

Story Book

Vie équilibrée

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

L'offre du CGG Kempen pour la prévention du burn-out a vu le jour en 2015 à la demande des partenaires du secteur non marchand. Ceux-ci avaient déclaré avoir besoin d'une offre pour leurs travailleurs sur la base de signaux relatifs à des absences pour maladies dues à des troubles psychiques liés au travail. L'offre '**Vie équilibrée**' (Leven in balans) s'est développée pour devenir un package professionnel proposé au secteur non marchand et à ses partenaires (administrations locales, services de CPAS, maisons de guidance, CASG, etc.).

Les travailleurs ou particuliers peuvent participer à une séance d'information/de sensibilisation et, ensuite, accéder à une offre complémentaire de 3 demi-journées au cours desquelles ils travaillent activement à la gestion de leur niveau de stress en acquérant des compétences pour augmenter leur capacité de résistance et réduire l'impact de la charge. En plus des trajets en entreprise et des séries en offre ouverte pour les particuliers, une offre sur mesure pour une équipe ou une organisation fait également partie des possibilités.

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

L'objectif du projet est **l'optimisation et l'extension d'une offre existante** de protection contre le burn-out et d'autres troubles mentaux : tant au niveau de la prévention primaire et secondaire que de la prévention tertiaire. Outre une offre ouverte pour les particuliers issus de divers secteurs, nous cherchons à atteindre un nouveau groupe cible au sein du secteur de l'enseignement : informer le personnel enseignant et de soutien des écoles primaires et secondaires, des PMS (CLB – Centrum voor leerlingenbegeiding) et des services d'accompagnement pédagogique (PBD – Pedagogische begeleidingsdienst) sur les effets du stress, ses causes et ses conséquences sur le lieu de travail. Nous permettons de discuter du thème, stimulons la conscience de soi et investissons dans l'augmentation de la capacité de résistance et la diminution de la charge par l'apprentissage d'une stratégie d'adaptation adéquate. De cette manière, nous travaillons à un meilleur équilibre entre la capacité de résistance et la charge, tant sur le plan professionnel que dans la vie privée.

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)

Notre offre vise à prévenir les plaintes liées au stress, au surmenage et au burn-out chez les travailleurs. Abstraction faite de toutes les initiatives proactives, le projet pilote a atteint **au total 166 travailleurs**. Ces travailleurs avaient des profils différents au niveau des plaintes: absence de symptômes, premiers symptômes ou burn-out diagnostiqué.

Les **indicateurs de processus** prédéfinis au sein du projet ont tous été atteints, à l'exception de l'objectif de réalisation des trajets en entreprise. Nous ne sommes pas parvenus à atteindre cet objectif 'pendant la durée effective du projet'.

Pour ce qui concerne les **indicateurs de résultats**, tous les objectifs ont été largement atteints. Les participants annoncent avoir ressenti un impact positif sur leur bien-être général, tant au niveau du travail que de la vie privée. Tous trajets confondus, nous constatons une **augmentation moyenne de 26 points** entre pré-mesure et post-mesure de l'indice de flexibilité psychologique ou FIT-6o (Batink, Jansen & De mey, 2012). Cela montre que nous travaillons effectivement à la prévention primaire, secondaire et tertiaire des plaintes liées au stress, au surmenage et au burn-out. Nous voyons également les résultats confirmés par **la réalisation de tous les objectifs de contenu prévus**, à savoir l'information et la sensibilisation sur le fonctionnement du stress, la prise de conscience de son propre niveau de stress et la reconnaissance des signaux de stress, ainsi que l'augmentation de la capacité de résistance et l'enseignement d'une stratégie d'adaptation adéquate pour réduire l'impact de la charge.

Tant sur la base du feed-back oral que sur la base du système d'évaluation standardisé, on note un **taux de satisfaction générale élevé chez les participants** par rapport au trajet suivi : 100% des participants ont donné un score de 8 ou plus sur une échelle de 10 points, ce qui est largement supérieur à l'objectif prédéfini (*70% des participants donnent au minimum 7/10 comme chiffre d'évaluation*).

Tout cela pris en compte, nous estimons pouvoir affirmer que nous avons atteint notre but, raison pour laquelle nous nous octroyons un score KPI général de 100%.

