

Story Book

L'indépendant résilient

1. Genèse & contexte de la mise en place du projet

Les troubles psychiques en lien avec le stress (dont le burn-out) constituent un important problème de société. Ils sont la deuxième cause d'incapacité de travail (de longue durée) et ce également chez les entrepreneurs indépendants.

La Ministre des Affaires sociales, Maggie De Block, a lancé à la mi 2018 un appel à projets pilotes pour développer et tester une approche de prévention opérationnelle. Finalement, 12 projets pilotes ont été retenus, dont notre projet '**De Veerkrachtige Zelfstandige**' ('l'indépendant résilient'), déposé par un consortium composé d'un groupe de services sociaux *Liantis*, d'une organisation d'entrepreneurs *UNIZO* et d'un institut de formation *Integraal*.

Notre projet se focalise sur la **prévention du stress et du burn-out dans le groupe cible des entrepreneurs indépendants**. Ces derniers constituent, comme nos nombreux contacts, les interviews et une enquête détaillée l'ont confirmé par la suite, un groupe cible particulier qui a besoin d'une approche adaptée.

- Les travailleurs salariés ont des collègues, des supérieurs et souvent aussi un service du personnel, qui peuvent capter les signaux et orienter le travailleur en cas de problème. Les indépendants ne disposent généralement pas d'un tel réseau. C'est pourquoi la détection des symptômes dans ce groupe est loin d'être évidente et la sensibilisation d'autant plus nécessaire.
- Les travailleurs indépendants sont très souvent passionnés, 'habités' par leur activité. Une telle passion a pourtant un revers : il est plus difficile de fixer des limites. C'est alors que le stress et le burn-out guettent.
- Pour avoir des revenus, les indépendants sont tributaires de leur entreprise. C'est pourquoi il n'est pas évident pour eux d'interrompre le travail pendant une longue période. Ils se font aussi plus de soucis sur les implications financières d'une (longue) interruption de leur activité. Les contacts sur le terrain nous ont appris qu'il est nécessaire d'informer les indépendants sur les mesures existantes mais qu'il est tout aussi nécessaire d'adapter l'approche et l'accompagnement à ces constats : il faut être attentif à la réalité économique de ces entrepreneurs et faire les choses dans un timing réaliste pour eux.

La **composition de l'équipe de projet/du groupe de pilotage du projet** a été mûrement réfléchi, elle repose sur un mix de compétences : des connaissances médicales (Liantis prévention et bien-être), une

expérience du coaching d'entrepreneur (Liantis talent services), un réseau d'entrepreneurs (via UNIZO et Liantis fonds d'assurance sociale) et un grand nombre d'organisations intermédiaires (via Integraal).

D'ailleurs, dès le début du projet, les membres du groupe de pilotage ont tous mené des interviews avec des travailleurs indépendants portant sur la manière dont ces derniers perçoivent la pression au travail, l'équilibre vie privée-vie professionnelle, etc. Ceci a eu un fort impact sur l'implication des membres du groupe de pilotage dans le projet. Dès le départ, ils ont acquis l'intime conviction que ce projet répondait à un besoin très réel. Ce sentiment n'a fait que croître durant le projet.

2. Objectifs du projet (en précisant les niveaux de prévention, le public cible et les catégories professionnelles visées)

En ce qui concerne l'approche du stress et du burn-out chez les travailleurs indépendants, l'objectif du projet est triple :

1. Rechercher et développer de bonnes pratiques pour toucher les indépendants et attirer leur attention sur la nécessité de prendre soin de soi, d'avoir de la résilience mentale et sur l'importance du bien-être ;
2. Développer une méthodologie sur mesure pour accompagner de manière ciblée et efficace les travailleurs indépendants ;
3. Appliquer dans la pratique des objectifs précités :
 - a. en sensibilisant les indépendants au thème du stress et du burn-out et à l'importance de prendre soin de soi et d'avoir de la résilience mentale (prévention primaire)
 - b. en étant en mesure de détecter et de signaler les premiers symptômes de stress et de burn-out chez les indépendants (prévention secondaire)
 - c. en rendant la prise en charge plus facilement accessible et en augmentant le taux de succès de la prise en charge (prévention tertiaire)
 - d. en réalisant la liaison entre les trois éléments précités.

