



# LES ACTUS

## DE LA PLATEFORME ALTER EGO

Alter Ego, c'est chaque année plus de 540 heures de réunion ! Des rendez-vous mensuels au cours desquels les participants partagent quantités d'idées et réflexions...mais pas seulement. Des dizaines d'outils et documents y sont également échangés. Afin de valoriser cette somme de connaissances, et pour que le partage d'expériences se poursuive au-delà des réunions, Alter Ego a développé une plateforme informatique (sorte d'intranet) réservée à ses membres dans laquelle ces documents sont classés et répertoriés dans plus de 225 thématiques touchant aux différentes fonctions de l'entreprise (RH, Management, Prévention, Qualité...). Petit résumé des sujets les plus lus sur cette plateforme le mois dernier...

CÉLINE KUETGENS

### GESTION D'UN DÉCÈS AU TRAVAIL : ANTICIPER POUR MIEUX RÉAGIR

La mort n'est pas quelque chose dont on parle facilement. Ce n'est pas non plus un sujet que l'on anticipe aisément. Pourtant, c'est une réalité à laquelle le monde de l'entreprise peut lui aussi être confronté en raison, notamment, d'un accident ou d'un suicide sur le lieu de travail. Lorsqu'un décès survient dans une société, l'émotionnel se greffant au rationnel, il n'est pas toujours facile de savoir comment réagir. Avec qui et envers qui communiquer ? Que prévoir ? En effet, s'il semble logique de prévenir la Direction du site, de nombreux autres acteurs sont susceptibles d'avoir un rôle à jouer dans ces situations, notamment : les secouristes internes, les services de secours, la Police, le service RH, les assurances (tant pour l'aspect matériel que pour le soutien psychologique), éventuellement des experts.

La manière de communiquer et d'accueillir les différents interlocuteurs – en premier lieu desquels figure la famille – est également importante.

Pour ne pas se sentir démuné en pareille circonstance, il est également important de penser à prévoir la gestion physique du corps sur le lieu du travail (dans quel local peut-il être accueilli ?), mais aussi un soutien psychologique pour le personnel, et une communication vers l'extérieur. Il convient, enfin, de réfléchir à ce qui sera mis en place dans l'entreprise par la suite. Comment gérer l'après décès ? Comment gérer le remplacement du travailleur ?

Différents outils, références et personnes ressources peuvent vous aider dans ces démarches : <http://alterego.ccilvn.be/decès-au-travail/>

### STRESS AU TRAVAIL

Si certains symptômes du stress sont clairement identifiables (anxiété, agressivité, sautes d'humeur), d'autres peinent à être détectés : envie de ne rien faire, difficultés de concentration, troubles du sommeil, baisse des performances... Le stress impacte, en outre, notre corps (rythme cardiaque, respiration, appétit, pression sanguine...).

Si les symptômes du stress varient d'une personne à l'autre, les stratégies pour le gérer sont également multiples et personnelles, et passent tant par le corps que l'esprit : faire du sport ; éviter le chocolat, l'alcool, la caféine ou la cigarette ; accepter les événements impossibles à changer ; se fixer des objectifs à atteindre pour avoir l'impression que le travail avance ; travailler sur sa respiration ; adapter son environnement... Retrouvez ces trucs et astuces et bien d'autres sur la plateforme

<http://alterego.ccilvn.be/stress/>

### COÛT DE LA NON-QUALITÉ : CHIFFRER LE MANQUE À GAGNER LIÉS AUX NON-CONFORMITÉS

On dit souvent de la Qualité qu'elle est un poste de coût pour l'entreprise. Mais avez-vous seulement déjà réfléchi au coût de la non-qualité (CQN) ? Par coût de la non-qualité, on entend les coûts mais aussi le manque à gagner générés par les non-conformités se passant lors de la mise en œuvre de processus, qu'ils soient directs (remplacement d'un produit défectueux, chômage technique des ouvriers...) ou indirects (traitement de la plainte client, perte de marge lorsque l'on perd le contrat).

Chiffrer la non-qualité permet d'avoir un discours plus explicite envers la Direction, les fournisseurs et le personnel. Les outils pour identifier et gérer efficacement ces CNQ ne manquent pas : du logiciel de gestion globale à la fiche d'auto-contrôle, chaque outil a ses avantages et inconvénients. Ils sont présentés sur <http://alterego.ccilvn.be/cout-de-la-non-qualite>

### CHUTES ET GLISSADES : COMMENT ÉVITER L'ACCIDENT ?

Savez-vous qu'en 2016, près d'un accident de travail sur 5 était dû à une chute ? Il s'agissait même de la 3<sup>e</sup> cause d'accident sur le lieu de travail. C'est pourquoi, même si cela semble parfois anodin, il est important d'intégrer la prévention des chutes dans son analyse de risque globale. Découvrez les bonnes idées et outils pratiques sur la plateforme : <http://alterego.ccilvn.be/chutes-et-glissades/>