

Financé(s) par le SPF Sécurité sociale dans le cadre de projet pilotes
pour la prévention
des affections mentales liées au travail

Coaching de l'équipe projet « Orientez-moi » au SPW

7 journées de coaching pour l'équipe projet
2 journées de coaching pour l'équipe des « Nouveaux Ecoutants »

Animatrice : Isabelle Stichelmans, senior coach au sein de EIIRBO

Contexte :

Dans le cadre du Plan Bien-être du SPW, une action transversale est lancée dans laquelle le projet « Orientez-moi » s'inscrit.
SPW a déposé ce projet au Fédéral (Min de la Santé) visant la « prévention intégrée des affections mentales liées au travail » et il a été retenu
Un appel d'offre a été lancé et EIIRBO a remporté le marché

Objectifs au sein de SPW

Le projet « Orientez-Moi » correspond à la création d'un numéro unique, une écoute de première ligne au sein de SPW
Celle-ci s'adresse aux agents de tout SPW (10.000 agents) pour cerner leur demande et proposer un accompagnement adéquat (guidance vers un des services spécifiques correspondant à la demande de l'agent)
L'accompagnement sera assuré par un réseau d'experts (Personne de confiance, assistante sociale, Référents bien-être, Rh,...) et ouvert à d'autres écoutants dans un second temps.
Ce projet favorise une clarification précise des missions au sein de chacun des départements au sein de SPW.
Ce qui participera à améliorer la transversalité entre les départements.

Objectifs attendus du coaching de l'équipe projet

- > Créer une cohésion avec les membres de cette nouvelle équipe autour du projet
- > Guider les différents points de vue et les amener à prendre du recul en gardant la vision commune et le sens de leur démarche.
- > Créer un langage commun autour de la prévention des affections mentales
- > Eclairer les réflexions tenant compte du processus de co-construction de l'ensemble des acteurs au sein de SPW

L'accompagnement de 7 jours avec l'équipe projet composée de personnes qui participent à la réflexion et qui seront « Ecoutants » dans un premier temps
Dans un deuxième temps, 2 jours de coaching pour l'accompagnement de la nouvelle équipe d'Ecoutants, qui prend le relais des membres de l'équipe projet.

Financé(s) par le SPF Sécurité sociale dans le cadre de projet pilotes
pour la prévention
des affections mentales liées au travail

Coaching des 7 journées de l'équipe projet

Son Contenu : outils qui construisent un langage commun dans la prévention des affections mentales

Son Processus : Le coaching se fait en intelligence collective de situation suivant les réflexions individuelles et l'évolution et la maturation du groupe au fur et à mesure des journées de séminaire.

Jour 1 :

Définition des termes : burn out, dépression, bore out, brown out, signes annonciateurs, personnes à risque
La prévention au niveau individuel des membres de l'équipe

Objectifs : installer un langage commun et favoriser la prise de conscience de sa propre prévention avec des pistes d'actions

Jour 2 :

Analyse systémique et exercice de représentation systémique du projet « Orientez-moi » au sein de SPW.

Objectifs : représentation par les acteurs d'une vue globale du projet au sein du contexte organisationnel.

Identifier les acteurs concernés, les « alliés » et les éventuelles « poches de résistances » au sein de SPW.

Jour 3

Une psychologue anime la journée pour sensibiliser et définir les affections mentales.

Objectifs : Préciser les limites du rôle, des tâches de l'écouter.

Prendre soin de soi pour prendre soins des autres.

Jour 4

Mise en commun de leurs représentations systémiques. Ajustement des rôles de la ligne des écoutants.

Réflexions sur les valeurs sur lesquelles s'appuyer et communiquer autour du projet

Réflexions quant à la double casquette et leur légitimité pour les acteurs

Objectifs : Prise de recul de ma fonction et de mon rôle au sein du projet

Jour 5

Préparation de la présentation au Comité de Pilotage avec une définition plus claire des rôles ainsi qu'aux organisations syndicales.

Différentes étapes de lancement de la ligne téléphonique sur la ligne du temps.

Objectifs : mise en action pour rendre le projet opérationnel au sein de SPW

Jour 6 :

Rédaction de la charte éthique et des fiches pour les écoutants renseignant les informations des différents départements de SPW pour répondre aux questions des agents

Objectifs : Asseoir l'engagement autour d'une Charte pour fédérer autour du socle « éthique » du projet

Jour 7 :

Mise en autonomie. Finalisation des fiches. Décision du report de 15 jours de l'ouverture de la ligne pour favoriser la mise en action de tous les acteurs.

Objectifs : Réalisation du projet et signes de reconnaissance pour tous les membres de l'équipe.

Ouverture de la ligne le 15 octobre.

Financé(s) par le SPF Sécurité sociale dans le cadre de projet pilotes
pour la prévention
des affections mentales liées au travail

Témoignages des participants de l'équipe

- >Jamais un projet ne s'est finalisé dans une ambiance aussi respectueuse même si parfois difficile*
- >Des liens se sont resserrés.*
- >Le défi était de taille dans un délai si court et nous y sommes arrivés*
- >Projet novateur. Arriver à intégrer à tous les niveaux de SPW les visions et les besoins de chacun était un défi avec un délai à respecter : ouverture de la ligne.*
- >Le coaching nous a amené à chaque point de friction à prendre de la hauteur et à revenir à l'essentiel. Cela a construit la confiance entre nous et dans le projet.*
- >Un espace a été laissé aux doutes tout en reformulant les peurs et les enjeux de chacun des membres de l'équipe projet en lien avec leur fonction et rôle au sein de SPW (double casquette)*
- >Les questions à chaque début de journée de nos protections personnelles m'ont permis de me recentrer dans mes tâches une fois retournée dans ma fonction*
- >Avons construit et fait évoluer le projet au sein de SPW.*
- >Nous avons renforcé notre collaboration*
- >Protections personnelles, nous nous en servons pour aider les autres*
- >Nous avons pu sortir notre nez du guidon et pédaler ensemble avec des réalités différentes.*
- >Aujourd'hui tout le monde est partant.*
- >Expérience intéressante. Construire un rêve et le rendre concret avec des personnes autour de la table toutes uniques.*
- >Je me suis fait violence souvent au cours des réflexions. Le questionnement sur nous-même, mon investissement personnel. Je suis resté dans le bateau malgré mes craintes et aujourd'hui suis prête à écouter les agents qui appelleront.*

Feed Back du coach après les 7 journées:

Le coach s'est trouvé face à des participants qui ont marqué leur engagement dans le projet

Le coach a veillé à avoir un regard en permanence à différents niveaux: l'individu, l'équipe et la culture de SPW

Défi au niveau des objectifs à atteindre en tenant compte du processus de co-construction du projet au sein de SPW.

La réflexion de chacun des thèmes tournaient autour des frontières et des limites des territoires dans le système SPW.

Au-delà de créer la ligne d'écoute, ramener les participants à l'enjeu (de long terme) qui est de faciliter les liens et les interactions entre les différents départements de SPW.

Le processus de mise en autonomie du groupe avec les différentes étapes (dépendance, contre-dépendance, indépendance et interdépendance) s'est vécu.

Ce groupe a évolué vers une cohésion d'équipe qui devrait permettre la pérennité du projet.

A la fin de chaque journée, la coach rencontrait la gestionnaire de projet pour ajuster la journée suivante et était informée de l'évolution du projet au sein de SPW

L'implication de chacun des participants a facilité la réalisation du projet.

Financé(s) par le SPF Sécurité sociale dans le cadre de projet pilotes
pour la prévention
des affections mentales liées au travail