

Gestion de situations complexes





Cédric Jonckheere
Enseignant

Formation



Université de Liège

Licence en Sociologie, Organisation, Technologie, Innovation, Politique
2006 - 2008

Niveau : avec Distinction

Activités et associations : Représentant étudiant 2008



Université de Liège

Candidature, Sciences Appliquées
2000 - 2003

Expérience



Institut de Formation Continue de Jonfosse

11 ans 2 mois

- **Chargé de cours**

Temps partiel

oct. 2014 - aujourd'hui · 11 ans 2 mois

Liège, Région wallonne, Belgique

Principes de Gestion des Ressources Humaines, Techniques de Leadership, Sociologie du Travail, Philosophie du Travail, Stages

- **Formation pour adultes et Gestion des ressources humaines**



Bachelier en Gestion des ressources humaines

Le bachelier en GRH est le collaborateur d'une entreprise, d'un organisme ou d'un service public ; il exerce ses activités dans des organisations de types et de tailles...

- **Coordinateur qualité**

sept. 2020 - sept. 2022 · 2 ans 1 mois

Liège, Région wallonne, Belgique

Amélioration de la qualité des processus d'enseignement



Le Public (vous)

Agents Ville de Liège



Agents CPAS de Liège



Un Projet Pilote

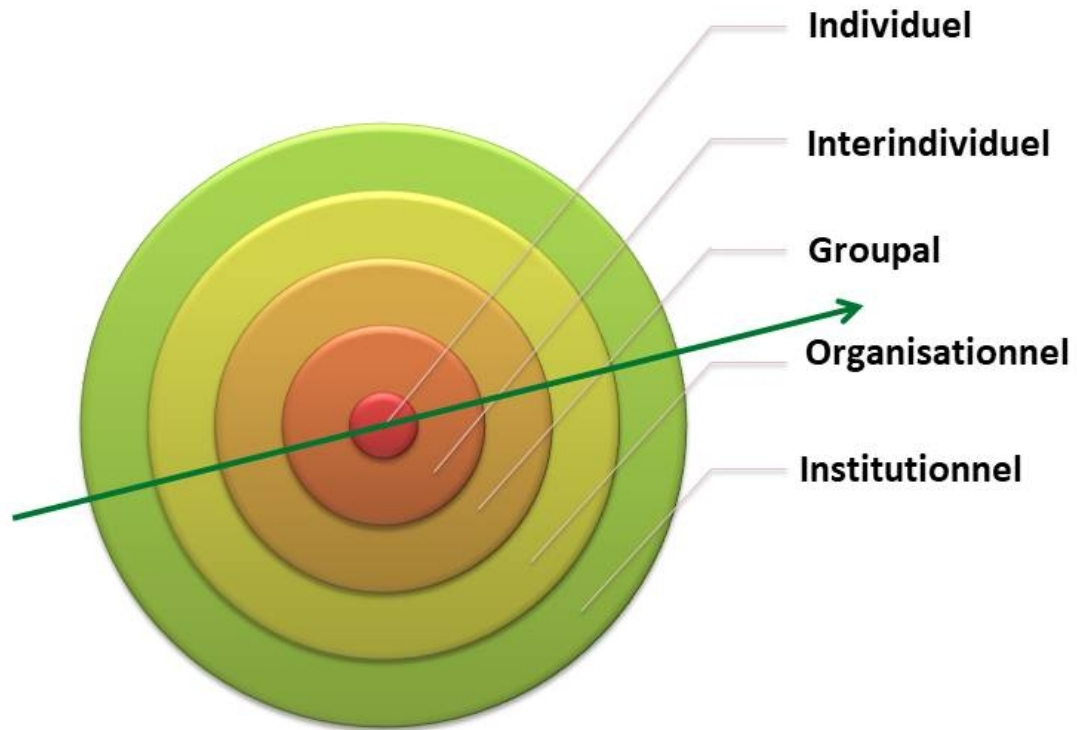
Formation professionnelle

Formation continue

Enseignement pour adultes

Orientée service public

Gestion de situations complexes



- Gérer
- des Situations complexes
- en situation de travail

Pédagogie

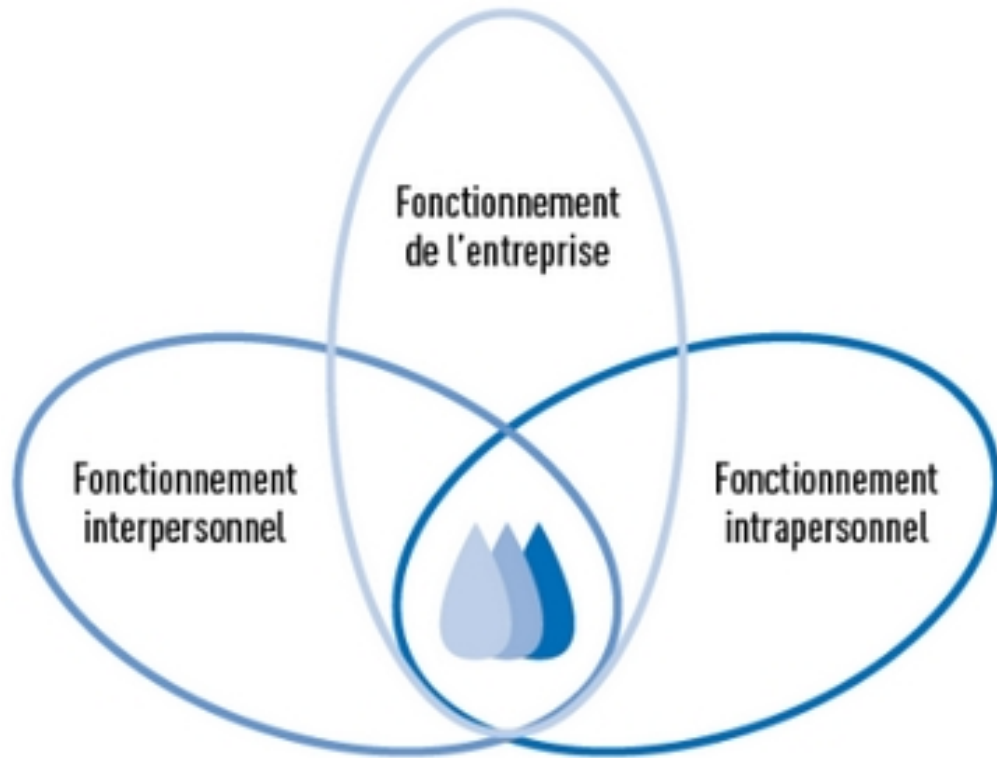
Formation courte
Active / participative
et didactique.

Situations concrètes
Pratiques & Méthodes de gestion

Grilles d'analyse

Enrôlements

Le conflit en situation complexe



- ~~Formation à la Gestion des conflits~~
- Outils de gestion de conflit
- Dimension institutionnelle?

