



**RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

# **LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**

## **CATALOGUE DE SERVICES**

**ethias**  
**PREVENTION**  
**SERVICES**



# INTRODUCTION

**C'est un phénomène aujourd'hui reconnu : les risques psychosociaux occasionnés par le travail ont une incidence non négligeable sur la santé des personnes et constituent un facteur d'absentéisme important au sein des organisations.**

Les risques psychosociaux sont le plus souvent le résultat d'une organisation, d'une gestion du travail ou d'un contexte socioprofessionnel engendrant des conditions de travail défavorables. Ils peuvent avoir des conséquences psychologiques, physiques et sociales négatives, telles que le stress, le surmenage ou la dépression.

Les facteurs de risques psychosociaux sont multiples et parfois spécifiques ou accentués par l'objet social même de l'organisation, lorsque celle-ci est amenée à fonctionner dans un contexte social par nature difficile.

Parmi les facteurs les plus courants, on cite souvent en exemple une surcharge de travail, des instructions contradictoires et/ou un manque de clarté sur la fonction à remplir ou les tâches à accomplir, le manque de moyens, des changements organisationnels mal gérés, l'inefficacité de la communication, les difficultés inhérentes aux moyens modernes de communication, le manque de soutien, le harcèlement moral ou sexuel, la violence verbale ou physique exercée par des tiers, etc.

Les membres du personnel des CPAS et des administrations n'échappent bien entendu pas à ce phénomène de charge psychosociale, qu'ils exercent une fonction sur le terrain ou une fonction de management.

Tout comme pour les autres risques, par la mise en œuvre d'une politique adaptée, il est possible pour les CPAS et les administrations de prévenir et de gérer avec succès les risques psychosociaux et le stress occasionnés par le travail, indépendamment de la taille de leur organisation.

Ethias Prevention Services<sup>1</sup> apporte une réponse sur mesure aux besoins spécifiques en prévention identifiés dans votre secteur d'activités en proposant des services qui couvrent les trois volets de la prévention :

- La prévention primaire : par le biais d'audits et d'analyses permettant d'identifier les risques au sein de la structure et de mettre en place des solutions avant que les problèmes ne se manifestent ;
- La prévention secondaire : par le biais de formations et de coaching pour apprendre à gérer des difficultés naissantes et à les résorber ;
- La prévention tertiaire : via des formules d'accompagnement à mettre en place suite à un événement traumatique.

Ethias Prevention Services fait appel dans ce cadre à des spécialistes dans chacune des thématiques afin de proposer aux CPAS et aux administrations des services de qualité, spécifiquement adaptés aux difficultés qu'ils rencontrent.



# TABLE DES MATIÈRES

<b>COMPÉTENCES MANAGÉRIALES</b>	<b>5</b>
FICHE 1 Accompagnement du dirigeant	6
FICHE 2 Développement des compétences managériales générales	7
FICHE 3 Développement de compétences managériales spécifiques	8
FICHE 4 Accompagnement individuel au développement de compétences managériales	9
<b>GESTION DU TEMPS</b>	<b>11</b>
FICHE 5 Apprendre à gérer mon temps efficacement	13
<b>COMMUNICATION</b>	<b>15</b>
FICHE 6 Apprendre à mieux communiquer avec l'autre	16
FICHE 7 Accompagnement individuel à la communication	17
FICHE 8 Apprendre à s'exprimer en public	18
<b>ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL</b>	<b>21</b>
FICHE 9 Audit de l'environnement physique de travail	23
<b>GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>25</b>
FICHE 10 Audit de l'organisation et du mode de management	26
FICHE 11 Elaborer des descriptions de fonction spécifiques aux métiers	27
FICHE 12 Structurer l'organisation et mettre en place un organigramme	28
FICHE 13 Etablir un plan de formation adapté aux besoins et aux moyens de la structure	29
FICHE 14 Audit de la gestion des ressources humaines	30
<b>GESTION DU STRESS</b>	<b>31</b>
FICHE 15 Comment mieux appréhender le stress et éviter qu'il ne me pénalise ?	32
FICHE 16 Accompagnement pour apaiser le mauvais stress	33
FICHE 17 Détecter les signes du burnout et apprendre à le prévenir	34
<b>GESTION DE CONFLITS</b>	<b>35</b>
FICHE 18 Conflits interpersonnels apprendre à les prévenir et à y faire face	36
FICHE 19 Coaching personnalisé à la gestion et à la médiation des conflits interpersonnels	37
<b>ETHIQUE</b>	<b>39</b>
FICHE 20 Développer un management éthique au sein du CPAS	40
FICHE 21 Résoudre un conflit (ou un dilemme) éthique	41
<b>GESTION DE L'AGRESSIVITÉ</b>	<b>43</b>
FICHE 22 Apprendre à gérer sa propre agressivité ou l'agressivité de son interlocuteur	44
FICHE 23 Coaching à la gestion de sa propre agressivité ou de l'agressivité de son interlocuteur	45
<b>DÉPISTAGE ET ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX</b>	<b>47</b>
FICHE 24 Dépistage des risques psychosociaux	48
FICHE 25 Accompagnement à l'analyse des risques psychosociaux via une approche intégrée	49
<b>ACCOMPAGNEMENTS SUITE À UN ÉVÉNEMENT TRAUMATIQUE</b>	<b>51</b>
FICHE 26 Désamorçage et débriefing psychologique collectif	52
FICHE 27 Soutien psychologique individuel du travailleur	53
FICHE 28 Réintégration professionnelle après une absence de longue durée suite à un accident du travail	54



# COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES

**ethias**  
**PREVENTION**  
**SERVICES**

# FICHE 1 ACCOMPAGNEMENT DU DIRIGEANT

## SERVICE

Coaching professionnel individuel.

## OBJECTIF

Aider le dirigeant à gérer au mieux les situations problématiques rencontrées, tout en veillant à préserver et développer son bien-être personnel.

## CONTENU

Le contenu du coaching est déterminé sur mesure, en fonction des objectifs et des besoins du dirigeant.

## MODALITÉS PRATIQUES

- Séances individuelles de 1h à 1h30
- De préférence dans les locaux du coach afin de garantir la confidentialité et la discrétion
- Possibilité de séances dans les locaux de l'entreprise
- Langue : français ou néerlandais

## GROUPE CIBLE

Tout dirigeant au sein de l'institution.

## AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

## PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 2 DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES MANAGÉRIALES GÉNÉRALES

### SERVICE

Formation collective aux compétences managériales de base.

### OBJECTIF

L'objectif de la formation est d'aider les responsables de services et de départements à développer des compétences managériales de base en matière de gestion d'équipes.

### CONTENU

- Styles de management
- Communication de base
- Motiver ses collaborateurs
- Déléguer correctement et efficacement
- Fixer des objectifs et évaluer
- Aider ses collaborateurs à se développer
- Intégrer un nouveau collaborateur
- Mener un entretien individuel (difficile)
- Gérer un projet

Théorie de base et nombreux exercices pratiques, complétés par un parcours d'évolution personnelle.

**A l'issue du cycle de formation**, le participant qui souhaite approfondir l'une ou l'autre thématique spécifique peut suivre d'autres formations ciblées (ex. communication orale (fiche 6), gestion de conflits (fiche 18), etc.).

### MODALITÉS PRATIQUES

- **Durée** : 3 x 1 jour, à environ 4 semaines d'intervalle (modulable en fonction du besoin du client)
- **Nombre de personnes par groupe** : 6 à 10 personnes
- **Lieu de la formation** : chez le client ou en externe
- **Variante** : la formation peut être organisée pour un niveau de fonction spécifique au sein de l'institution
- **Langue** : français, néerlandais

### GROUPE CIBLE

Tout responsable de département, de service ou d'équipe.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**  
Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 3 DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES MANAGÉRIALES SPÉCIFIQUES

### SERVICE

Formation collective.

### OBJECTIF

Aider les responsables de département et de service à développer des compétences managériales spécifiques en fonction de leurs besoins.

### CONTENU

Chaque module aborde une thématique spécifique. Voici quelques-uns des sujets traités :

- Styles de management
- Motiver et aider ses collaborateurs à se développer
- Communication de base
- Gérer une équipe (fédérer et motiver une équipe, faire progresser une équipe...)
- Mener un entretien individuel (difficile)
- Gérer adéquatement un conflit
- Gérer un projet
- Etc.

Théorie de base et nombreux exercices pratiques.

### MODALITÉS PRATIQUES

- **Durée** : ½ jour par module (modulable en fonction du besoin du client)
- **Nombre de personnes par groupe** : 6 à 10 personnes
- **Lieu de la formation** : chez le client ou en externe
- **Variante** : la formation peut être organisée pour un niveau de fonction spécifique au sein de l'institution
- **Langue** : français, néerlandais

### GROUPE CIBLE

Tout responsable de département, de service ou d'équipe.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 4 ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL AU DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

### SERVICE

Coaching professionnel.

### OBJECTIF

Aider et accompagner le responsable de département ou de service à acquérir et/ou développer des compétences managériales spécifiques en fonction de ses besoins et de ses objectifs.

### CONTENU

Le contenu du coaching est déterminé sur mesure, en fonction des objectifs et des besoins de la personne concernée.

Les thèmes abordés peuvent notamment être :

- Motiver et aider ses collaborateurs à se développer
- Améliorer sa communication
- Mieux gérer son équipe
- Mener un entretien individuel (difficile)
- Gérer adéquatement un conflit
- Mieux se connaître
- Mieux appréhender les situations stressantes et difficiles

### MODALITÉS PRATIQUES

- Séances individuelles de 1h à 1h30 (modulable en fonction du besoin du client)
- Entre 3 heures et 20 heures/personne, selon les besoins
- De préférence dans les locaux du coach afin de garantir la confidentialité et la discrétion
- Possibilité de séances dans les locaux de l'institution
- Langue : français ou néerlandais

### GROUPE CIBLE

Tout responsable de département, de service ou d'équipe.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.



# GESTION DU TEMPS

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES

**ethias**  
**PREVENTION**  
**SERVICES**



## FICHE 5 APPRENDRE À GÉRER MON TEMPS EFFICACEMENT

### SERVICE

Formation collective.

### OBJECTIF

Aider les travailleurs, quelle que soit leur fonction et leur niveau hiérarchique, à développer une gestion du temps efficace.

Pour ce faire, la formation s'articule autour de deux sous-objectifs :

- Identifier et évaluer son propre rapport au temps, ses besoins et ses objectifs
- Acquérir et mettre en œuvre une stratégie et des outils efficaces de gestion du temps

### CONTENU

Chaque module aborde une thématique spécifique. Voici quelques-uns des sujets traités :

- Comprendre et analyser son propre rapport au temps et son mode de fonctionnement
- Définir ses objectifs et ses priorités
- Identifier les « mangeurs de temps »
- Apprendre et mettre en œuvre des outils et des actions adaptées pour mieux gérer son temps
- Exercices pratiques
- Elaborer un plan d'action personnel

### MODALITÉS PRATIQUES

- **Durée** : 2 x ½ journée, à environ 6 semaines d'intervalle (modulable en fonction du besoin du client)  
Ou ½ journée, suivie d'un coaching individuel de 1h00 à 6 semaines d'intervalle

Le délai de 6 semaines entre la première demi-journée de formation et le suivi (collectif ou individuel) vise à permettre aux participants de mettre en œuvre leur plan d'action personnalisé entre les deux séances. Le feed-back sur la mise en œuvre de ce plan servira de base au travail de la 2<sup>e</sup> séance

- **Nombre de personnes par groupe** : 6 à 10 personnes
- **Lieu de la formation** : chez le client ou en externe
- **Variante** : la formation peut, au besoin, être organisée pour un service déterminé de l'institution ou un niveau de fonction spécifique
- **Langue** : français, néerlandais

### GROUPE CIBLE

Tout travailleur et/ou manager concerné.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.



# COMMUNICATION

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES

**ethias**  
**PREVENTION**  
**SERVICES**

## FICHE 6 APPRENDRE À MIEUX COMMUNIQUER AVEC L'AUTRE

### SERVICE

Formation collective.

### OBJECTIF

Améliorer son mode de communication (communication bienveillante – choisir le bon canal de communication – communication non violente – assertivité – etc.).

Reconnaître, décrire et mettre en pratique les principes d'une communication constructive et assertive afin d'orienter les contacts et les échanges vers le respect de l'autre.

- Acquérir et mettre en œuvre les principes de base de la communication.
- Être soi en se respectant et en respectant l'autre.

