conflits internes peuvent être sources de stress et de mal-être au travail. Plusieurs éléments peuvent expliquer leur apparition, ils sont bien souvent révélateur d'un dysfonctionnement ou d'une crise.

Comprendre leur origine sera toujours une création de connaissances pour l'institution et /ou l'équipe.

Une analyse systémique nous permet de prendre du recul et de proposer des pistes de résolution allant dans le sens de la croissance de l'équipe « donner à l'équipe les outils dont elle a besoin pour dépasser le conflit ».

L'aider à mettre en place de la structure (règles, code de bonne conduite, formation à la gestion de conflit...) et développer les principes de l'organisation apprenante pour permettre à cette équipe d'avoir les outils qui lui permettra de gérer les situations de conflits qui pourraient se présenter à l'avenir !

L'implication de la direction et des responsables dans le processus de résolution de la problématique et une nécessité dans ce genre d'intervention.

## **Opérateur**

[Promotion Santé et développement durable](#)

### **Description**

L'accompagnement consiste à créer un contexte où les participants puissent exprimer leur vécu afin de mieux le comprendre pour augmenter leur capacité à l'influencer constructivement, c'est-à-dire développer leur pouvoir d'action.

L'idée est de favoriser le dialogue sur une thématique donnée. Il s'agit dès lors de créer les meilleures conditions possibles pour que les participants à travers l'exploration partagée et authentique de leur réalité de travail deviennent à la fois plus conscients, plus coopératifs, plus créatifs et donc plus puissants dans leur manière d'être en relation avec la thématique explorée.

### **Opérateur**

[CESEP](#)



### **Description**

Renforcement de la cohésion d'équipe : Le travail en équipe suscite parfois malaise et incompréhension.

Nous proposons une série d'activités afin de permettre de tisser (ou retisser) les liens entre les membres de l'équipe, de favoriser une ambiance de travail agréable entre les participants, d'explorer les différents facteurs propices au travail d'équipe, de permettre aux membres de l'équipe de s'exprimer face aux difficultés potentielles et de faire part de ses besoins.

Ces séances seraient rythmés par des jeux renforçant la dynamique de groupe, des exercices de relaxation et conscience corporelle, des jeux permettant de prendre conscience et de nommer les émotions qui nous animent, des jeux de renforcement de confiance en soi et de confiance en l'autre, un photo-langage permettant à l'équipe d'exprimer son sentiment vis-à-vis de son environnement de travail, .... Nous proposons 10 séances, les six premières séances en 3 journées, les quatre séances suivantes à un mois d'intervalle.

### **Opérateur**

[Formeville ASBL](#)

### **Description**

La méthodologie sera participative, basée sur des jeux de rôle, des mises en situation, des travaux en ateliers et en binômes...

Les participants apprendront à développer leurs capacités à gérer des difficultés relationnelles; à améliorer la qualité de communication en tenant compte du public concerné ; à prendre conscience de leur vécu, leur position et leur rôle dans un conflit, à développer leurs facultés de se positionner selon les types de conflits ; à travailler des techniques relationnelles et à intégrer des outils de décodage des différents signaux présents lors d'un conflit.

### **Opérateur**

[STICS](#)

## Description

Accompagnement du groupe afin de déterminer ce qui est attendu de la nouvelle politique à long terme qui aura pour objet de favoriser un climat professionnel dont le respect fait partie : accompagner

- dans l'observation du contexte professionnel lié à la gestion des individus sur base d'une grille inspirée du modèle Deparis (points 13 à 17 du guide de concertation complétés d'autres indicateurs / angles d'observation) : identifier les facteurs de risques de conflits
- pour déterminer les aspects à modifier, à apporter, assurer le changement, planifier le suivi et le maintien
- pour déterminer un code de conduite-attitudes et des compétences-des aptitudes (intérêt de lié l'intervention aux descriptions de fonctions, entretien de fonctionnement/évaluation pour aller vers un processus de gestion de carrière)
- pour intégrer le changement : participation, concertation, communication
- des responsables dans leur rôle de prévention et de gestion de conflit

## Opérateur

[FoRS – Henallux](#) - Département social

### **Description**

Les premières séances sont centrées autour du vécu de l'équipe et de ses attentes. En effet, tout travail commence d'abord par un partage des ressentis, médié par une personne neutre dont le rôle est à la fois de permettre de susciter l'émergence de résolution de la problématique sous forme d'objectifs auxquels l'équipe peut adhérer, puisqu'elle les aura formulés de manière autonome. Le processus peut prendre diverses formes (travail en sous-groupes, mémorandums à réaliser pour la séance suivante, ...), sur base du Bobbet, les caractéristiques et définition du conflit, la Grille de Thomas et Kilmann : les attitudes face au conflit, la Grille des attitudes du tiers intervenant... Dix séances de 3h à 1 mois d'intervalle. Adaptation possible.

### **Opérateur**

[Formeville ASBL](#)

## Description

L'accompagnement visera dans un premier temps à mettre en commun, partager et analyser les situations amenées par le/les acteurs.

Au départ des objectifs exprimés par chaque acteur et par l'ensemble du groupe, nous veillerons au fur et à mesure de reprendre ensemble les faits des situations présentées. Ceci nous permettra de mesurer l'impact et le chemin parcouru au terme de l'accompagnement. Nous pourrions ainsi poser un regard neuf sur l'environnement et sur la pratique quotidienne en développant une démarche de qualité des savoirs, savoir être et savoir-faire.

De manière générale l'objectif principal de cet accompagnement, est d'acquérir des comportements novateurs et constructifs face aux conflits à travers des outils de prévention et de résolution tels que :

- Analyser l'institution par une approche systémique ;
- En retirer une première conclusion sans la considérer comme définitive ;
- Assimiler les modes de relation davantage de type coopératif que compétitif ;
- Interroger son propre mode de fonctionnement ;
- Donner de l'empathie et en recevoir, prendre le réflexe d'exprimer nos propres émotions ;
- Se regarder et se voir dans une interaction conflictuelle ;
- Prendre conscience de ses systèmes de défense dans le conflit.