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

Instauration du **Flexibiliteits Index Test (FIT-6o)** (Batink, Jansen & De mey, 2012) au lieu du Utrechtse Burn-out Scale (Schaufeli, 2000). Le questionnaire UBOS est trop descriptif, est strictement lié au travail et offre une plus-value limitée pour les participants. Ce questionnaire est aussi moins représentatif en tant qu'instrument de monitoring pour notre offre. Nous avons par conséquent opté pour le FIT 6o à la place¹. Ce questionnaire d'auto-reporting aborde les processus clés fonctionnels de l'ACT (*Acceptance &*

¹ FIT 6o, <http://hoeflexibelbenjij.nl/zelftest/index.php?sid=72986&lang=nl>.

Commitment Therapy), ce qui correspond bien aux processus sous-jacents de notre programme: *acceptation des sentiments, défusion des pensées non utilisables, valeurs et actions en phase avec les valeurs, contexte du soi et contact avec ici et maintenant*. Ce questionnaire n'est pas seulement descriptif, mais aussi explicatif. Il n'est pas strictement lié au travail et comprend une portée psychologique plus vaste: l'indice FIT est lié négativement aux plaintes et positivement à la qualité de vie, ce qui constitue une approche innovante pour les participants. Ce questionnaire est aussi un instrument de monitoring représentatif qui est en mesure de refléter les changements dans un développement personnel.

Nous constatons que les dynamiques de groupe dans une offre en entreprise compliquent parfois le processus d'apprentissage et d'évolution individuel. Une offre ouverte aux particuliers avec un public mixte issu de diverses organisations donne, si nous en croyons l'expérience et les enquêtes, une motivation accrue et une plus grande propension à bouger individuellement. Pour les aspects plus axés sur l'organisation du travail et une approche politique, nous renvoyons aux partenaires comme les services externes pour la prévention et la protection au travail, avec lesquels nous collaborons étroitement.

La **publication de notre offre complète** peut être davantage optimisée. Spécifiquement pour le nouveau groupe cible enseignement, nous constatons que la participation pendant les heures de classe n'est pas évidente, ce qui rend ce groupe cible plus difficile à atteindre. Les formations pendant le week-end n'attirent pas vraiment les participants. De plus, la réglementation du RGPD met des limites à la publication et à la diffusion numérique de l'info. En revanche, le bouche-à-oreille semble bien fonctionner. Grâce à leur feed-back positif, les participants d'une certaine organisation encouragent d'autres collègues à participer à une série suivante.

Une autre piste que nous allons explorer pour atteindre davantage de travailleurs est de prévoir une **offre en soirée répartie sur plusieurs semaines**. De cette manière, nous abaisserons le seuil de participation pour les travailleurs qui souhaitent, de leur propre initiative, travailler à l'augmentation de leur capacité de résistance, sans que l'employeur doive être informé et sans que le travailleur doive prendre congé. Nous entendons en effet qu'il est difficile pour certains travailleurs de demander l'autorisation de participer à leur employeur. Répartir le programme sur plusieurs semaines permet par ailleurs aux participants de réaliser un changement de comportement.

L'implémentation dans la pratique après avoir suivi une formation intensive de 2 jours requiert du soutien et un appui. Les participants formulent la demande d'être stimulés après le trajet pour pouvoir rester actifs. Nous prévoyons, lors des deux dernières heures de la formation de 2 jours, du temps et des outils pour optimiser la concrétisation du contenu, en le personnalisant. Dans ce cadre, nous prévoyons un plan d'équilibrage sur mesure, la possibilité de s'écrire une lettre qui sera envoyée 3 mois plus tard, un objet tangible (pierre de valeur) qu'ils emporteront avec eux... De plus, un **moment de retour** peut être prévu après l'achèvement du trajet. Les feed-backs oraux et écrits des participants ont souvent cité ces éléments. Ce moment leur permettrait de s'approprier encore plus les éléments acquis, en d'autres termes d'échanger sur leurs expériences, les obstacles... Nous étudions actuellement comment organiser cela, à condition que nous puissions le faire dans le même groupe sécurisé.

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

Outre les « enseignements » décrits ci-dessus (*good practices*), nous pouvons indiquer qu'une approche par phases est recommandée. Par ailleurs, atteindre un nouveau groupe cible demande une stratégie de communication bien rodée qui court sur une plus longue période. Pour ce faire, il est préférable de faire usage des canaux de communication habituels (par la région, par des organisations coupoles...).

Pour le groupe cible enseignement spécifiquement, il est recommandé de développer une offre en étroite collaboration avec les directions. Un encouragement de la part de la direction rend la participation à un trajet de prévention du burn-out plus facile pour les collaborateurs.