

Fiches outils

Table des matières

| | |
|---|----|
| Accident de travail | 2 |
| Aménagement du poste / environnement de travail | 3 |
| Aménagement du temps de travail | 4 |
| Assuétudes | 5 |
| Discrimination | 6 |
| Evaluation | 7 |
| Formation | 8 |
| Harcèlement / Violence / Conflit | 9 |
| Mission de service | 10 |
| Mutation | 11 |
| Stress / Burn out / Bore out | 12 |
| Télétravail | 13 |

- Je suis victime d'un accident de travail
- Je suis témoin d'un accident de travail

Conditions

Être victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail

Procédures

1. Prévenir les secours
2. Avertir son responsable hiérarchique
3. Demander l'encodage de l'accident par la personne désignée à cet effet

Accident grave

En cas d'accident du travail grave (*décès, lésion permanente, appel au service d'urgence ou hospitalisation*), le supérieur hiérarchique de la victime doit prévenir immédiatement le S.I.P.P. par téléphone.

Contacts pour agents

| Pourquoi ? | Qui ? | Commentaires |
|---|-----------------------------------|---|
| - Dommages physiques | 112 | Ne pas prendre un collègue dans sa voiture, appeler les urgences |
| - Prévenir de l'accident - Prise en charge du dommage physique | Secouriste interne | |
| - Prévenir de l'accident | LH | |
| - Introduction de la déclaration (encodage de l'accident de travail) | CLAP | Introduire la déclaration d'accident préventivement car ce n'est pas possible de le faire rétroactivement |
| - Obtenir des infos sur la situation administrative | DAP (cellule accident du travail) | |
| - Numéro d'appel 24h/24 | SICPP | |
| - Accompagnement administratif (aider à compléter des documents et faire des démarches) et conseils - Aide sociale récupérable (aide financière en attendant le remboursement par l'assurance) | SSRW | |

Contacts pour LH

| Pourquoi ? | Qui ? | Commentaires |
|--|--------------------|---|
| - Mise en place de mesures de prévention | SICPP | |
| - Choc post-traumatique | SPMT | Pour les victimes de la route (servie gratuit) 081/821.321 ou un site internet : victimedelaroute.be |
| - Lien entre LH et SICPP | Référent Bien-Etre | |

Aménagement du poste / environnement de travail

- J'ai besoin de matériel adapté dans le cadre de l'exercice de mes fonctions (ordinateurs, appui tête, souris ergonomiques, ...)
- Je souffre d'un handicap, j'ai besoin d'un aménagement de mon poste de travail
- J'ai un collègue qui souffre de problème d'hygiène
- J'exerce une fonction particulière et j'ai besoin de matériel spécifique (uniforme, chaussure de sécurité, casque de protection, ...)
- Je rencontre des difficultés dans mon le bâtiment (pas de rampe d'accès, ...)

Au préalable, inviter l'agent à discuter de la situation avec son supérieur hiérarchique.

Contacts pour les agents

| Pourquoi ? | Quoi ? | Qui ? | Commentaires |
|-----------------------------------|---|------------------------|--|
| Situation à risque | - Conseils en matière de prévention des risques - Carnets à souche pour signaler des dangers constatés sur le lieu de travail | SICPP | Carnet à souche : disponible normalement à l'accueil de chaque bâtiment ou en ligne sur le site du SICPP |
| Matériel adapté | - Prise de rendez-vous au SPMT pour conseils ergonomiques | Cellule SPMT de la DAP | |
| | - Demandes d'intervention et de maintenance | CLIM | |
| Problème d'hygiène | - Rencontre et conseils | SSRW | |
| Personne en situation de handicap | - Accompagnement des personnes handicapées lors de leur entrée en service ou en cours de carrière - Commande de matériel spécifique - Job coaching (analyse du poste de travail et recommandations) pour les personnes reconnues par l'AVIQ | DRH (Plan H) | |
| | - Informations, aides et conseils en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap | AVIQ | |