La Violence

Gestion de l'agressivité

Formation aux procédures

Violence psychologique

Violence institutionnelle

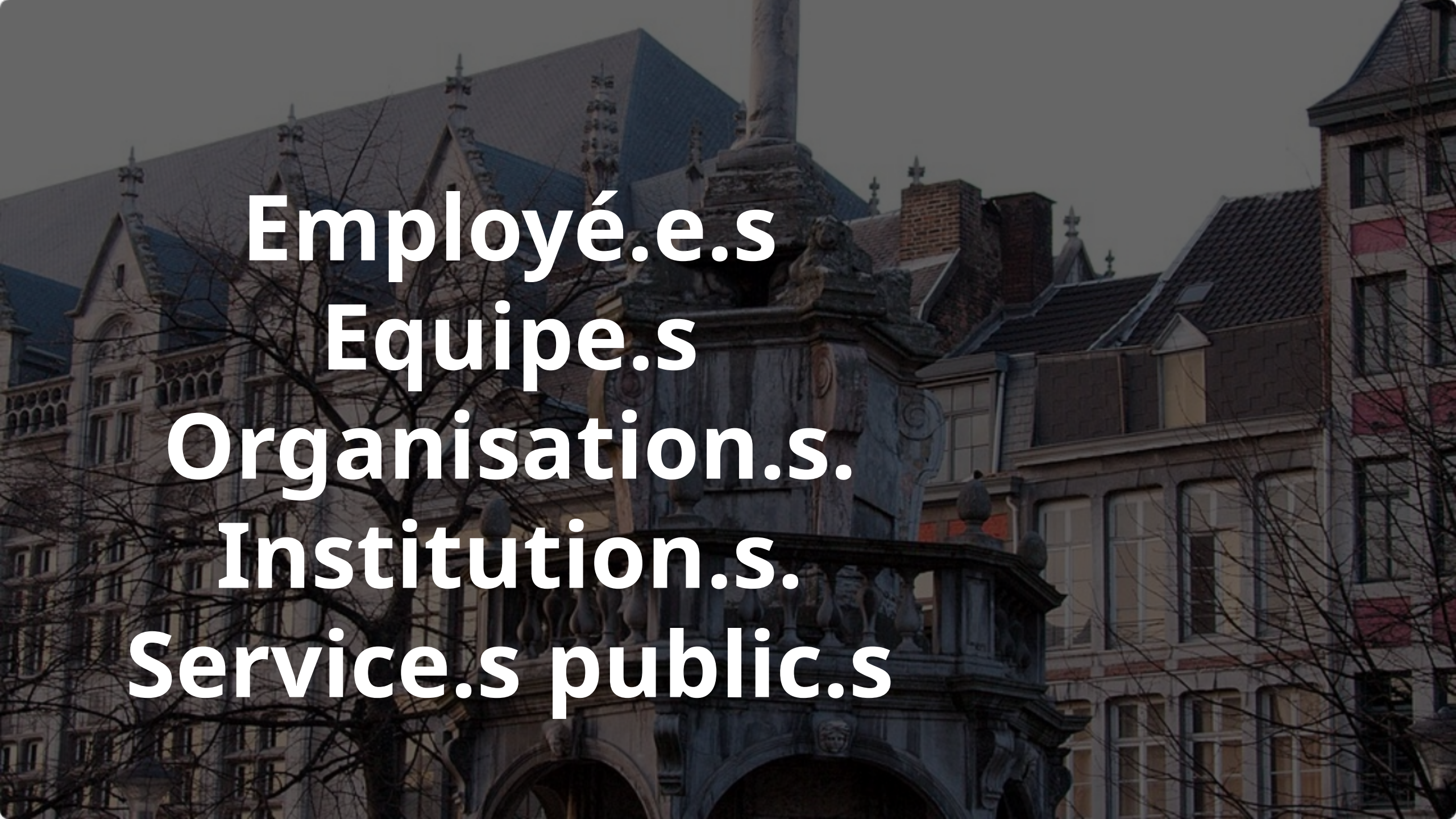
Le Lieu

1. Notre espace de formation.

2. En ligne :

Academy@Wubfactory

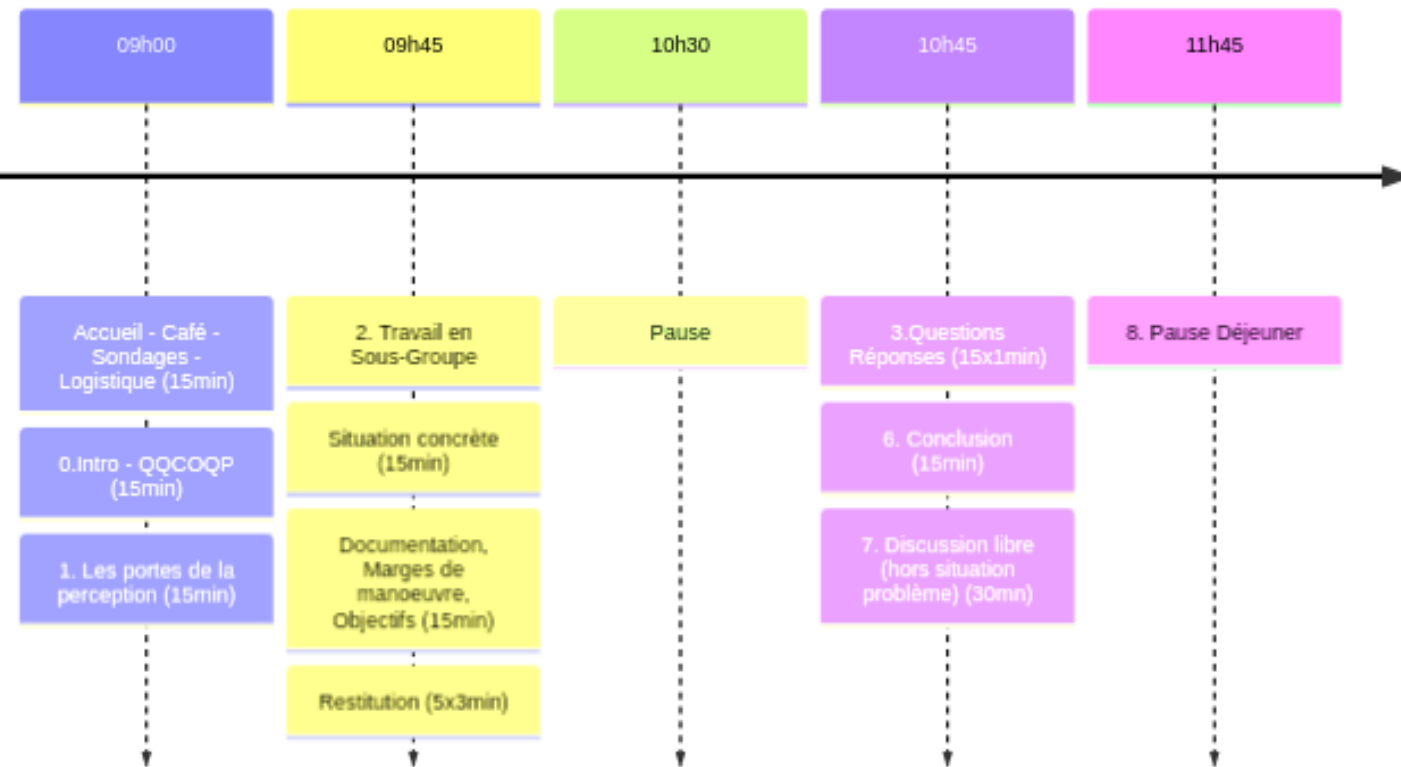


A dark, atmospheric photograph of a European city street, likely in France, featuring historic buildings and a central monument. The image is overlaid with white