Un objectif supplémentaire concerne l'élaboration d'une proposition visant à concrétiser le '**budget santé**' dans le cadre du statut social des indépendants. La Ministre De Block a repris ce budget santé dans une de ses notes politiques. Au départ des expériences acquises dans le cadre de notre projet, nous voulons faire une proposition concrète aux responsables politiques pour concrétiser ce budget en ce qui concerne la prévention du stress et du burn-out : comment peut-on y donner forme et avec quel impact budgétaire ?

Pour réaliser ces objectifs, nous avons mis en place un certain nombre d'actions qui sont présentées de manière schématique ci-dessous :

| | |
|--|--|
| Prévention primaire (pas encore de symptômes) | <ul style="list-style-type: none">•Sensibilisation : campagne, sessions d'information, ateliers, checklist•Questionnaire en ligne, formation (webinaires), intégration dans la structure propre pour starters |
| Prévention secondaire (premiers symptômes, éviter que la situation s'aggrave) | <ul style="list-style-type: none">•Coaching individuel : 20 coachings tests |
| Prévention tertiaire (confronté au burn-out) | <ul style="list-style-type: none">•Prise en charge du burn-out (orientation vers un partenaire externe) |
| Approches stratégiques (soutien de la politique publique) | <ul style="list-style-type: none">•Proposition d'approche standard, comme concrétisation du « budget santé » |

Préalablement à ces activités, la problématique a été étudiée de plus près pendant la phase de démarrage du projet. Les résultats de cet examen sont repris dans une **étude de la littérature**. Une **enquête réalisée par le bureau d'étude iVox auprès de 1.721 indépendants affiliés chez Liantis caisse d'assurance sociale** nous a, en outre, appris que les besoins étaient très grands dans le groupe cible concerné.

Durant le projet, nous avons surtout misé sur la prévention primaire et secondaire. La prévention tertiaire s'est cantonnée à la pose d'un diagnostic via l'entretien médical préliminaire des candidats coachés par un médecin du travail de Liantis et, si nécessaire, à l'orientation vers un partenaire externe (Huis van de Veerkracht/Centre de la résilience) pour la suite de la prise en charge.

3. Résultats concrets atteints (en indiquant de plus les références scientifiques si existantes d'une part, et les indicateurs principaux utilisés pour suivre les réalisations du projet d'autre part)

Vous trouverez ci-dessous un **aperçu schématique** des objectifs concrets (résultats attendus) avec mention des KPI, du propriétaire au sein du groupe de pilotage et du résultat.

| Action KPI | | | |
|---|---|---------------------|---------------|
| 1. Politique | | | |
| KPI | Délivrable | Propriétaire | Statut |
| 1.1. Questionnaire/checklist développé(e) pour les travailleurs indépendants | Présence de la checklist validée | Hye-Sook | OK |
| 1.2. Checklist pour l'entrepreneur qui démarre son activité, intégrée dans la structure 'starters' régulière | Présence de la checklist validée, intégrée dans la structure 'starters' régulière | Erik | OK |
| 1.3. Session d'information à destination du groupe cible final (entrepreneurs indépendants) en collaboration avec les organisations (inter)professionnelles | 5 sessions d'information, minimum 30 participants par session d'info | Lien | OK |
| 1.4. Atelier destiné aux responsables des organisations professionnelles et intermédiaires | 3 ateliers, minimum 15 participants par atelier | Marc | OK |
| 2. Bien-être sphère privée | | | |
| 2.1. Site web avec info/outils | Site web en ligne avec couverture maximale du groupe cible | Liantis - Hye-Sook | OK |
| 2.2. Portée de la campagne | Portée aussi large que possible par rapport au groupe cible | Liantis/Unizo | OK |
| 2.3. Portée dans les médias | 1 article dans un journal national, 10 articles dans des publications en ligne et hors ligne des membres du consortium et des parties prenantes | Liantis/Unizo | OK |
| 2.4. Ateliers sur des thèmes spécifiques à destination du groupe cible final | 10 ateliers, minimum 20 participants par atelier | Unizo - Lien | OK |
| 2.5. Webinaire -> Testimonials | 3 webinaires, vidéo reprise sur le site web | Liantis - Hye-Sook | OK |
| 3. Sur le terrain | | | |
| 3.1. Mallette d'outils adaptée aux travailleurs indépendants | Développée et testée chez 25 indépendants en touchant au maximum le groupe cible | Frederik/Marianne | OK |

| 4. Prise en charge- accompagnement | | | |
|---|--|-------------------|----|
| 4.1. Sessions de coaching individuel secondaire et tertiaire (test de l'approche) | 160 heures de sessions et évaluation de ces sessions | Frederik/Marianne | OK |
| 4.2. Proposition d'approche pour la concrétisation du 'budget santé' | Proposition d'approche standard avec estimation du budget | Liantis/Unizo | OK |
| 5. Généralités - mesurage d'effectivité | | | |
| 5.1. Enquête de satisfaction et évaluation des différentes actions | Score de minimum 70% à l'enquête de satisfaction Rapport d'évaluation avec les enseignements tirés pour chaque action | Karel | OK |

Vous trouverez des résultats plus détaillés par action dans le rapport final du projet.