Notre méthodologie se veut active, inductive, participative et interactive. Une attention particulière est portée à l'intégration de chaque élément significatif dans un ensemble cohérent.

La force active des séances permettra à terme de :

- Renforcer les acquis en matière de prévention et résolution de conflits,
- Pointer les faiblesses et y remédier,
- Faciliter le dialogue entre les parties prenantes,
- Transmettre des outils,
- Contribuer à l'évolution personnelle et professionnelle

## Opérateur

### MEDIATIONS

## Description

Approche axe 'Prévention' : mise en place d'un processus de prévention primaire des conflits internes (en cohérence avec la méthodologie proposée dans BOBET)

- Identification des facteurs de risque de la situation professionnelle
- Etablissement d'un plan de prévention à long terme
- Rédaction d'un code de bonne conduite
- Sensibilisation du personnel
- Responsabilisation de la hiérarchie
- Formation spécifique

Accompagnement proposé :

- Introduction et explication de la démarche au sein de l'institution
- Accompagnement méthodologique (constitution du/des groupes de réflexion)
- Coaching et accompagnement des acteurs impliqués (individuel et/ou en groupe)
- Animation et structuration des séances de travail de groupe
- Formation des personnes concernées

Approche axe 'Gestion' : accompagnement d'une équipe en conflit

- Installer un cadre sécurisant où le conflit peut s'exprimer
- Rétablir la communication entre les acteurs
- Accompagner les personnes à formuler leur(s) insatisfaction(s) et ressentis face à la situation
- Aider les personnes/le groupe à poser une demande pour résoudre la situation
- Elaboration et mise en place de solutions par le(s) individu(s) et/ou le groupe

Accompagnement proposé :

- Coaching et accompagnement des acteurs impliqués (individuel et/ou en groupe)
- Animation et structuration des séances de travail de groupe

## Opérateur

[Ancolie](#)

## Description

Dans le cadre d'un accompagnement de l'équipe :

- Relever et décoder les situations qui pourraient s'avérer conflictuelles ou qui le sont ;
- Identifier les sources, les facteurs déclenchant ?
- Apporter des éléments d'analyse, de compréhension, de résolution de conflit ;
- Repérer ses mécanismes et modes de réaction privilégiés ;
- Expérimenter des outils de la communication relationnelle ;
- Développer des habiletés pratique dans l'écoute, la communication ;
- Définir en équipe une charte de vie relationnelle.

Jeux de rôle, travail sur les relations, apports théoriques....nous apportons les outils selon la progression de l'équipe.

## Opérateur

[Oasis relationnel](#)

## Description

Notre méthode d'accompagnement s'articule sur le schéma suivant :

1. Rencontre avec les responsables d'un accompagnement pour faire une analyse de la situation ( diagnostic) et des résultats espérés de l'accompagnement. Cette étape sert aussi à identifier les personnes concernées par l'accompagnement ainsi que le plan d'action. Cette étape durera entre une heure trente et trois heures selon les situations. Les fiches du BOBET servent de fils conducteur pour le diagnostic et pour le plan d'action.
2. Selon les demandes et le diagnostic fait, l'accompagnement se fera
  - en identifiant les situations vécues d'agressivité dans les relations avec le public.
  - en proposant des stratégies, des actions pertinentes à mettre en place pour arriver à gérer, endiguer l'agressivité des publics rencontrés ainsi que des exercices pratiques d'appropriation.

## Opérateur

[Coaching Formation Guidance](#) (CFG)



## Description

Approche : compréhension, identification et gestion des situations d'agressivité présentes au sein de l'institution au travers d'une démarche de groupe de supervision avec apports théoriques

- Le professionnel : ses représentations, ses difficultés, ses besoins, ses attentes et ses réactions face à l'agressivité
- Le public : vision de la colère et de l'agressivité en regard avec ses émotions et ses besoins
- Comment intervenir et accompagner dans des situations d'agressivité ?

Accompagnement proposé :

- Animation et structuration des séances de travail de groupe
- Formation des personnes concernées

## Opérateur

[Ancolie](#)

### **Description**

L'accompagnement consiste à créer un contexte où les participants puissent exprimer leur vécu afin de mieux le comprendre pour augmenter leur capacité à l'influencer constructivement, c'est-à-dire développer leur pouvoir d'action. L'idée est de favoriser le dialogue sur une thématique donnée. Il s'agit dès lors de créer les meilleures conditions possibles pour que les participants à travers l'exploration partagée et authentique de leur réalité de travail deviennent à la fois plus conscients, plus coopératifs, plus créatifs et donc plus puissants dans leur manière d'être en relation avec la thématique explorée.

### **Opérateur**

[CESEP](#)

**Description**

- 1) analyse de la demande
- 2) création d'un groupe de pilotage
- 3) analyse de la problématique et des mesures de prévention existantes (registre des faits de violence externe?)
- 4) év. analyse des risques spécifiques et analyse du travail avec observations éventuelles et interviews des collaborateurs cibles
- 5) propositions de mesures de prévention institutionnelles, organisationnelles, managériales, comportementales ... et formation ou informations
- 6) accompagnement à la mise en place.

**Opérateur**

[CITES ISoSL](#), Santé mentale

## Description

Formation et sensibilisation,

3 jrs de réflexion sur l'agressivité du public et des moyens d'action.

### Objectifs

- Pouvoir amortir le choc émotionnel qui en découle?
- Adopter les attitudes adéquates et professionnelles pour éviter la montée en tension ou diminuer l'impact de celle-ci ?
- Bien faire son métier dans un certain bien-être malgré une confrontation à un public à risque ?
- Mobiliser des compétences individuelles et collectives pour faire face à cette réalité de travail ?

Outils d'analyse de situations, techniques de communication, mises en situations et techniques corporelles.

## Opérateur

[CITES ISoSL](#), Santé mentale

### **Description**

Les premières séances sont centrées autour du vécu de l'équipe et de ses attentes. Les séances suivantes pourront porter sur les contenus suivants, en fonction de la demande de l'équipe : L'agressivité, les représentations, les déclencheurs, les types d'agressivité, la spirale du stress, la gestion du stress, l'intelligence émotionnelle, des exercices de gestion du stress. Au cours des sessions, nous serons amenés à co-construire les réponses face à l'agressivité, et en fonction du type d'agressivité, à travailler sur la communication et les émotions, à explorer les leviers de changement possible. Dix séances de 3h à 1 mois d'intervalle. Adaptation possible.