Contacts pour la LH

| Quoi ? | Qui ? | Commentaires |
|-----------------------------|---------------------------------------|--------------|
| - Besoin de matériel adapté | Référent Bien-être ou DRH | |
| - Problème d'hygiène | SICPP / DRH/ Référents bien-être/SSRW | |

- Je veux réduire mon temps de travail ou un mi-temps médical
- Je veux prendre des congés
- Je suis enceinte, comment aménager mon temps de travail ?
- Je veux solliciter un congé de formation

| Quoi ? | Pourquoi ? | Qui ? | Commentaires |
|---|--|--|---|
| Congé(s) | - Introduire une demande de congé - Justifier une absence autorisée - Justifier un congé de circonstance | CLAP ou via espace personnel sur l'intranet (possibilité de poser des questions) | En règle générale => Intranet MAIS dans certains services l'encodage se réalise toujours par l'intermédiaire du Clap |
| | - Informations | DAP (Cellule congé) | |
| Mi-temps Médical | - Informations - Introduction de la demande | DAP (Cellule maladie) | <i>A demander avant la reprise du travail</i> <i>Attention procédure différente selon qu'il s'agit d'un contractuel (via la mutuelle) ou d'un statutaire</i> |
| | - Enceinte de + de 6 mois | DAP (Cellule congé) | |
| Congé formation (Reprise d'étude ou de formation) | - Information | Correspondant formation | |
| | - Introduction de la demande | DFP | Aller sur le site de la Formation pour télécharger le formulaire |

- Je souffre d'assuétudes
- Je suspecte mon collègue/mon supérieur hiérarchique de souffrir d'assuétude

| Pour qui ? | Quoi ? | Qui ? |
|--|---|--------------------|
| Je souffre d'assuétude | - Conseils-accompagnement | SSRW |
| Je suspecte un collègue ou ma LH de souffrir d'assuétude | - Evoquer la situation avec un supérieur | LH |
| | - Conseil et accompagnement de l'appelant | SSRW |
| Si appel d'un membre de la LH | - Conseil et accompagnement de la LH | Référent Bien-être |
| | - Conseil et accompagnement de la LH | SSRW |
| | - Si besoin d'accompagnement en lien avec l'évaluation (fixer des objectifs d'amélioration en la matière) | DRH |

INFO DROGUE : 02-227 52 52 (offre de l'information, de l'aide, des conseils à toute personne ou collectivité confrontée de près ou de loin à la problématique des drogues, de manière anonyme)

- Je me sens discriminé par mon supérieur hiérarchique / par un collègue
- Je veux porter plainte pour discrimination
- Je suis témoin de discrimination sur mon lieu de travail

| Pourquoi ? | Qui ? | Commentaires |
|--|--|---|
| - L'informer de la situation - Chercher une solution - Ecouter | LH | |
| - Ecoute - Conciliation / médiation | Personnes de confiance | PC / CPAP / SPMT au choix de l'appelant |
| | Conseiller en Prévention risques psychosociaux (interne Spw) | (Plus de prérogatives que les PC) |
| | SPMT | |
| - Ecoute | SSRW | |
| - Déposer plainte | Police | |
| - Personne handicapée (accompagnement) | DRH (plan H) | |

UNIA : 0800 12 800 (lutte contre la discrimination et pour l'égalité des chances (possibilité de signaler une discrimination en toute confidentialité))

- Mon évaluation est défavorable
- Je vais être évalué et je veux avoir des informations sur mes droits
- Je suis en stage pour être statutaire
- Mon évaluation est réservée
- Je vais être évalué et je suis stressé
- Dois-je être évalué ?

En bref

Le processus d'évaluation vous permet de faire le point sur votre collaboration avec votre hiérarchie, et de répondre aux objectifs suivants :

- préciser ce qui est attendu de cette collaboration ;
- préciser les compétences acquises et celles à acquérir ;
- clarifier les objectifs du service et le rôle de chacun.