Portée

Au niveau de la sensibilisation, des sessions d'information et des ateliers ont été organisés. Nous avons touché ainsi plus de 1300 participants au total. Il convient de noter ici que la session du 26/10/2019 a été organisée par UNIZO, en dehors du cadre strict du projet mais en réaction au succès rencontré par les sessions d'information organisées en septembre. Cette session a donc été un résultat indirect de notre projet. Même en ne comptant pas cette session, nous arrivons quand même à un petit millier de participants.

Signalons également que nous recevons encore des demandes d'explication. On accédera à ces demandes, même après la finalisation du projet.

| N°. | Organisation | Date | Heure | Lieu | Participants | Orateur(s) |
|-----|--|----------|-------|---|--------------|--|
| 1 | Jong UNIZO Waregem | 25-04-19 | 19:00 | Waregem | 30 | Frederik Coppens |
| 2 | regionale Peer Review West-Vlaanderen van Belgische Beroepsvereniging van nederlansstalige Orthodontisten (BBNO) | 11-06-19 | 09:00 | Thermae Palace, Oostende | 50 | Frederik Coppens |
| 3 | Unizo | 10-09-19 | 19:30 | Theater Tinnenpot - Tinnenpotstraat 21, 9000 Gent | 141 | Kristof Biesemans + Arnout Van den Bossche |
| 4 | Unizo | 16-09-19 | 19:30 | Zemst: GC De Melkerij, Brusselsesteenweg 3A, 1980 Zemst | 87 | Kristof Biesemans + Arnout Van den Bossche |
| 5 | Unizo | 18-09-19 | 19:30 | Hasselt: Kaai.16 Scheepvaartkaai 16a | 72 | Kristof Biesemans + Arnout Van den Bossche |
| 6 | Integraal - workshop intermediairen | 15-10-19 | 12:30 | Brussel, Liantis/UNIZO, Willebroekkaai 37, 1000 Brussel | 34 | Nic Balthazar, Frederik Coppens en Marianne Van der Wielen |
| 7 | Unizo | 26-10-19 | 19:30 | Dendermonde | 341 | Arnout Van den Bossche |
| 8 | Axxon, kwaliteit in kinesithérapie, kringbesturendag | 19-10-19 | 11:30 | Linkeroever, Beatrijslaan 41, 2050 Antwerpen | | Frederik Coppens |
| 9 | UNIZO | 31-10-19 | 19:30 | Spoorweglaan 2/bus 1, 2570 Duffel | 20 | Erik De Bom + Tine Daeseleire (THL) |
| 10 | Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: psychologen | 5-10-19 | 09:00 | Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent | 16 | Tine Daeseleire (THL) |
| 11 | Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: osteopaten | 5-10-19 | 09:00 | Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent | 7 | Marieke Impens (THL) |
| 12 | Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: artsen | 19-10-19 | 09:00 | Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent | 8 | Marieke Impens (THL) |
| 13 | Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: Tandartsen | 30-10-19 | 09:00 | Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent | 25 | THL |