### **Opérateur**

[Formeville ASBL](#)

## Description

L'accompagnement visera dans un premier temps à mettre en commun, partager et analyser les situations amenées par le/les acteurs.

Au départ des objectifs exprimés par chaque acteur et par l'ensemble du groupe, nous veillerons au fur et à mesure de reprendre ensemble les faits des situations présentées. Ceci nous permettra de mesurer l'impact et le chemin parcouru au terme de l'accompagnement. Nous pourrons ainsi poser un regard neuf sur l'environnement et sur la pratique quotidienne en développant une démarche de qualité des savoirs, savoir être et savoir-faire.

De manière générale l'objectif principal de cet accompagnement, est d'acquérir des comportements novateurs et constructifs face à l'agressivité à partir d'outils de prévention et de gestion de l'agressivité tels que :

- Faire l'analyse des faits et échanger en groupe
- En retirer une première conclusion sans la considérer comme définitive
- Apprendre à identifier l'agressivité sous toutes ses formes ;
- Comprendre la logique de l'agressivité, savoir d'où elle vient et à quoi elle sert;
- Intégrer des outils de décodage des différents signaux présents lors d'une agression (énervement, impatience, violence verbale, passage à l'acte);
- Développer ses capacités à gérer les difficultés relationnelles rencontrés (agressivité, violence, pression, etc);
- Prendre conscience de sa position et de son rôle dans une agression, et développer sa faculté à prendre la position adéquate que requiert le contexte;
- Travailler sur des techniques relationnelles à expérimenter sur le terrain.

## Opérateur

### MEDIATIONS

### **Description**

- 1) analyse de la demande
- 2) évt. groupe de pilotage
- 3) analyse de la problématique et des mesures existantes (Personnes de confiance, CP-psy, information légale)
- 4) év. analyse du travail et des risques psychosociaux
- 5) evt. propositions des procédures de protection
- 6) evt. communication dans le règlement de travail, brochures etc.
- 7) evt. formation de la hiérarchie : rôle et habiletés en bien-être psychosocial
- 8) evt. formation des travailleurs : relations saines et respect au travail.

### **Opérateur**

[CITES ISoSL](#), Santé mentale

## **Description**

Prévention du harcèlement moral et/ou sexuel :

Nous proposons d'accompagner les équipes avec leur responsable afin de mettre en exergue l'impact de ce genre de comportement pouvant engendrer une souffrance au travail voire une perte d'estime de soi.

Nous identifierons les situations pouvant être génératrices de comportement déviant afin d'être dans une démarche principalement préventive et non répressive.

Nous informerons le personnel sur l'impact direct et indirect du harcèlement chez la victime mais également sur l'équipe voire nous mettrons en place un comité de réflexion.

Nous accompagnerons la mise en place d'une charte entre les travailleurs mais également une procédure de veille (ex :espace de parole, suivi des plaintes, reconnaissance des situations vécues comme problématiques mais non comme harcèlement).

Nous pourrions également proposer un accompagnement individuel pour les salariés voire une médiation.

## **Opérateur**

[Promotion Santé et développement durable](#)



## Prévention et gestion du stress (+ burn out, épuisement professionnel) / FORS / référence : BET 179

### Description

Accompagnement dans le diagnostic des pratiques actuelles et de l'environnement de travail pouvant être des facteurs de stress : accompagner dans l'observation du contexte professionnel lié à la gestion des individus sur base d'une grille inspirée du modèle Deparis (points 13 à 17 du guide de concertation complétés d'autres indicateurs / angles d'observation). Accompagnement dans le travail d'identification des perceptions individuelles/collectives, des contraintes/exigences imposées par l'organisation, l'organisation du travail (rôles, responsabilité, contrôle), climat social ... Le but étant d'éliminer ces facteurs de stress.

Méthodologie + phase analyse des besoins

Analyse de la demande : entretien d'introduction entre le demandeur et l'intervenant pour analyser la demande et la pertinence de l'accompagnement

Offre de collaboration : présentation de l'approche envisagée, de la durée de l'accompagnement et du prix

Collaboration : accompagnement sur site en individuel/en groupe et travail de préparation/conclusion de l'opérateur

### Opérateur

[FoRS – Henallux](#) - Département social

## Prévention et gestion du stress (+ burn out, épuisement professionnel) / PSDD / référence : BET 180

### **Description**

Prévention et gestion du stress (+ épuisement professionnel) : Les causes du stress peuvent être multiples nous distinguerons les facteurs de stress dûs aux conditions de travail (bruit, tâche difficile, les risques, le public, la lourdeur et pénibilité du travail, les horaires...) des causes liées à l'individu (vulnérabilité), à l'organisation et aux modes de management. Suivant la demande et la cause différentes stratégies de changement pourront être mises en place : l'aménagement des postes de travail, la révision des horaires... Nous privilégierons les stratégies participatives et centré sur l'approche du terrain. Concernant l'épuisement professionnel nous serons attentif à comprendre les causes de ces situations (facteurs situationnels) et de l'aide à apporter à ces personnes (prise en charge). Nous veillerons également à la prévention tertiaire en préparant leur retour au travail (adaptation de poste, mobilité, accompagnement)

### **Opérateur**

[Promotion Santé et développement durable](#)

## Prévention et gestion du stress (+ burn out, épuisement professionnel) / Oasis relationnel / référence : BET 181

### Description

Partir de l'analyse de l'ambiance de travail ;

- Relever en équipe les situations de communication interpersonnelle posant problème (génératrices de stress);
- Prendre conscience des mécanismes du stress pour soi ;
- Développer des outils facilitateurs de communication, de coopération, de collaboration ;
- Amener les participants à réfléchir sur les générateurs de stress personnels ;
- Créer avec l'équipe les ressources possibles pour mieux vivre ensemble et avec soi-même.
- Nous partons de la réalité de l'équipe et avançons avec leur questionnement, leur balbutiement, ensemble nous fixons des objectifs pour avancer dans les problématiques soulevées. Différentes techniques d'approche sont proposées selon la situation présentée.