### CONTENU

- Principes de base de la communication (la communication : un incontournable/le langage verbal et non verbal /quel est mon cadre de référence ? Etc.)
- Les premiers pas vers l'assertivité
- L'empathie
- Mise en œuvre/ exercices pratiques

La formation est orientée vers les attentes spécifiques des participants. Elle aborde les éléments théoriques nécessaires pour comprendre et utiliser adéquatement les outils de base. L'apprentissage est basé sur une immersion dans la réalité et la prise de conscience de nos erreurs «j'essaie – je prends conscience – je définis– je mets en place ».

### MODALITÉS PRATIQUES

Les participants sont consultés sur leurs besoins et leurs attentes avant la formation.

- **Durée** : 2 jours à intervalle d'une à deux semaines (modulable en fonction du besoin du client)
- **Nombre de personnes par groupe** : 6 à 12 personnes
- **Lieu de la formation** : chez le client ou en externe
- **Variante** : la formation peut, au besoin, être organisée pour un service déterminé de l'institution ou un niveau de fonction spécifique
- **Langue** : français ou néerlandais

### GROUPE CIBLE

Toute personne en contact avec du personnel, des collègues, des collaborateurs, des usagers, des clients ou tous autres types d'interlocuteurs.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 7 ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL À LA COMMUNICATION

### SERVICE

Coaching individuel.

### OBJECTIF

Aider le travailleur ou le manager à améliorer sa communication dans des situations déterminées qui, pour lui, sont ou peuvent être problématiques.

### CONTENU

Le contenu du coaching est déterminé sur mesure, en fonction des objectifs et des besoins de la personne concernée.

### MODALITÉS PRATIQUES

- Séances individuelles de 1h à 1h30
- Entre 3 heures et 10 heures/personne, selon les besoins
- De préférence dans les locaux du coach afin de garantir la confidentialité et la discrétion
- Possibilité de séances dans les locaux de l'entreprise
- **Langue** : français ou néerlandais

### GROUPE CIBLE

Toute personne en contact avec du personnel, des collègues, des collaborateurs, des usagers, des clients ou tous autres types d'interlocuteurs.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 8 APPRENDRE À S'EXPRIMER EN PUBLIC

### SERVICE

Formation et entraînement à la communication orale, le cas échéant en public.

### OBJECTIF

Aider le travailleur ou le manager à améliorer sa communication orale (en réunion, en face-à-face ou en public).

### CONTENU

- Principes de base de la communication orale
- Spécificités de la communication selon le contexte (en public, en face-à-face, en réunion)
- Fonctionnement et gestion de la voix
- Préparer une intervention ou une communication orale
- Gérer les effets non désirés lors d'une intervention ou d'une communication orale (ex. stress, voix rauque, transpiration, etc.)
- Exercices pratiques

Le contenu de la formation peut être adapté aux besoins ou demandes des participants afin de répondre au mieux à leurs objectifs.

### MODALITÉS PRATIQUES

Préalablement à la formation, les participants peuvent faire part de leurs besoins spécifiques au formateur (ex. intervention orale planifiée qui devrait être préparée pendant la formation).

- **Durée** : 2 x 1/2 journée, à environ 3 semaines d'intervalle (modulable en fonction du besoin du client)
- **Nombre de personnes par groupe** : 6 à 8 personnes
- **Lieu de la formation** : chez le client ou en externe
- **Langue** : français, néerlandais

### GROUPE CIBLE

- Toute personne de l'institution amenée à s'exprimer en public ou oralement.
- Toute personne souhaitant améliorer ses compétences managériales.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.





# ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES

**ethias**  
**PREVENTION**  
**SERVICES**



## FICHE 9 AUDIT DE L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE DE TRAVAIL

### SERVICE

Audit réglementaire de l'environnement physique de travail et de son impact psychosocial.

### OBJECTIF

- Analyser l'environnement physique de travail afin de s'assurer de sa conformité à la législation en vigueur et d'établir son impact sur les risques psychosociaux
- Formuler des pistes de recommandations
- Développer un plan d'action
- Accompagner la mise en œuvre du plan d'action

### CONTENU

Consultance sur mesure.

### MODALITÉS PRATIQUES

Définies de commun accord entre l'intervenant et l'institution concernée.

- **Langue** : français

### GROUPE CIBLE

Toute entité du CPAS ou de l'administration

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.



# GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES

**ethias**  
**PREVENTION**  
**SERVICES**

# FICHE 10 AUDIT DE L'ORGANISATION ET DU MODE DE MANAGEMENT

## SERVICE

Audit organisationnel de l'institution ou d'une de ses entités.

## OBJECTIF

- Analyser le fonctionnement et le mode de gestion de l'organisation afin d'identifier les pratiques délétères qui mettent en péril le bien-être psychosocial du personnel et des responsables
- Formuler des recommandations
- Développer un plan d'actions (optionnel)
- Accompagner la mise en œuvre du plan d'action (optionnel)

## CONTENU

L'audit inclut :

- la consultation des acteurs concernés de l'institution (responsable RH ou équivalent, dirigeant, conseiller en prévention, etc.) en vue d'un échange d'informations et de la collecte des documents pertinents pour réaliser l'analyse
- l'analyse de la situation et la formulation de recommandations

Si le client le souhaite, l'intervention peut être complétée par :

- l'élaboration et la présentation d'un plan d'actions incluant les mesures d'amélioration recommandées
- un accompagnement à la mise en œuvre du plan d'action

## MODALITÉS PRATIQUES

Une liste des informations nécessaires au bon déroulement de l'audit sont communiquées avant l'audit afin que les données disponibles soient transmises à l'auditeur dès la première journée.

- **Durée** : Au minimum, 3 demi-jours

A compléter, le cas échéant, par le nombre de demi-journées nécessaires au développement et à la mise en œuvre du plan d'action

- **Organisation de l'intervention** : définie de commun accord entre l'auditeur et l'institution
- **Langue** : français, néerlandais

## GROUPE CIBLE

Toute entité du CPAS ou de l'administration.

## AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

## PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 11 ELABORER DES DESCRIPTIONS DE FONCTION SPÉCIFIQUES AUX MÉTIERS

### SERVICE

Accompagnement à l'établissement de descriptions de fonction.

### OBJECTIF

- Aider et accompagner l'institution à établir des descriptions de fonctions pour les membres du personnel
- Lui transmettre les outils et les connaissances pour lui permettre, à terme, de rédiger les descriptions de fonction

### CONTENU

Le contenu de l'accompagnement est déterminé sur mesure, en fonction des objectifs et des besoins du CPAS ou de l'administration et en tenant compte des informations déjà disponibles.