text. The text consists of five lines, each ending in a period and a lowercase 's', suggesting plural forms of the words. The words are: Employé.e.s, Equipe.s, Organisation.s, Institution.s, and Service.s public.s. The background shows a street with buildings, a central monument with a column, and bare trees in the foreground.

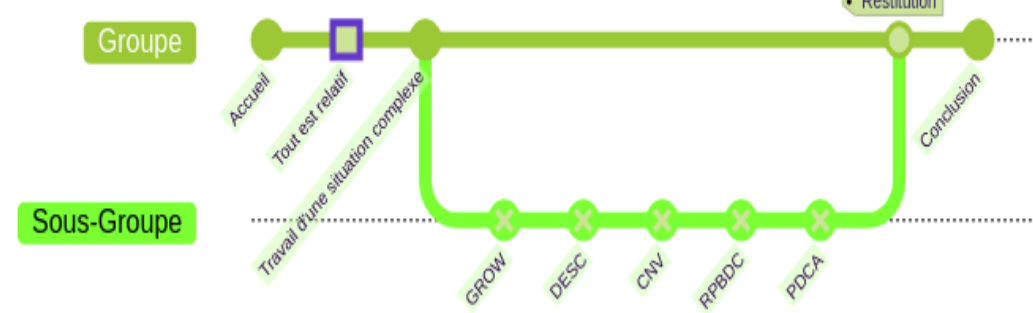
Employé.e.s
Equipe.s
Organisation.s.
Institution.s.
Service.s public.s