### Opérateur

[Oasis relationnel](#)

## Description

Offrir un soutien professionnel qui permettra à chacun de se ressourcer sur sa pratique quotidienne et de prévenir des situations inédites et indomptables. C'est une méthodologie dans laquelle les participant(e)s sont amené(e)s à distinguer les situations de stress et les situations de burn-out, leur donner les clés pour se situer.

Nous proposons une approche opérationnelle visant à développer des capacités de mises en œuvre directes dans l'analyse du contexte de l'établissement et des difficultés rencontrées et d'offrir une pluralité de clés de lecture.

Nous ferons une adaptation continue face aux demandes et besoins des participants. Chacun contribuera, par sa réflexion et son engagement dans le débat et les analyses, à l'éclaircissement des situations dans le cadre instauré.

De manière générale l'objectif principal de cet accompagnement, est d'acquérir des comportements novateurs et constructifs face à la prévention du burn-out et à la gestion du stress, à partir d'outils tels que :

- Définir le stress
- Définir le burn-out
- Stress vs burn-out ; où sont les limites ?
- Repérer les sources de stress professionnelles et d'en identifier les causes objectives et subjectives afin de les analyser et d'y apporter une issue viable ;
- Repérer les divers facteurs qui déclenchent un burn-out
- Travailler sur notre habilité à transformer le stress inhibiteur en stress générateur d'actions concrètes et efficaces

## Opérateur

[MEDIATIONS](#)

### **Description**

Les premières séances sont centrées autour du vécu de l'équipe et de ses attentes. En fonction des besoins exprimés, les séances suivantes porteront à la fois sur la loi sur le bien-être au travail, en approfondissant les mécanismes du stress, la définition du stress au travail, les modèles Laborit, Siegrist et Karacek, les facteurs de stress, la spirale du stress, le repérage des situations professionnelles stressantes, les facteurs favorisants, les mécanismes et processus en oeuvre en situation de crise, le coût du stress. Ainsi, en fonction des besoins, chaque participant construira son programme de gestion du stress, des exercices de relaxation simples issus de la sophrologie seront également proposés. Dix séances de 3h à 1 mois d'intervalle. Adaptation possible.

### **Opérateur**

[Formeville ASBL](#)

## Description

Approche axe 'Prévention' : mise en place d'un processus de prévention du stress basée sur la CCT n°72 avec une méthodologie participative

- Détection des risques de stress basée sur : le contenu de la tâche, les conditions de vie au travail, les conditions de travail et les relations de travail
- Identification des pistes de mesures de prévention applicables
- Elaboration et mise en place d'un plan d'action

Accompagnement proposé :

- Accompagnement méthodologique
- Coaching et accompagnement des acteurs impliqués (individuel et/ou en groupe)
- Animation et structuration des séances de travail de groupe

Approche axe 'Gestion' : compréhension, identification et gestion des situations de stress vécues par les travailleurs au sein de l'institution au travers d'une démarche de groupe de supervision avec apports théoriques

- Les facteurs générateurs de stress au sein de l'institution du point de vue des travailleurs
- Le professionnel : ses représentations, ses difficultés, ses besoins, ses attentes
- Comment faire face à ce stress : le prévenir et le gérer 'ici et maintenant' pour un mieux-être

Accompagnement proposé :

- Animation et structuration des séances de travail de groupe
- Formation des personnes concernées

Approche axe 'Burn-out' : mise en place d'un processus de prévention du Burn-out basé sur le modèle Exigences/Ressources avec méthodologie participative (groupe de réflexion)

- Identification des exigences professionnelles qui épuisent les ressources des travailleurs
- Identification des ressources professionnelles envisageables au sein de l'institution et qui tendent à diminuer le sentiment d'épuisement
- Elaboration et mise en place d'un plan d'action basé sur les éléments de l'analyse

## Opérateur

[Ancolie](#)

**Prévention et gestion du stress (+ burn out, épuisement professionnel) / Cites / référence :  
BET 185**

**Description**

Sensibilisation à la problématique du burnout d'une journée Ce module abordera différentes thématiques sur la réalité actuelle des organisations et la souffrance des travailleurs qui en découle : Pourquoi parle-t-on autant de souffrance au travail et de burnout aujourd'hui ? Qu'est-ce que l'épuisement professionnel? En quoi se distingue-t-il d'autres pathologies comme la dépression ou le stress ? Quels sont les processus menant au burnout ? Comment le diagnostiquer ? Comment prévenir le burnout dans les organisations. Sur base d'analyse de vidéos et retour d'expériences des participants.

**Opérateur**

[CITES ISoSL](#), Santé mentale

**Prévention et gestion du stress (+ burn out, épuisement professionnel) / CITES /  
référence : BET 186**

**Description**

- 1) analyse de la demande
- 2) évt. groupe de pilotage
- 3) analyse de la problématique et des mesures existantes, dont analyse du travail :  
organisation, contenu, conditions et relations de travail
- 4) analyse participative des risques psychosociaux
- 5) evt. projets d'amélioration suite à l'analyse des risques
- 6) évt. formation de la hiérarchie : rôle et habiletés en organisation et relations de travail
- 7) evt. formation des travailleurs : faire face au stress et gérer les relations.

**Opérateur**

[CITES ISoSL](#), Santé mentale



## Description

Notre méthode d'accompagnement s'articule sur le schéma suivant :

1. Rencontre avec les responsables de la demande d'un accompagnement pour faire une analyse de la situation ( diagnostic) et des résultats espérés de l'accompagnement. Cette étape sert aussi à identifier les personnes concernées par l'accompagnement ainsi que le plan d'action. Cette étape durera entre une heure trente et trois heures selon les situations. Les fiches du BOBET servent de fils conducteur pour le diagnostic et pour le plan d'action.
2. Selon les demandes et le diagnostic fait, l'accompagnement se fera
  - en identifiant les situations actuelles qui provoquent ou provoqueraient du stress dans l'institution.
  - en recherchant les actions pertinentes à mettre en place pour arriver à des réductions de stress ou à des niveaux de stress « acceptables ».