Qui est évalué ?

Tous les agents (statutaires définitifs).

Tous les contractuels engagés pour une durée indéterminée à l'exception des contrats de remplacement ou en attente de personnel statutaire (clause résolutoire).

Contacts

| Pourquoi ? | Qui ? | Commentaires |
|--|---------------------------------------|---|
| - Explication sur le processus | LH | |
| - Explication sur le processus - Accompagner la hiérarchie dans la procédure | DFA | |
| - Accompagner la hiérarchie et l'agent dans la procédure - Accompagner les stagiaires (stage statutaire) et la hiérarchie | DRH | La DRH peut participer aux entretiens à la condition que les deux parties soient = ok |
| - Rassurer l'agent stressé suite à la procédure d'évaluation | Personne de confiance et CPAP interne | |
| - Accompagner l'agent et l'informer sur les procédures | OS | Ne pas oublier de demander si l'appelant est syndiqué, avant de lui proposer cette option Par contre les OS ne peuvent pas participer aux entretiens |

Recours ?

À l'issue de la procédure d'évaluation et dans les 15 jours de la notification, vous pouvez introduire un recours devant la chambre de recours (la mention est indiquée sur la notification).

Le recours doit être envoyé à l'adresse suivante : Présidence de la chambre de recours des services du Gouvernement wallon et des organismes d'intérêt public qui dépendent de la Région - Place de la Wallonie 1 - 5100 Jambes.

- Je souhaite développer mes compétences

Au préalable, inviter l'agent à analyser son besoin de formation avec son supérieur hiérarchique

Maximum 20 jours de formation par an à l'initiative de l'agent

| Pourquoi ? | Qui ? | Commentaires |
|--|-------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Formations transversales - Formations initiales - Formations de carrière | EAP | Introduire sa demande sur le site de l'EAP (eap-site.syfadis.com). La demande sera validée par la hiérarchie via Work Flow |
| <ul style="list-style-type: none"> - Information - Congé formation (informations) | Correspondant de la formation | Pour trouver les coordonnées du correspondant Ma vie au SPW / Je travaille au SPW / Développer mes compétences / Formation |
| <ul style="list-style-type: none"> - Formations spécifiques - Congé formation (introduction de la demande) | DFP (via son site) | http://formation.spw.wallonie.be/home.html Le congé de formation est d'une durée de 120 h / an ou 180 h pour les cours niveau universitaire mais ce congé est attribué proportionnellement à la durée de la formation. |

- Je me sens harcelé.e moralement / sexuellement
- J'ai été victime de fait de violence sur mon lieu de travail
- Je suis en conflit avec un collègue / ma LH
- Je vis un conflit au sein de mon équipe

| Pourquoi ? | Qui ? | Commentaires |
|--|-----------------------|--|
| - Informer de la situation - Recherche de solution | LH | |
| - Ecoute - Démarche de conciliation/médiation - Conseils | Personne de confiance | |
| | CPAP | Via le SICCP 02/533 74 88 en français 02/533 98 77 en allemand |
| | OS | Ne pas oublier de demander si l'appelant est syndiqué, avant de lui proposer cette option |
| - Ecoute - Conseils | SPMT (CP) | L'agent peut contacter spontanément ce numéro spécialement réservé aux risques psychosociaux |
| - Porter plainte | Police | |

Ecoute violence conjugale : 0800 30 030

Mission de service : travailler à l'extérieur de votre bâtiment à la demande de votre hiérarchie.