Agenda

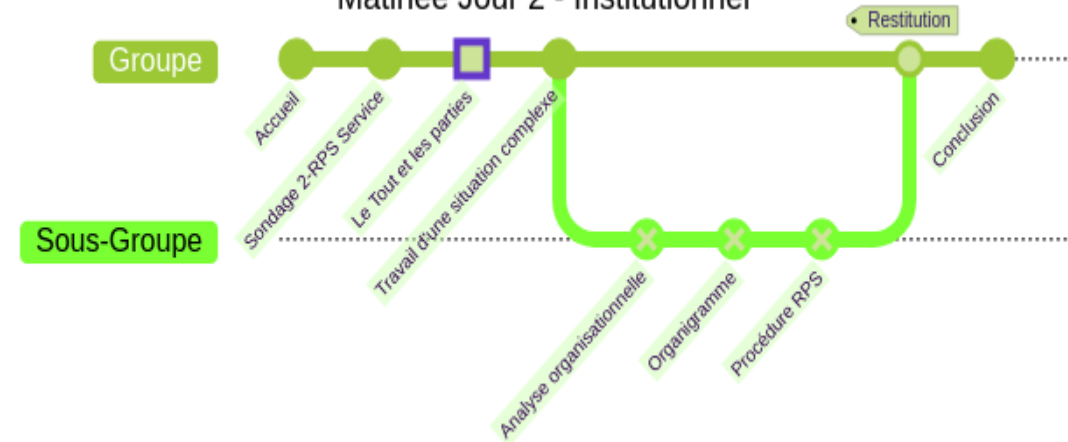
Matinée 1 - Intra



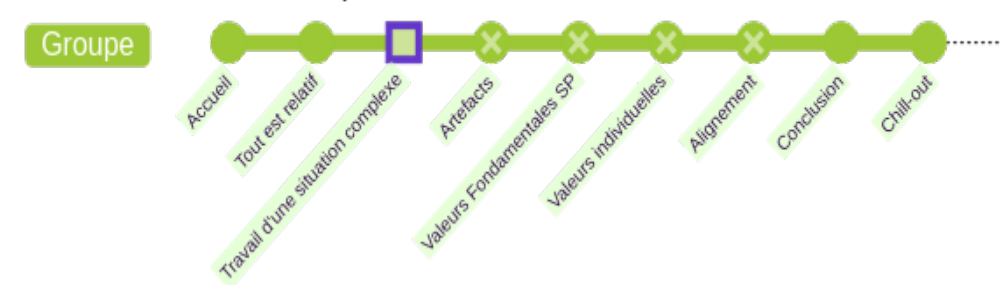
Après-midi Jour 1 - Interpersonnel



Matinée Jour 2 - Institutionnel



Après-midi Jour 2 - Culturel



Contexte

Evolutions Politiques locales, régionales, fédérales

Contexte Budgétaire

Evolutions démographiques

Contexte

- Impact des **crises successives** (COVID, inondations, attaque informatique, accueil des réfugiés ukrainiens, crise énergétique...) :

- sur le fonctionnement et les missions de notre Administration, l'organisation des services et des équipes, mais aussi nos pratiques de travail ;

- sur le bien-être physique et émotionnel des agents.

> Contexte stressant / déstabilisant : susceptible de causer ou d'exacerber des tensions ou des situations de mal-être parfois préexistantes : **prévention du bien-être et de la santé mentale n'a jamais été aussi importante qu'aujourd'hui.**

> Au-delà de l'**obligation légale** de développer une politique et de promouvoir le bien-être au travail : **volonté** de la Direction générale de **consolider et dynamiser la politique globale en matière de bien-être, qualité de vie au travail et prévention des RPS.**

Décision de relancer cette formation

inscrite dans le Plan global de Prévention 2023-2027

et dans le Plan d'action annuel 2024 et 2025.

4 Niveaux, 4 Séquences



Intrapersonnel
(Soi)



Interpersonnel
(L'autre)



Organisationnel
/Institutionnel
(Le Système)



Culturel
(Les Valeurs)

3 Modalités



Individu



Sous-groupes



Groupe



Comment : La Pratique

Analyse de situations
concrètes.