## Opérateur

[Coaching Formation Guidance](#) (CFG)

**Construire et bénéficier d'un soutien social au travail, s'entraider et se développer collectivement (Codéveloppement) / Trois Quatorze 16 / référence : BET 188**

**Description**

Initier la constitution de groupes de Codéveloppement professionnel et/ou managérial qui, grâce à leur méthodologie unique, permettent de faire émerger l'intelligence collective, d'offrir un support professionnel social sain (rôle modérateur de stress), d'apprendre à prendre du recul, à initier un réflexe d'analyse réflexive, de développer des relations de coopération transversale et de consolider son identité professionnelle

**Opérateur**

[TroisQuatorze 16](#)

## Description

Notre méthode d'accompagnement s'articule sur le schéma suivant :

1. Rencontre avec les responsables de la demande d'un accompagnement pour faire une analyse de la situation ( diagnostic) et des résultats espérés de l'accompagnement. Cette étape sert aussi à identifier les personnes concernées par l'accompagnement ainsi que le plan d'action. Cette étape durera entre une heure trente et trois heures selon les situations. Les fiches du BOBET servent de fils conducteur pour le diagnostic et pour le plan d'action.
2. Selon les demandes et le diagnostic fait, l'accompagnement se fera
  - en identifiant la situation actuelle de la prévention de l'alcool et des drogues dans l'institution.
  - en recherchant les actions pertinentes à mettre en place pour arriver à mettre en place une prévention plus satisfaisante.

## Opérateur

[Coaching Formation Guidance](#) ( CFG)

### **Description**

Prévention en matière d'alcool et de drogues : Il n'est pas facile de parler de ces sujets sur le lieu de travail. Nos interventions consistent à informer à la fois sur les conséquences physiologiques dues à la consommation de ces substances, des réglementations en vigueur et leur impact pour les travailleurs, mais aussi et surtout sur les possibilités de gestion d'une situation ou d'une personne souffrant d'addiction. Nous pouvons intervenir de manière individuelle mais nous privilégions les accompagnements par groupe : par ex : aide à l'arrêt du tabac.

Nous disposons d'animation et d'outils interactifs que nous mettons au service de l'institution.

### **Opérateur**

[Promotion Santé et développement durable](#)



## Présentation des opérateurs

Nom de l'opérateur	Coordonnées	Présentation
Ancolie	chaussée de Mont Saint Jean 209 1410 Waterloo direction@ancolie.be	L'asbl Ancolie développe des activités d'accompagnement, de supervision et de formation depuis 2007, au bénéfice d'associations et de leur personnel. Elle est active de manière privilégiée dans le secteur associatif, non marchand. Elle mobilise les ressources de 6 intervenant/es aux formations de base (psychologie, communication, sciences économiques, sociologie) et aux compétences très diversifiées (formateur, superviseur, accompagnateur, auditeur, expert). Elle collabore régulièrement avec les divers Fonds sociaux du secteur NM et avec le CEFORA. Son métier de prédilection consiste en des interventions sur site (en intra-association) dans des associations de toutes tailles (de 5 travailleurs à 900) et de divers secteurs (AAJ, AWIPH, ETA, Culture, ETA, Petite enfance, Santé, Economie sociale...).
		<b>Régions où l'intervention est possible</b> : Bruxelles et Wallonie
C.P.F.B.	rue des Wallons 6 bte L1.05.01 1348 Louvain-la-Neuve henne@cpfb.ucl.ac.be	Le C.P.F.B., Centre d'Enseignement supérieur de Promotion et de Formation continuée en Brabant wallon, est un établissement d'enseignement supérieur de promotion sociale créé en 1994 par l'UCL, l'enseignement catholique et les organisations représentatives des entreprises de la province. Il développe ses activités autour de trois pôles : le pôle « entreprise », le pôle social et le pôle pédagogique. Il organise notamment la formation et le recyclage de conseiller en prévention depuis 2001 et possède l'agrément du SPF emploi, travail et concertation pour la formation des conseillers en prévention de deuxième niveau. Dans ses différentes formations, l'institution développe de nombreux partenariats avec le secteur non marchand qui est d'ailleurs représenté au sein de son conseil d'administration et assemblée générale.
		<b>Régions où l'intervention est possible</b> : Bruxelles et Wallonie
Centre de Formation Permanente de l'Institut Cardijn	rue de l'hocaille 10 1348 Louvain-la-neuve cardijn.formatiopermanent@helha.be	Le Centre de Formation permanente de l'Institut Cardijn est un centre attaché à la Haute-Ecole Louvain en Hainaut, plus précisément à l'Institut Cardijn à Louvain-La-Neuve. L'activité principale de l'école est bien la formation initiale de futurs assistants sociaux. Dans le cadre de la mission de service à la collectivité qui lui a été assignée, l'Institut Cardijn a développé un centre de formation permanente à l'adresse des services sociaux divers et des travailleurs sociaux qui y exercent leur(s) métier(s). Depuis plus de 20 ans, le centre de formation permanente (CFP) organise des supervisions individuelles et collectives et des modules de formation.
		<b>Régions où l'intervention est possible</b> : Louvain-la-Neuve
Centre IFAPME Luxembourg	Rue de la Scierie 32 6800 Libramont amandine.legrand@ifapme.be	Le centre IFAPME Luxembourg existe sous forme d'ASBL depuis 1962. Il est membre du réseau IFAPME : Institut wallon de Formation en Alternance des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises. Le siège principal du Centre Ifapme Luxembourg est à Libramont, une antenne existe à Arlon afin de desservir efficacement le sud de la province du Luxembourg. Nous pouvons également facilement délocaliser les formations dans les autres villes de la province, grâce aux nombreuses collaborations que nous avons établies au fil du temps. La formation continue organisée par notre Centre a comme objectif de permettre aux travailleurs, aux indépendants, cadres et dirigeants d'adapter leurs compétences aux évolutions technologiques et aux caractéristiques changeantes des paramètres socioprofessionnels. Le contenu des formations est essentiellement axé sur la pratique et sur les besoins concrets des personnes. Pour les formations en intra-entreprise, le conseiller en formation détermine avec le demandeur et le formateur un programme de formation correspondant à sa demande, et répondant à ses besoins réels. Ces formations connaissent donc un vif succès.
		<b>Régions où l'intervention est possible</b> : Namur et Luxembourg