| | | | | | | |
|----|---|----------|-------|---|----|--|
| 14 | Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: kine, verpleegkundigen en podologen | 30-10-19 | 09:00 | Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent | 28 | THL |
| 15 | Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: logopedisten, diëtisten en vroedvrouwen | 30-10-19 | 09:00 | Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent | 18 | THL |
| 16 | Integraal - workshop intermediairen | 5-11-19 | 12:30 | Gent, Nieuwgoed Seminariecentrum, Grotesteenweg Zuid 8, 9052 Gent | 39 | Nic Balthazar, Frederik Coppens en Marianne Van der Wielen |
| 17 | Integraal - workshop intermediairen | 7-11-19 | 12:30 | Antwerpen-Berchem: Syntra campus Antwerpen, Borsbeeksebrug 32, 2600 Berchem | 35 | Nic Balthazar, Frederik Coppens en Marianne Van der Wielen |
| 18 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 12-11-19 | 09:00 | Maarschalk Fochlaan 34, 8900 Ieper | 19 | Joachim De Rouck |
| 19 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 12-11-19 | 09:00 | Rue de la Croyère 21, 7170 Fayt-lez-Manage | 17 | Nathalie De Greef |
| 20 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 12-11-19 | 09:00 | Rijksweg 9, 2870 Puurs | 12 | Aafje de Romsée |
| 21 | Unizo | 13-11-19 | 19:30 | Maaseik | 19 | Frederik Coppens |
| 22 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 14-11-19 | 09:00 | Rue Mabîme 58, 4432 Alleur | 16 | Nathalie De Greef |
| 23 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 14-11-19 | 09:00 | Gentse Baan 66/101, 9100 St-Niklaas | 16 | Joachim De Rouck |
| 24 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 19-11-19 | 09:00 | Korte Keppestraat 9/21, 9320 Aalst | 22 | Joachim De Rouck |
| 25 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 19-11-19 | 09:00 | Maastrichtersteenweg 254, 3500 Hasselt | 52 | Jasper Lambricht |
| 26 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 19-11-19 | 09:00 | Filip Williotstraat 9, 2600 Antwerpen | 46 | Aafje de Romsée |
| 27 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 26-11-19 | 09:00 | Kon. Leopold I-straat 18, 8500 Kortrijk | 21 | Joachim De Rouck |
| 28 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 26-11-19 | 09:00 | Willebroekkaai 37, 1000 Brussel | 19 | |

| | | | | | | |
|----|--|-----------------------------------|-------|--|-------------|---|
| 29 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 28-11-19 | 09:00 | Dirk Martensstraat 26/1, 8200 Brugge | 53 | Joachim De Rouck |
| 30 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 28-11-19 | 09:00 | De Merodelei 236, 2300 Turnhout | 21 | Aafje de Romsée |
| 31 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 3-12-19 | 09:00 | Ambachtenlaan 8, zone 3407, 3001 Leuven | 9 | Jasper Lambricht |
| 32 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 3-12-19 | 09:00 | Place des Jardins de Baseilles 4/11, 5101 Erpent | 14 | Nathalie De Greef |
| 33 | Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants | 5-12-19 | 09:00 | Nadine Crappéstraat 1/102, 9000 Gent | 36 | Joachim De Rouck |
| 34 | KineKring ZOLimburg | 24-01-20 | | Gymna Bilzen | | Frederik Coppens of Dr. Hoppenbrouwers (mail 2/12/19) |
| 35 | Fitness. be Gezond & Ethisch sporten | 7-02-20 | 19:30 | Destelbergen | | Encore à déterminer |
| 36 | VDV (dierenartsen) | 18-02-20 | 19:00 | Merelbeke | | Cathy Tourlouse, Nic Balthazar en Marianne Van der Wielen |
| 37 | Kinekring Lokeren/Moerbeke-Waas | A déterminer: février - mars 2020 | | | | à déterminer |
| 38 | Kinekring Mechelen (Bart Detavernier) | Encore à déterminer | | | | à déterminer |
| | | | | | 1313 | |

Pérennité

Durant le projet, nous avons développé une approche de la prévention du stress et du burn-out chez les entrepreneurs indépendants. Cette approche, désormais disponible, sera offerte par Liantis. Dans ce cadre, Liantis s'occupera de la prévention primaire et secondaire; pour la prévention tertiaire, on poursuivra la collaboration avec un partenaire externe, à savoir Het huis van de Veerkracht (Centre de la résilience).

Pour pouvoir toucher suffisamment d'indépendants, il est toutefois nécessaire de donner un accès facile à cette offre, aussi sur le plan financier. La réalisation d'un trajet de coaching a en effet un coût et on est en droit de se demander si ce trajet sera également accessible aux indépendants ayant moins de moyens, s'il n'y a pas d'intervention de l'Etat. C'est pourquoi nous espérons la réalisation d'un 'budget santé' dans le cadre du statut social des indépendants pour lequel nous lançons d'ailleurs une proposition à discuter en nous basant sur le présent projet.