Sous réserve de demandes spécifiques, la méthodologie proposée est la suivante :

- Analyse de la structure de l'institution
- Identification des tâches et des rôles des différents membres du personnel concernés (le cas échéant au moyen d'entretiens individuels avec les intéressés)
- Rédaction (ou corédaction) des descriptions de fonction
- Validation et communication des descriptions de fonction
- Consolidation des compétences et du savoir-faire acquis par les membres concernés du CPAS ou de l'administration en matière de descriptions de fonction

### MODALITÉS PRATIQUES

Une liste des informations nécessaires au bon déroulement de l'audit sont communiquées avant l'audit afin que les données disponibles soient transmises à l'auditeur dès la première journée.

Les modalités organisationnelles sont définies de commun accord entre l'intervenant et le client. Elles sont adaptées en fonction :

- de la taille de l'institution et du nombre de personnes concernées par les descriptions de fonction
- de l'information disponible au sein du CPAS ou de l'administration
- du degré de participation et d'implication des membres du CPAS ou de l'administration dans la rédaction (ou corédaction) des descriptions de fonction
- **Langue** : français ou néerlandais

### GROUPE CIBLE

- Toute entité du CPAS ou de l'administration
- Tout département RH qui souhaite un soutien à la rédaction/amélioration des descriptions de fonction.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

# FICHE 12 STRUCTURER L'ORGANISATION ET METTRE EN PLACE UN ORGANIGRAMME

## SERVICE

Accompagnement à l'établissement d'un organigramme.

## OBJECTIF

Aider et accompagner l'institution (ou son service RH) à établir un organigramme cohérent, adapté à la réalité de l'organisation.

## CONTENU

Le contenu de l'accompagnement est déterminé sur mesure, en fonction des objectifs et des besoins du CPAS/de l'organisation et en tenant compte du contexte.

Sous réserve de demandes spécifiques, la méthodologie proposée est la suivante :

- Analyse de la structure de l'entité concernée
- Identification du fonctionnement hiérarchique et sociologique de cette entité
- Réalisation (ou coréalisation) d'un organigramme
- Validation de l'organigramme
- Communication de l'organigramme

## MODALITÉS PRATIQUES

Les informations relatives au fonctionnement du CPAS ou de l'administration doivent, si elles existent, être mises à disposition du consultant par le client.

Les modalités organisationnelles sont définies de commun accord entre l'intervenant et le client. Elles sont adaptées en fonction :

- de la taille de l'institution et du nombre de personnes concernées par la réalisation de l'organigramme
- de l'information disponible au sein du CPAS ou de l'administration
- du degré de participation et d'implication de membres de l'institution dans la réalisation de l'organigramme
- du contexte spécifique de l'organisation (ex. réticences, freins éventuels, décisions antérieures)
- **Langue** : français ou néerlandais

## GROUPE CIBLE

- Toute entité du CPAS ou de l'administration
- Tout département RH qui souhaite un soutien à la réalisation d'un organigramme

## AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

## PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 13 ETABLIR UN PLAN DE FORMATION ADAPTÉ AUX BESOINS ET AUX MOYENS DE LA STRUCTURE

### SERVICE

Accompagnement à l'établissement d'un plan de formation.

### OBJECTIF

- Aider et accompagner le CPAS ou l'administration à établir un plan de formation pour les membres du personnel.
- Transmettre au CPAS ou à l'administration les outils et les connaissances pour lui permettre, à terme, de réaliser ses plans de formation.

### CONTENU

Le contenu de l'accompagnement est déterminé sur mesure, en fonction des objectifs et des besoins du CPAS ou de l'administration.

Sous réserve de demandes spécifiques, la méthodologie proposée est la suivante :

- Analyse des besoins de formation
- Analyse des moyens
- Rédaction (ou corédaction) d'un plan de formation
- Validation du plan de formation
- Aide à la mise en œuvre du plan de formation
- Consolidation des compétences et du savoir-faire acquis par les membres concernés du CPAS ou de l'administration en matière de plan de formation

### MODALITÉS PRATIQUES

Les informations relatives au fonctionnement du CPAS ou de l'administration doivent, si elles existent, être mises à disposition du consultant par le client.

Les modalités organisationnelles sont définies de commun accord entre l'intervenant et le client. Elles sont adaptées en fonction :

- de la taille de l'institution et du nombre de personnes concernées par la réalisation de l'organigramme
- de l'information disponible au sein du CPAS ou de l'administration
- du degré de participation et d'implication de membres de l'institution dans la réalisation du plan de formation
- du contexte spécifique de l'organisation (ex. réticences, freins éventuels, décisions antérieures)

### GROUPE CIBLE

- Toute entité du CPAS ou de l'administration
- Tout département RH qui souhaite un soutien à la réalisation d'un plan de formation

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 14 AUDIT DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### SERVICE

Audit organisationnel et fonctionnel de la gestion des ressources humaines au sein du CPAS ou de l'administration (ou d'une de leurs entités).

### OBJECTIF

- Analyser le fonctionnement et le mode de gestion des ressources humaines au sein de l'organisation afin d'identifier les bonnes pratiques et les pratiques susceptibles d'amélioration
- Formuler des pistes de recommandations
- Développer un plan d'action
- Accompagner la mise en œuvre du plan d'action

### CONTENU

Consultance sur mesure.

A l'issue de l'audit, il est possible d'intégrer, dans le plan d'action, l'établissement de descriptions de fonction, la réalisation d'un organigramme, l'établissement d'un plan de formation ou tout accompagnement spécifique qui s'avérerait nécessaire (exemple : aide à la préparation de la concertation sociale, réalisation d'un plan de diversité, d'un plan intergénérationnel, formation à l'entretien de recrutement, etc.).

### MODALITÉS PRATIQUES

Définies de commun accord entre l'intervenant et le CPAS, l'administration ou l'entité concerné(e).

**Langue :** français ou néerlandais

### GROUPE CIBLE

Toute entité du CPAS ou de l'administration.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

# GESTION DU STRESS

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES

**ethias**  
**PREVENTION**  
**SERVICES**

# FICHE 15 COMMENT MIEUX APPRÉHENDER LE STRESS ET ÉVITER QU'IL NE ME PÉNALISE ?

## SERVICE

Formation collective.