Nom de l'opérateur	Coordonnées	Présentation
CESEP	Rue de Charleroi 47 1400 Nivelles jlm@cesep.be	<p>Le CESEP est une organisation reconnue d'éducation permanente et d'Insertion Socioprofessionnelle. Organisation progressiste qui adhère aux valeurs démocratiques, le CESEP a pour mission de faciliter l'exercice de la citoyenneté et de l'action collective.</p> <p>Le rôle de citoyen implique de réactualiser en permanence ses connaissances et compétences et d'en acquérir de nouvelles pour comprendre les enjeux de la société dans laquelle nous vivons et d'être en capacité d'y jouer un rôle actif.</p> <p>Ceci se fait au travers de différentes actions dont la formation et l'accompagnement des travailleurs du secteur associatif et non-marchand, et plus particulièrement du secteur socio-culturel et social.</p> <p>Au fil des années, le CESEP a mis en place des contenus et des méthodes originales et éprouvées et propose des interventions répondant au plus près aux besoins et attentes des travailleurs dans des domaines très variés : gestion de projets, accompagnement d'équipe, supervision, intervention, gestion de stress et prévention des conflits, gestion de l'agressivité, prise de parole en public, conciliation vie privée-vie professionnelle, gestion de réunion, gestion des bénévoles, évaluation, analyse organisationnelle, analyse institutionnelle, gestion du changement...</p> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles et Wallonie</p>
CITES ISoSL, Santé mentale	Rue Basse-Wez 301 4020 Liège a.burlet@isosl.be	<p>Depuis 1995, le CITES Clinique du Stress et du Travail oeuvre dans la promotion de la santé et la prévention du stress, du stress post-traumatique et du stress au travail. Son équipe pluridisciplinaire (Médecin, psychologues, psychologues du travail, sociologue, conseiller en prévention psychosocial, kiné et sophrologue) mettent en commun leurs grilles de lecture pour mieux comprendre l'individu et la collectivité dans sa singularité.</p> <p>Une équipe formation s'est spécialisée dans l'approche du stress au travail et des risques psychosociaux.</p> <p>Service extra-hospitalier d'ISoSL, Intercommunale de Soins Spécialisés de Liège, les prestataires du CITES sont indépendants.</p> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles et Wallonie</p>
Coaching Formation Guidance ( CFG)	Rue de la pairelle 26 6250 ROSELIES cfgsprl@gmail	<p>CFG SPRL propose une offre qui se décline de quatre manières :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– La Guidance individuelle La guidance permet de « déblayer le terrain », de « faire le point » à un moment par rapport à une problématique envahissant l'esprit (Burn out, questionnements sur son avenir professionnel, la procrastination ...).</li> <li>– Le Coaching individuel et/ou d'équipe (l'accompagnement) Le coaching, c'est l'accompagnement de personnes ou d'équipes pour le développement de leurs potentiels et de leurs savoir-faire dans le cadre d'objectifs professionnels et /ou personnels.</li> <li>– La Formation Formations d'équipes ou de groupes, par exemple, «La gestion des émotions», «La relation d'aide dans le travail social», «L'écoute», le bien être au travail...</li> <li>– L' Accompagnement de projet Etre garant de l'avancée d'un projet, soutenir une équipe en charge de ce projet, évaluer « chemin faisant », « écrire » l'histoire de ce projet...</li> </ul> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles et Wallonie</p>
Corlyra	Avenue Van Crombrughe 25 1150 BRUXELLES info@corlyra.be	<p>Corlyra est à la base une société de formations et consultance basée sur le domaine de la sécurité/sûreté, l'offre s'est élargie vers d'autres thématiques liés au bien-être au travail.</p> <p>La particularité de Corlyra est de s'appuyer sur l'expérience de terrain des formateurs et de proposer des formateurs connaissant ce terrain.</p> <p>Ex : dans le cadre d'une formation en gestion des conflits dans un CPAS, la formatrice sera une personne qui exerce également comme coordinatrice d'un Centre d'Action Social Global. Quand cela est possible nous donnons des jeux de rôle. Vu l'expérience personnelle de nos formateurs, nous pouvons nous passer de comédiens et ce sont les formateurs eux-mêmes qui jouent les rôles avec les participants.</p> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles et Wallonie</p>