4. *Lessons learned* (qu'est-ce qui a bien fonctionné, qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné durant toute la durée du projet)

Nous estimons que ce projet s'est déroulé sans problème, dans une atmosphère très positive et avec un engagement très fort de la part des membres enthousiastes du groupe de pilotage. Un certain nombre de facteurs de succès ont contribué dans une large mesure à cette bonne collaboration :

- Les membres du consortium font partie d'une grande 'famille' d'organisations qui défendent les intérêts des entrepreneurs indépendants. Ces organisations ont l'engagement pour les entrepreneurs dans leur ADN et ceci a incontestablement contribué à leur engagement sincère dans ce projet;
- L'engagement du topmanagement de Liantis, d'UNIZO et d'Integraal à libérer du temps pour ce projet. Les organisations ont fourni bien plus de prestations que celles prévues initialement dans le projet déposé;
- La forte conviction des membres du groupe de travail de pouvoir fournir une contribution pertinente sur le plan sociétal via ce projet. Ce fut clair dès le départ, notamment grâce aux interviews que les membres individuels ont menées avec les entrepreneurs sur la façon dont ils font face à la pression au travail, par exemple. De même, la réponse plus importante que prévue aux activités a renforcé notre conviction que ce projet répondait à un réel besoin des entrepreneurs;
- Les bons contacts des membres du consortium avec des organisations professionnelles et avec leur réseau d'intervenants professionnels ('intermédiaires') ont fait en sorte que ces groupes ont pu être mobilisés facilement. Et leur participation active a prouvé la pertinence de ce thème pour le groupe cible visé des entrepreneurs.

Difficultés rencontrées durant le projet

- La phase de démarrage a pris plus de temps qu’initialement prévu. Notre expérience montre que nous avons bien fait de prévoir le temps nécessaire pour cette phase afin de veiller à ce que tous les membres du groupe de pilotage aient une vue précise des activités et de ce qui était attendu de chacun d’eux;
- Les discussions avec le partenaire externe ont également pris le temps nécessaire. Ce partenaire a bien été impliqué dans l’élaboration de l’approche de coaching. En outre, les résultats des coachings ont été intégrés dans la plateforme du partenaire externe – tout en notant que le nombre restreint de coachings tests réalisés (20) n’est pas pertinent sur le plan statistique. Enfin, il y a l’engagement pris avec le partenaire externe d’étendre la collaboration en 2020 à la conception d’une étude;
- Le timing des activités : du fait que les projets ont démarré plus tard (janvier 2019 au lieu de novembre 2018) et vu la durée limitée du projet (un an, jusqu’à janvier 2020), la période pour organiser les activités a été un peu juste. Avec les vacances en juillet et août (mois suivant de peu la phase de démarrage), nous n’avons pu organiser les sessions d’info et les ateliers qu’à partir de septembre. C’est pourquoi de nombreuses activités se sont succédées dans un laps de temps assez court et, en septembre, nous nous demandions encore si nous allions pouvoir réaliser les objectifs des ateliers – finalement, il est apparu que cela n’a posé aucun problème et que les objectifs ont même largement été dépassés;
- Les mois de vacances ont également eu un impact sur la campagne. Celle-ci a démarré début juillet et a été renouvelée début septembre. Un démarrage à un autre moment aurait sans doute généré un taux de réponse plus élevé.

5. Recommandations et points d’attention pour toute personne voulant réaliser un projet de ce type

Nous sommes très contents d’avoir eu la possibilité de mener à bien ce projet grâce à la Ministre De Block et au SPF Sécurité sociale. Ce projet nous a permis de développer et de tester une approche que nous allons intégrer dans le fonctionnement de nos organisations. De cette manière, nous pourrons, en tant que compagnon de route de l’entrepreneur indépendant, lui offrir un nouveau service de qualité. Nous pourrons ainsi contribuer à la prévention du stress et du burn-out chez les indépendants.

Comme point d’attention, nous retenons surtout l’aspect temps. Dans un projet où vous avez en premier lieu une longue phase de démarrage pour bien étayer sur le fond et de manière scientifique l’approche que vous allez élaborer, il importe de disposer par la suite d’encore suffisamment de temps pour mettre au point les activités. En raison de la période de vacances (au cours de laquelle il n’était pas vraiment possible de planifier des activités), toutes les activités ont été postposées à l’automne 2020. Si nous avions pu disposer d’un trimestre supplémentaire pour le projet, cela nous aurait donné un peu plus de marge de manoeuvre.

Pour la mise en oeuvre d'un projet intégré et transversal comme celui-ci, on peut également mettre l'accent sur l'importance d'avoir une bonne collaboration entre partenaires qui se connaissent. Nous sommes très vite arrivés à ce que nous voulions parce que nous avons collaboré avec des gens qui se connaissent, dans le cadre d'un consortium d'organisations appartenant à une même « famille d'entrepreneurs ». Cela a certainement constitué un avantage.