## OBJECTIF

La formation vise à fournir des outils pour éviter la survenance du mauvais stress et pour intervenir lorsque des signes des effets du stress commencent à se manifester. Pour ce faire, vous serez amené à identifier et à évaluer vos propres facteurs de stress et leurs conséquences pour ensuite développer une stratégie et vous approprier des outils de gestion du stress.

## CONTENU

- Comprendre et analyser les mécanismes du stress : définition, causes, conséquences, etc.
- Comprendre et analyser les niveaux de stress
- Comprendre et décoder ses propres stratégies en situation de stress
- Apprendre à développer et à mettre en œuvre des actions et attitudes adaptées pour prévenir et faire face à des situations de stress
- Exercices pratiques
- Elaborer un plan d'action personnel (et collectif)

## MODALITÉS PRATIQUES

Préalablement à la formation, les participants sont consultés sur leurs besoins et leurs attentes.

- **Durée** : 2 x 1/2 journée, à environ 4 semaines d'intervalle (modulable en fonction du besoin du client)  
Ou 1/2 journée, suivie d'un coaching individuel de 1h00 environ 4 semaines après la formation collective
- **Nombre de personnes par groupe** : 6 à 10 personnes
- **Lieu de la formation** : chez le client ou en externe
- **Variante** : la formation peut, au besoin, être organisée pour un service déterminé de l'entreprise ou un niveau de fonction spécifique
- **Langue** : français, néerlandais

## GROUPE CIBLE

Tout travailleur et/ou manager

## AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

## PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 16 ACCOMPAGNEMENT POUR APAISER LE MAUVAIS STRESS

### SERVICE

Coaching individuel.

### OBJECTIF

Aider le travailleur ou manager qui doit faire face à d'importants facteurs de stress à réagir de manière adéquate et à mettre en œuvre des mécanismes de prévention.

### CONTENU

Le contenu du coaching est déterminé sur mesure, en fonction des objectifs et des besoins de la personne concernée.

### MODALITÉS PRATIQUES

- Séances individuelles de 1h à 1h30
- Entre 3 heures et 10 heures/personne, selon les besoins
- De préférence dans les locaux du coach afin de garantir la confidentialité et la discrétion
- Possibilité de séances dans les locaux de l'entreprise
- **Langue** : français, néerlandais

### GROUPE CIBLE

Tout travailleur et/ou manager concerné.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

# FICHE 17 DÉTECTER LES SIGNES DU BURNOUT ET APPRENDRE À LE PRÉVENIR

## SERVICE

Formation et ateliers sur la prévention du burnout.

## OBJECTIF

- Comprendre ce qu'est le burnout, quels sont les signes précurseurs et quels sont ses effets.
- Identifier les causes et agir pour le prévenir

## CONTENU

- La différence entre stress, burnout et dépression
- Quels sont les facteurs de risque collectifs, organisationnels et individuels du burnout?
- Quels sont les profils à risque ?
- Comment reconnaître les signes précurseurs d'un épuisement ?
- Comment réagir pour éviter le burnout?

## MODALITÉS PRATIQUES

- **Durée** : ½ jour
- **Nombre de personnes par groupe** : 10 à 20 personnes (selon la formule)
- **Lieu de la formation** : chez le client ou en externe
- **Variante** : la formation peut, au besoin, être organisée pour un service déterminé de l'entreprise ou un niveau de fonction spécifique
- **Langue** : français, néerlandais, anglais

## GROUPE CIBLE

Tout membre du personnel du CPAS ou de l'administration.

## AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

## PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

# GESTION DE CONFLITS

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES

**ethias**  
**PREVENTION**  
**SERVICES**

## FICHE 18 CONFLITS INTERPERSONNELS APPRENDRE À LES PRÉVENIR ET À Y FAIRE FACE

### SERVICE

Formation collective.

### OBJECTIF

Le conflit fait partie intégrante de nos vies privées ou professionnelles. Nous sommes toutes et tous uniques : nos intérêts, nos enjeux sont souvent différents. Nous pouvons, par contre, essayer de comprendre les intérêts et enjeux de chacun et ainsi mieux les accepter.

L'objectif de la formation est de permettre aux participants d'acquérir et de mettre en œuvre les principes de base de la gestion de conflits en fonction du contexte et des interlocuteurs.

### CONTENU

- Notion et définition du conflit (vision du plus général vers le plus précis)
- Compréhension et analyse du conflit (sources)
- Processus de développement du conflit
- Impact du conflit (sur moi, sur autrui)
- Attitude orientée (vision positive – Communication Orientée Solution)

Diverses mises en situation permettent aux participants de mesurer leurs forces, leurs faiblesses : confirmer et entraîner ces forces d'une part, cesser d'alimenter ces faiblesses d'autres part, sont au cœur de la formation.

### MODALITÉS PRATIQUES

Préalablement à la formation, les participants sont consultés sur leurs besoins et leurs attentes.

- **Durée** : 2 jours à intervalle d'une à deux semaines (modulable en fonction du besoin du client)
- Nombre de personnes par groupe : 6 à 12 personnes
- **Lieu de la formation** : chez le client ou en externe
- Variante : la formation peut, au besoin, être organisée pour un service déterminé de l'entreprise ou un niveau de fonction spécifique
- **Langue** : français

### GROUPE CIBLE

Tout travailleur en contact avec du personnel, des collègues, des collaborateurs, des clients ou tous autres types d'interlocuteur.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 19 COACHING PERSONNALISÉ À LA GESTION ET À LA MÉDIATION DES CONFLITS INTERPERSONNELS

### SERVICE

Coaching individuel.

### OBJECTIF

- Aider le travailleur ou le manager qui est impliqué dans un conflit avec des collègues, des collaborateurs, un supérieur hiérarchique, des usagers, etc. à agir de manière adéquate afin de résoudre le conflit
- Aider le travailleur ou le manager qui est amené à agir comme médiateur dans un conflit impliquant des tiers (collègues, usagers, fournisseurs, collaborateurs, supérieurs...) à analyser le conflit et à intervenir de manière adaptée afin d'aider les protagonistes à résoudre le conflit

### CONTENU

Le contenu du coaching est déterminé sur mesure, en fonction des objectifs et des besoins de la personne concernée.