Nom de l'opérateur	Coordonnées	Présentation
CRESEPT	avenue WA Mozart 4 1620 DROGENBOS vinciane.vlayen@cresept.be	<p>Le CRESEPT est une société bilingue située en région bruxelloise qui, depuis sa création en 1976, s'est toujours investie dans des activités visant à promouvoir le bien-être et la santé des travailleurs dans toutes les circonstances de la vie professionnelle. S'il propose des formations dans le domaine de la prévention qui s'adressent à toutes les fonctions de l'entreprise (travailleurs, conseillers en prévention, personnes de confiance, ligne hiérarchique, chauffeurs ADR, etc.) le CRESEPT s'est aussi spécialisé dans les formations « à la carte » organisées à la demande des entreprises, dans la consultance et dans l'accompagnement des conseillers en prévention sur le terrain.</p> <p>Le CRESEPT est un centre agréé pour toutes les matières soumises à agrément par les instances officielles : conseillers en prévention de Niveau II, Cours de secourisme, coordination chantiers et ADR. Le CRESEPT figure également sur la liste des centres reconnus par le SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale pour dispenser le cours de connaissance de base, conformément à l'article 24 de l'arrêté royal du 17 mai 2007.</p> <p>Début 2011, le CRESEPT a rejoint le réseau d'entreprises « Your Safety in good hands » afin de pouvoir encore mieux répondre aux attentes des entreprises et les aider à protéger leur bien le plus précieux : leur patrimoine humain.</p> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles et Wallonie</p>
Ecole des Parents et des Educateurs des Belgique	Rue de Stalle 96 1180 Uccle communication@ecoledesparents.be	<p>L'E.P.E. aide à renforcer les connaissances et compétences en communication, pédagogie, analyse, méthodologie et animation, pour éveiller la conscience citoyenne.</p> <p>Sa mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Soutenir et aider les parents, les professionnels de l'éducation, les institutions éducatives, ainsi que toute personne concernée par l'éducation des enfants et des jeunes.</li> <li>– Susciter une réflexion globale sur l'éducation et la formation.</li> <li>– Favoriser le développement de la personne dans le respect de ses opinions en vue d'encourager une citoyenneté responsable de chacun.</li> </ul> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles, Brabant wallon, Namur</p>
Formeville ASBL	rue Coenraets 66 1060 Bruxelles jammi.formeville@gmail.com	<p>FORMEVILLE propose diverses formations et des accompagnements d'équipe destinés au personnel encadrant, formateurs et travailleurs de première et deuxième ligne.</p> <p>L'accompagnement d'équipe est conçu comme un processus réflexif sur le vécu professionnel. Il confronte l'équipe supervisée à son propre rôle professionnel, permet de mieux cerner les freins qui empêchent l'équipe de travailler en bonne synergie. L'acte de d'accompagnement et de supervision vise à mieux comprendre et à améliorer son propre fonctionnement professionnel à tous les niveaux, en acquérant une meilleure compréhension de tous les aspects de son action professionnelle.</p> <p>Des outils issus de la systémique, de l'Analyse transactionnelle, de la PNL, de la sophrologie soutiendront tout au long du processus réflexif les matières abordées par les bénéficiaires de l'action.</p> <p>L'approche systémique nous fait entrevoir une causalité multiple plutôt qu'une interprétation linéaire. Elle met en exergue la fonction du problème qui se pose, et pas nécessairement l'origine. Le « comment cela fonctionne » plutôt que le pourquoi.</p> <p>L'équipe de Formeville est composée de personnes dynamiques avec des parcours personnels et professionnels riches, possédant des formations et des compétences dans des domaines divers tels que : la Sophrologie, la PNL, la Pédagogie, la philosophie, l'Analyse transactionnelle, la Systémique ou encore la Gestion mentale, le Coaching, la Communication et médiation interculturelle</p> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles</p>

Nom de l'opérateur	Coordonnées	Présentation
FoRS – Henallux Département social	Rue de l' Arsenal 10 5000 Namur Isabelle.mazy@henallux.be	<p>Le département social HENALLUX forme des bacheliers en travail social et en gestion des ressources humaines ainsi que des étudiants en Master en Ingénierie et action sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Soucieux de répondre aux besoins du travailleur dans une société en constante mutation, nous nous sommes positionnés dès 1992 comme interlocuteur privilégié pour la formation relevant des différentes thématiques en lien avec nos formations de base.</li> <li>– L'idée étant de mettre nos formateurs, disposant d'une large expérience professionnelle et d'une expertise pédagogique confirmée, à la disposition de la société.</li> <li>– Un catalogue annuel propose donc une quarantaine de formations portant sur des thèmes relatifs au travail sur soi (gestion du stress, génogramme, face au conflit, ...), du travail en équipe (conduite de réunion, concertation sociale, coaching,...) et aux pratiques liées à l'informatique.</li> <li>– Nous sommes régulièrement sollicités par le secteur non-marchand pour mettre en place des formations personnalisées (ex : Concertation et dialogue social : mises au point d'une approche méthodologique ou d'un « plan de négociation » et distribution des rôles, Remise à niveaux de tous les éléments législatifs nécessaires à la résolution de problèmes liés à l'engagement, à l'aménagement du temps de travail et autres situations liées à la gestion des ressources humaines, Gagner en leadership dans son argumentation et adapter son comportement à tout type de profil et toute situation, ...)</li> <li>– Nous mettons en place des supervisions d'équipes et individuelles</li> </ul> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles et Wallonie</p>
MEDIATIONS	Drève de Rivieren 62/1 1083 Ganshoren mediations@mediationsasbl.be	<p>Depuis 1996, MEDIATIONS asbl œuvre auprès des professionnels de l'enseignement, des pouvoirs publics, du secteur non-marchand et toute personne qui souhaite consolider ses compétences tant dans le cadre professionnel que dans le cadre social et culturel. Nous avons, à notre actif, formé et accompagné des directions, des responsables, des collaborateurs, et des équipes de travail à travers l'organisation d'interventions « sur mesure » centrées sur la communication, la médiation et la gestion des conflits.</p> <p>Nous intervenons principalement dans les domaines suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La formation de type relationnelle; comme l'intelligence émotionnelle, le confort dans la relation, apprendre à vivre ses émotions, la prévention et la gestion des conflits, la gestion du stress et de l'agressivité, l'écoute...</li> <li>• La formation psycho pédagogique; destinée aux enseignants, directeurs, éducateurs, inspecteurs, centre PMS, fonctions de sélection et de promotion, parents, .... Avec des thèmes généraux comme la conduite de réunion, le leadership, la communication, l'assertivité, l'accueil, l'animation de groupe, la motivation et l'estime de soi la médiation pédagogique...</li> <li>• La supervision: accompagner les personnes pour les aider à s'épanouir corporellement et psychologiquement tant dans le cadre professionnel, que dans le cadre privé.</li> </ul> <p>L'association MEDIATIONS est également reconnue et agréée par la commission fédérale de médiation depuis 2008 et dispense à ce titre un cycle de formation longue en Médiation généraliste pour toute personne souhaitant s'orienter professionnellement dans le domaine de la médiation. Cette formation donne l'agrément utile à l'exercice du métier de médiateur familial.</p> <p>L'association a pour objet de favoriser la communication par la médiation, la gestion de conflits et de promouvoir l'expression de l'individu sous toutes ses formes, dans le but d'un épanouissement corporel et psychique dans tous les domaines de la vie sociale, culturelle, économique, politique.</p> <p>Son action peut prendre les formes suivantes : conférences, stages, formations, animations, séminaires, congrès, voyages, ainsi que des entretiens individuels privés. Elle vise donc à participer aux processus de paix et d'harmonie universels.</p> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles, Liège, Namur, Brabant wallon</p>