| Pourquoi ? | Qui ? | Commentaires |
|---|-------|--|
| - Comptabiliser ses heures en mission de service | CLAP | |
| - Question concernant la comptabilisation des heures en mission de service (forfaitaire ou non, horaire variable ou fixe) | DAP | |
| - Prestation irrégulière (prestation en dehors du régime normal de travail) - Valorisation, bonifications | DGp | Prestation irrégulière, 2 possibilités : les récupérer ou demander leurs paiements. |
| - Utilisation du véhicule personnel pour une mission de service | DGp | Le SPW souscrit une assurance Ethias tous risques pour couvrir les risques encourus par leurs agents utilisant leur véhicule personnel motorisé pour les besoins du service. |
| - Utilisation des transports en commun lors de mission de service ou de formation obligatoire | DGp | Vous pouvez obtenir des billets - voire des abonnements - pour les transports en commun publics dont le coût est entièrement pris en charge par le SPW. |
| - Vélo (indemnité déplacement mission de service) | DGp | |
| - Frais de séjour lors de mission de service ou de formation obligatoire | DGp | |
| - Mission de service à l'étranger | DFA | |

Possibilité de poser ces questions via l'espace personnel (dans l'intranet / cfr cadre de gauche – 3^{ème} ligne)

- Je veux changer de poste
- Je veux évoluer dans ma carrière
- Je veux me rapprocher de mon domicile

| Pourquoi ? | Pour qui ? | Qui ? | Commentaires |
|--|------------------------------|---|--|
| - Se réorienter au sein de son SPW (ex: Mercato interne, processus spécifique à l'entité) | | DFA | |
| - Mutation à la demande | Statutaire | DFA de l'entité ou l'appelant postule Directeur du service ou l'appelant postule | - Appel en interne (site Wallonie e-recrutement : recrutement.wallonie.be) + publications aux valves ou chercher via Google 'offre interne SPW') - s'inscrire à la newsletter - postuler à une offre en interne |
| - Changer de poste | Contractuel | | - Consulter site Wallonie e-recrutement : recrutement.wallonie.be) - s'inscrire à la newsletter |
| - Raison d'ordre social ou familial = RSF (distance, déséquilibre vie privée/professionnelle, ...) | Statutaire + contractuel CDI | DAP | Etapes : 1) Adresser un courrier à la Secrétaire Générale pr demander un rendez-vous au service social pour solliciter RSF 2) Reconnaissance des RSF par le SSRW 3) Possibilité de Mutation via DRH |
| - Pour la reconnaissance de Raisons médicales | | Cellule SPMT de la DAP (pour la prise de rendez-vous) ou contacter SPMT pour consultation spontanée | Rencontre du SPMT avec documents nécessaires (avis spécialiste, médecin traitant, ...) qui va émettre une recommandation à l'administration. Si agent administratif, recommandations ne sont pas contraignantes pour l'employeur. Si poste de sécurité = contraignant. |

- Je suis stressé
- Je n'ai pas assez de travail
- Je me sens épuisé
- Je pense que mon collègue est stressé / s'ennuie / est épuisé

| Pourquoi ? | Qui ? | Commentaires |
|--|---------------------------------------|--|
| - Modification de la charge de travail | LH | Entretien de fonctionnement Révision de la planification |
| - Ecoute - Information - Risques psychosociaux | Personne de confiance SCIPP (CPAP) | |
| - Répercussion médicale | SPMT | L'agent peut contacter spontanément ce numéro spécialement réservé aux risques psychosociaux ou envoyer un mail pour solliciter un rendez-vous |
| - Ecoute diagnostique | Médecin traitant | |

- Je veux télétravailler
- Je souhaite aménager mon temps de travail
- Je suis télétravailleur et j'ai besoin d'information

| Pourquoi ? | Qui ? | Commentaires |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - Je veux télétravailler - Informations sur le télétravail, la candidature et la procédure - Procédure de renouvellement | DRH | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Informations sur l'approbation par le Codi de la candidature | Votre DFA | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Problème de pointage, d'horaire | Cellule horaire variable de la DAP | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Problème informatique | CIL | Contact d'abord le CIL avant le DTIC |
| | DTIC | |