### MODALITÉS PRATIQUES

- Séances individuelles de 1h à 1h30
- Entre 3 heures et 10 heures/personne, selon les besoins
- De préférence dans les locaux du coach afin de garantir la confidentialité et la discrétion
- Possibilité de séances dans les locaux de l'entreprise
- **Langue** : français, néerlandais

### GROUPE CIBLE

- Toute personne impliquée dans un conflit
- Toute personne amenée à agir comme médiateur dans un conflit entre tiers
- Tout manager souhaitant développer ses compétences managériales

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.



# ETHIQUE

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES



# FICHE 20 DÉVELOPPER UN MANAGEMENT ÉTHIQUE AU SEIN DU CPAS

## SERVICE

Formation collective.

## OBJECTIF

L'objectif de la formation est d'aider le dirigeant et les responsables de services/départements au sein de l'organisation à mettre en œuvre un management éthique. La formation vise à renforcer le degré d'adéquation entre les valeurs de l'organisation et celles des individus qui la composent.

## CONTENU

- Ethique et valeurs de l'organisation
- Équité, cohérence, consistance, transparence, loyauté, délégation, reconnaissance
- Intégrer l'éthique dans le management au quotidien
- Responsabilité sociétale des organisations
- Identifier les pratiques non éthiques au sein de l'organisation

En fonction des besoins et des demandes des participants, les thèmes abordés peuvent être adaptés/complétés.

## MODALITÉS PRATIQUES

Préalablement à la formation, les participants sont consultés sur leurs besoins et leurs attentes.

- **Durée** : 1 jour (modulable en fonction du besoin du client)
- **Nombre de personnes par groupe** : 6 à 10 personnes
- **Lieu de la formation** : chez le client ou en externe
- **Langue** : français

## GROUPE CIBLE

Tout dirigeant ou responsable de service/de département

**Composition du groupe, à la demande du client :**

- **Soit** groupe interentreprises
- **Soit** groupe interne au CPAS ou à l'administration

## AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

## PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 21 RÉSOUDRE UN CONFLIT (OU UN DILEMME) ÉTHIQUE

### SERVICE

Formation collective.

### OBJECTIF

Aider le dirigeant et les responsables de services/départements au sein de l'organisation à résoudre tout conflit éthique auquel il est ou peut être confronté.

Pour ce faire, la formation poursuit deux sous-objectifs :

- Donner aux participants les outils nécessaires pour résoudre les conflits ou dilemmes éthiques auxquels ils font face
- Exercer et entraîner les participants à la résolution de conflits ou de dilemmes d'ordre éthique

### CONTENU

La formation est articulée autour de deux modules. Le premier module vise à transmettre aux participants les outils et connaissances nécessaires en vue de résoudre tout conflit ou dilemme d'ordre éthique. Le deuxième module est organisé de manière interactive afin de permettre aux participants de s'entraîner et de s'exercer à la résolution de conflits ou de dilemmes d'ordre éthique.

**Module 1 :** Qu'est-ce que l'éthique ?

- Comment analyser un conflit ou un dilemme d'ordre éthique ?
- Comment opérer un choix adéquat ?
- Quels sont les outils disponibles ?

**Module 2 :** Exercices pratiques

### MODALITÉS PRATIQUES

Préalablement à la formation, les participants sont consultés sur leurs besoins et leurs attentes.

- **Durée :** 1 jour (modulable en fonction du besoin du client)
- **Nombre de personnes par groupe :** 6 à 10 personnes
- **Lieu de la formation :** chez le client ou en externe
- **Variante :** la formation peut, au besoin, être organisée pour un service déterminé de l'entreprise ou un niveau de fonction spécifique
- **Langue :** français

### GROUPE CIBLE

- Tout dirigeant ou responsable de service/de département
- Tout membre du personnel

Composition du groupe, à la demande du client : soit groupe interentreprises, soit groupe interne au CPAS ou à l'administration.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.



# GESTION DE L'AGRESSIVITÉ

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES

**ethias**  
**PREVENTION**  
**SERVICES**

## FICHE 22 APPRENDRE À GÉRER SA PROPRE AGRESSIVITÉ OU L'AGRESSIVITÉ DE SON INTERLOCUTEUR

### SERVICE

Formation collective et mise en situation.

### OBJECTIF

Acquérir et mettre en œuvre des techniques et outils afin de préserver calme et professionnalisme durant une intervention, un échange, une prestation, etc.

Comprendre et utiliser ses forces pour éviter de tomber dans les pièges interactionnels avec autrui.

### CONTENU

- Agressivité : comment la définir ?
- Apprendre à développer un sentiment de sécurité
- Quelles sont les causes de l'agressivité ?
- Comment agir et réagir adéquatement ?
- Identifier et entraîner les attitudes assertives, de médiation et de négociation requises pour désamorcer le conflit

La méthodologie est axée sur des mises en situation et l'apprentissage par l'expérimentation. A l'issue de cette formation, les participants bénéficieront de grilles d'analyse des indicateurs de prévention et de gestion de l'agressivité et des conflits ainsi que d'outils concrets applicables dans le quotidien professionnel.

### MODALITÉS PRATIQUES

- **Durée** : 2 jours (modulable en fonction du besoin du client)
- **Nombre de personnes par groupe** : 6 à 12 personnes
- **Lieu de la formation** : chez le client ou en externe
- **Variante** : la formation peut, au besoin, être organisée pour un service déterminé de l'organisation ou un niveau de fonction spécifique
- **Langue** : français

### GROUPE CIBLE

Toute personne en contact avec du personnel, des collègues, des collaborateurs, des usagers, des clients ou tous autres types d'interlocuteurs.

Personnes occupant des fonctions liées à des bénéficiaires pouvant générer des réactions 'violentes'.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 23 COACHING À LA GESTION DE SA PROPRE AGRESSIVITÉ OU DE L'AGRESSIVITÉ DE SON INTERLOCUTEUR

### SERVICE

Coaching individuel.

### OBJECTIF

Aider le travailleur ou le manager à gérer son agressivité ou celle de son interlocuteur dans des situations déterminées qui, pour lui, sont ou peuvent être problématiques.

### CONTENU

Le contenu du coaching est déterminé sur mesure, en fonction des objectifs et des besoins de la personne concernée.

### MODALITÉS PRATIQUES

- Séances individuelles de 1h à 1h30.
- Entre 3 heures et 10 heures/personne, selon les besoins
- De préférence dans les locaux du coach afin de garantir la confidentialité et la discrétion
- Possibilité de séances dans les locaux de l'entreprise
- **Langue :** français, néerlandais

### GROUPE CIBLE

Toute personne en contact avec du personnel, des collègues, des collaborateurs, des usagers, des clients ou tous autres types d'interlocuteurs.