Nom de l'opérateur	Coordonnées	Présentation
Oasis relationnel	Grand Breucq 12 7760 Escanaffles info@oasis-relationnel.be	<p>De façon générale, l'ASBL Oasis relationnel a pour but de promouvoir la communication relationnelle (selon la Méthode ESPERE®) et la rencontre avec l'autre dans un cadre professionnel. Par exemple, dans le cadre des milieux d'accueil de 0 à 3 ans, il s'agit d'améliorer les relations avec ses collègues (interpersonnelles), les bénéficiaires (les parents, les enfants), la ligne hiérarchique (la direction), la relation à soi-même (intrapersonnelle)...</p> <p>Notre philosophie : « L'intention du travail que je propose avec d'autres est de cultiver le relationnel, par différentes approches, pour introduire plus de vivance dans les rapports humains.</p> <p>Il s'agit de vivre au rythme du présent de la vie et d'entrer en relation avec les choses et les êtres. »</p> <p>Il s'agit d'un travail d'écologie de la relation. Et d'un travail en collaboration, en équipe.</p> <p>Nos objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer des formations qui s'appuient sur les ressources et les potentialités de chacun pour développer et apprendre l'art de la relation dans le cadre de la vie professionnelle.</li> <li>Inviter chacun à être partie prenante de la relation, apprendre à se positionner dans le respect de soi et le respect de l'autre.</li> </ul> <p>Notre méthodologie :</p> <p>La méthodologie privilégie les vécus, le quotidien des personnes dans leur milieu professionnel. Toute formation part de l'actualité de chacun des participants. La dynamique est suscitée par les situations vécues. Des contenus théoriques viennent étayer les situations présentées.</p> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles, Liège, Namur, Tournai</p>
Promotion Santé et développement durable	Rue des Hayettes 104 5000 Namur psdd@skynet.be	<p>L'ASBL Promotion santé et Développement Durable développe son expertise dans les domaines de l'application de la loi sur le Bien être au travail (prévention et gestion des risques psycho-sociaux, école du dos et ergonomie, gestion des assuétudes, gestion des risques, intervention d'aide psychologique d'urgence et gestion des psycho-traumatismes...). Nous accompagnons également la conduite du changement auprès des directions et des équipes (management du changement et coaching). Centre de formation et de compétences en Analyse Transactionnelle, nous privilégions les méthodes participatives et la dynamique de l'organisation apprenante. Nous intervenons également dans les interventions de gestion de crise et accompagnement du psycho-traumatisme sur le lieu de travail.</p> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles et Wallonie</p>
Semaforma asbl	Rue Bonne Fortune 102 4430 Ans semaformations@gmail.com	<p>L'A.S.B.L. SEMAFORMA s'est donnée pour objet social "l'aide à la gestion et au fonctionnement des A.S.B.L., associations de fait et coopératives". SEMAFORMA est une émanation de l'A.S.B.L. Semafor active depuis 1991 dans les domaines de la comptabilité, de la gestion sociale, du conseil en gestion et de l'intervention en ressources humaines. Ces deux derniers services sont assumés, depuis le 1er janvier 2007, par l'A.S.B.L. SEMAFORMA.</p> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles et Wallonie</p>
STICS	Boulevard Lambermont 32 1030 Bruxelles stics@stics.be	<p>Le STICS est une organisation d'éducation permanente qui a pour objectif d'accompagner les projets non-marchands dans la construction, le suivi, l'évaluation des projets et le pilotage des équipes.</p> <p><b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles</p>

Nom de l'opérateur	Coordonnées	Présentation
STRATEGIES & SUCCES	Chaussée de Mont St Jean 209 1410 WATERLOO strategiesinfo@yahoo.fr	Stratégies & Succès existe depuis 1994 et offre des services de formation, de supervision, d'accompagnement et d'audit aux associations et aux entreprises. L'équipe d'intervenants compte essentiellement des consultants expérimentés. Tous universitaires, leurs qualifications de départ vont de la psychologie à la sociologie des organisations en passant par la communication et les sciences de gestion. Ils constituent une équipe interdisciplinaire, soucieuse de développer en permanence ses compétences professionnelles. Au fil de leurs interventions, ils se sont spécialisés dans des missions d'accompagnement – sur site, en intra-entreprises - centrées sur le développement organisationnel et le développement des ressources humaines. Les consultant/es privilégient dans leurs interventions des méthodes actives, inductives et participatives. Ils disposent d'une large expérience de conduite de chantiers d'accompagnement ou de supervision dans les associations, de petite ou de grande taille : ASD, OXFAM, CNCD, AWIPH, ONA, FCSO, Maisons Médicales, Hôpitaux, ONG, ETA, AVJ, ... <b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles et Wallonie
SYNERGO	Rue du Follet 10/211 7540 KAIN maryse@synergo-formation.be	Synergo accompagne les entreprises, organisations et individus dans leur développement à travers la formation et l'accompagnement. Nos domaines d'actions sont : management et ressources humaines, efficacité personnelle, sécurité alimentaire, qualité, vente, achat, logistique, réseaux sociaux. Notre organisation existe depuis 1991 (sous le nom d'Espace Formation) et est située à Kain, en Wallonie picarde. <b>Régions où l'intervention est possible :</b> Hainaut
TroisQuatorze 16	Avenue des Mûriers 18 1170 Bruxelles muriel.langouche@tq16.be	Depuis 10 ans, nous sommes chercheurs, consultants et formateurs en gestion de vie et bien-être psychosocial au travail. Nos pôles d'expertise sont : l'orientation et l'insertion socioprofessionnelle, le mieux vivre au travail, la facilitation RH. Nous proposons des formations, des Team Buildings, de l'animation de Codéveloppement, de la consultance et de la facilitation RH et une librairie en ligne Dans une optique de psychologie positive et constructiviste, nous bénéficions d'une expertise scientifique et de collaborations internationales au Canada et en France. <b>Régions où l'intervention est possible :</b> Bruxelles et Wallonie