Développer connaissances&compétences



Perceptions



Attitudes



Méthodes

Pourquoi

Dépsychologiser

Dénaturaliser

Décloisonner

Réduire l'isolement



Résultats attendus

Métacognition sur sa perception, ses représentations

Pratique d'outils communs de gestion interpersonnelles

Connaissance & analyse de l'organisation

Réflexivité relative à soi, aux groupes, aux organisations, aux institutions

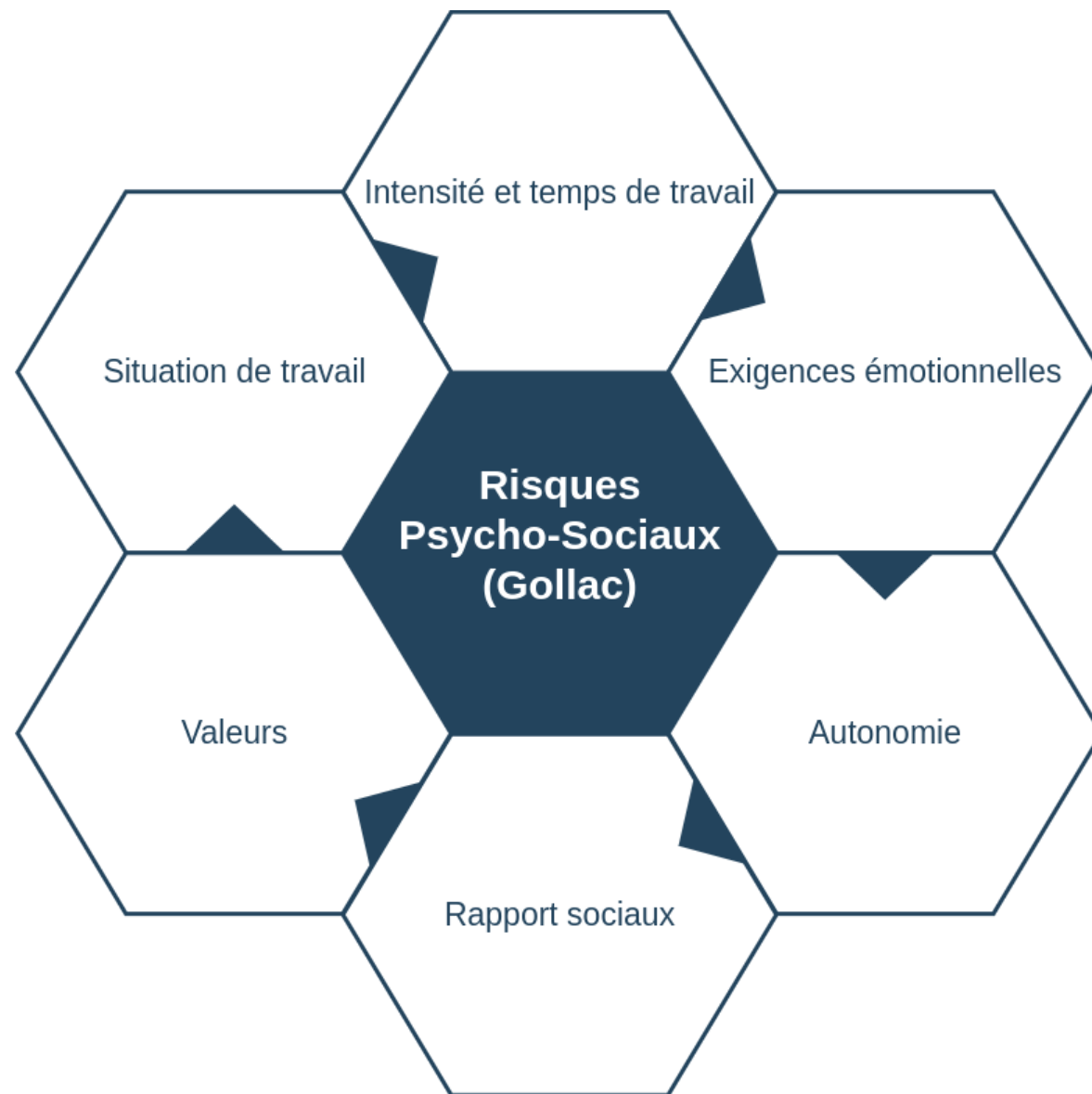
Un exemple de grille transversale d'observation : Les risques psychosociaux



ANNEXE 14 : MESURES DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

TABLE DES MATIERES

TITRE I - PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL	2
CHAPITRE 1 - LEGISLATION APPLICABLE	2
CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES - DÉFINITIONS ET PRINCIPES GÉNÉRAUX	3
CHAPITRE 3 : PROCÉDURE INTERNE	6
Section 1 : préambule	6
Section 2 : Intervention psychosociale informelle.....	7
Section 3 - Intervention psychosociale formelle.....	10
CHAPITRE 4 - PROCEDURE EXTERNE	15
Section 1 - Intervention des services de Contrôle du bien-être au travail	15
Section 2 - Intervention de l'Auditorat du travail	15
Section 3 - Intervention du tribunal correctionnel	15
CHAPITRE 5 - COORDONNEES DES INTERVENANTS	15



Questionnaire RPS