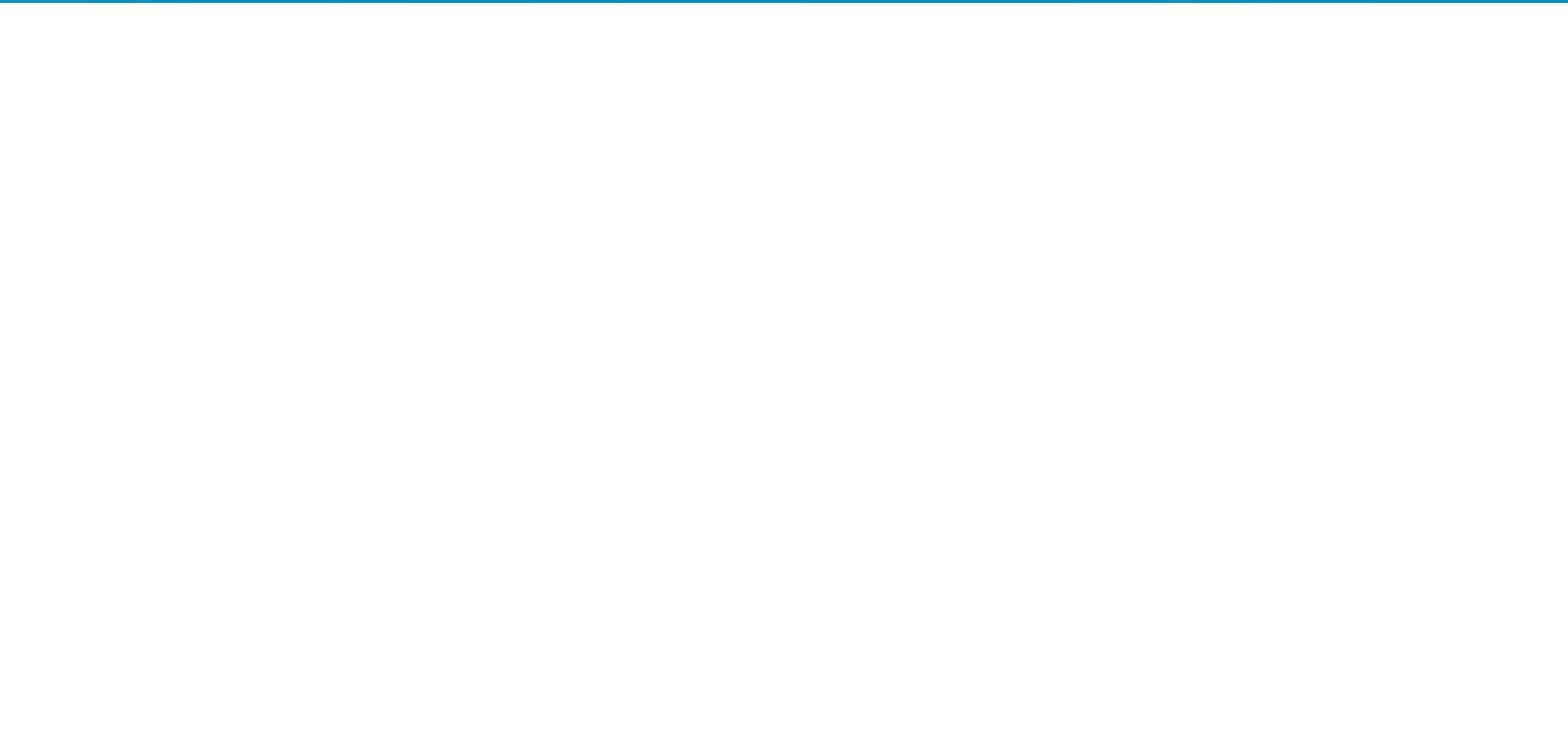
### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.



# DÉPISTAGE ET ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES

**ethias**  
**PREVENTION**  
**SERVICES**

# FICHE 24 DÉPISTAGE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

## SERVICE

Accompagnement sur mesure du CPAS ou de l'administration ou d'une de leurs entités.

## OBJECTIF

- Aider et accompagner l'entité concernée à mettre en œuvre et à utiliser les outils de dépistage précoce des risques psychosociaux
- Aider et accompagner l'entité concernée à établir un plan d'action
- Aider et accompagner l'entité concernée à mettre en œuvre le plan d'action

## CONTENU

Consultance sur mesure basée sur l'outil 'indicateurs d'alerte RPS' du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

L'intervention se déroule au minimum en 4 phases :

- **Phase 1** : rencontre préalable entre les acteurs concernés (responsable RH ou équivalent, dirigeant, conseiller en prévention, etc.) et le consultant – présentation de l'outil et organisation du travail
- **Phase 2** : analyse des premiers résultats (module 1 de l'outil) et organisation de la suite des travaux
- **Phase 3** : groupe de travail avec les acteurs concernés de l'entreprise (responsable RH ou équivalent, dirigeant, conseiller en prévention, représentants des membres du personnel...) et le consultant afin d'approfondir les premiers résultats (module 2 de l'outil)
- **Phase 4** : groupe de travail avec les acteurs concernés de l'entreprise et le consultant afin de formuler des recommandations en vue d'établir un plan d'action

Si le client le souhaite, l'intervention peut être complétée par les phases suivantes :

- **Phase 5** : groupe de travail en vue d'établir un plan d'action
- **Phase 6** : mise en œuvre et accompagnement dans le suivi du plan d'action

## MODALITÉS PRATIQUES

Les informations nécessaires à l'utilisation de l'outil 'indicateurs d'alerte RPS' doivent être mises à disposition du consultant par le client.

- **Durée** : au minimum, 4 demi-journées. A compléter éventuellement par le nombre de jours nécessaires à l'établissement du plan d'action et à sa mise en œuvre
- **Organisation de l'intervention** : définie de commun accord entre l'intervenant et le client
- **Langue** : français, néerlandais

## GROUPE CIBLE

Toute entité du CPAS ou de l'administration

## AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

## PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 25 ACCOMPAGNEMENT À L'ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX VIA UNE APPROCHE INTÉGRÉE

### OBJET

Accompagnement à l'analyse des risques, en ce compris psychosociaux, conformément à la législation en vigueur, au niveau :

- de l'organisation
- des postes de travail
- individuel

### SERVICE

Accompagnement à l'analyse de risques.

### OBJECTIF

Identifier les dangers, les risques et définir les mesures correctives à mettre en place en vue de les prévenir.

### CONTENU

Aider et accompagner l'entité concernée à :

- identifier les risques aux différents niveaux par une approche intégrée du bien-être au travail (sécurité-santé-charge psychosociale -ergonomie-hygiène)
- établir un plan d'action
- mettre en œuvre le plan d'action

### MODALITÉS PRATIQUES

Les modalités d'intervention sont définies de commun accord entre le prestataire et le client.

### GROUPE CIBLE

Toute entité du CPAS ou de l'administration.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.



# ACCOMPAGNEMENT SUITE À UN ÉVÉNEMENT TRAUMATIQUE

**LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN  
DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS**  
CATALOGUE DE SERVICES

# FICHE 26 DÉSAMORÇAGE ET DÉBRIEFING PSYCHOLOGIQUE COLLECTIF

## SERVICE

Accompagnement collectif de travailleurs suite à l'exposition à un événement traumatisant.

## OBJECTIF

Permettre aux travailleurs qui ont été exposés à un événement traumatisant (actes de violence, accident grave d'un collègue, etc.) de se libérer des tensions générées par celui-ci.

## CONTENU

Lors d'une première séance organisée rapidement après l'événement traumatisant (désamorçage), les personnes impliquées (non blessées physiquement mais en état de choc) sont réunies dans un endroit tranquille à proximité du lieu de l'événement. Le psychologue offre une présence. Il agit sur le stress, l'anxiété, restaure la parole, calme la souffrance psychique, tente de donner un sens à ce qui est arrivé. Le psychologue explique les symptômes que les personnes qui ont vécu cet événement peuvent ressentir au cours des heures et jours suivants.

Les personnes sont ensuite invitées à participer à une seconde séance (débriefing) dans les jours qui suivent. L'organisation des séances est adaptée à l'organisation/entreprise et à la nature de l'événement traumatisant (accident du travail, suicide, agression, attentat,...).

Lors de ce débriefing, chaque participant est invité à exprimer ses émotions, son ressenti et partage cela avec les autres.

Les séances se déroulent dans un climat de bienveillance et le psychologue ou psychothérapeute traite les informations en toute confidentialité.

NB : un suivi psychologique individuel ultérieur est souvent utile (chocs traumatiques importants, ressenti et perception de chaque individu). Ce suivi individuel est proposé également par Ethias Services.

## MODALITÉS PRATIQUES

- **Durée** : à partir de 2 séances
- **Nombre de personnes** : maximum 10 personnes
- **Lieu** : sur site
- **Langue** : français, néerlandais ou allemand

## GROUPE CIBLE

Travailleurs victimes d'un événement traumatique collectif

## AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

## PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

## FICHE 27 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE INDIVIDUEL DU TRAVAILLEUR

### SERVICE

Accompagnement psychologique individuel.

### OBJECTIF

Aider le travailleur à gérer au mieux les situations problématiques rencontrées, tout en veillant à préserver et développer son bien-être personnel.

Ces problématiques peuvent être d'origine professionnelle ou privée.

### CONTENU

L'accompagnement est déterminé sur mesure, en fonction des objectifs et des besoins du travailleur.

### MODALITÉS PRATIQUES

- Séances individuelles de 1h.
- Entre 3 séances et 20 séances, selon les besoins
- Dans le cabinet du psychologue/psychothérapeute afin de garantir la confidentialité et la discrétion
- **Langue** : français, néerlandais ou allemand

### GROUPE CIBLE

Tout travailleur manifestant un besoin d'accompagnement psychologique.

### AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

**Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Ethias vous offre une réduction unique sur le tarif !

### PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

# FICHE 28 RÉINTÉGRATION PROFESSIONNELLE APRÈS UNE ABSENCE DE LONGUE DURÉE SUITE À UN ACCIDENT DU TRAVAIL

## SERVICE

Programme d'accompagnement et de réintégration professionnelle mis en œuvre en association avec des structures spécialisées dans la réintégration professionnelle.

## OBJECTIF DU SERVICE

Donner au travailleur en incapacité de travail de longue durée suite à un accident du travail toutes les chances d'une remise au travail<sup>1</sup>.

## CONTENU

Le service est complet : il s'articule autour d'un bilan de compétences approfondi qui conduit à l'élaboration d'un projet professionnel. Ce projet est développé en lien étroit avec la personne concernée et a pour objectif la reprise du travail chez l'employeur initial. Si cela ne s'avère pas possible, une démarche sera engagée pour proposer un emploi chez un autre employeur (démarche de réinsertion).

- Bilan de compétence (deux jours)
- Proposition de piste de réintégration
- Détermination de projet
- Recherche des formations nécessaires (le cas échéant)
- Organisation et suivi des formations
- Suivi par un agent de réintégration

## MODALITÉS PRATIQUES

- **Organisation** : au sein d'une structure spécialisée
- **Durée** : de 4 semaines à 1 an
- **Langue** : français, néerlandais

## GROUPE CIBLE

Tout travailleur en incapacité de travail de longue durée suite à un accident du travail.

## AVANTAGES CLIENTS ETHIAS

### **Vous travaillez au sein d'une entité assurée en accident du travail chez Ethias ?**

Le programme de réintégration professionnelle après une absence de longue durée suite à un accident du travail vous est offert<sup>2</sup>.

## PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par mail à l'adresse [EthiasPreventionServices@ethias.be](mailto:EthiasPreventionServices@ethias.be) ou par téléphone au numéro **04 220 81 69**.

- 1 Une absence de longue durée représente un coût important pour l'employeur mais aussi pour le travailleur en incapacité de travail (perte de revenus, perte de contacts sociaux, etc.). Au plus longtemps une personne est en incapacité de travail, au plus il est difficile pour elle de retourner au travail.
- 2 Le dossier fait l'objet d'une analyse préalable pour vérifier la pertinence de la démarche proposée (évaluation de la motivation de la victime, de son envie, de ses capacités, etc.). Si l'avis est favorable, le programme de réintégration est lancé.





Ethias Prevention Services est une gamme de services en prévention proposée par Ethias Services, filiale d’Ethias SA fidèle à ses valeurs.

## **LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL AU SEIN DES CPAS ET DES ADMINISTRATIONS** CATALOGUE DE SERVICES

