



Tel : 02 229 20 34

PROJET BURN-OUT 2019

Méthodologie des opérateurs



ASSOCIATION BRUXELLOISE
POUR LE BIEN-ÊTRE
AU TRAVAIL ABBET

Tel : 02 227 62 02

CERSO

Vidéo de présentation

Le CERSO est le Centre de Formation continue et de Recherche de la catégorie sociale de la Haute École Louvain en Hainaut.

Le CERSO est constitué de trois pôles :

- Le **CERSO Formations catalogue**, dont la mission principale est de préparer chaque année un programme de formations diversifié et complet pour répondre au mieux à vos préoccupations professionnelles ;
- Le **CERSO Offres sur mesure**, dont l'objectif est de répondre à vos besoins d'accompagnement d'équipes, d'interventions, de supervisions collectives ou individuelles ;
- Le **CERSO Recherche**, qui met à disposition des milieux professionnels son expertise en matière de recherche, d'évaluation de dispositifs d'action sociale, de réalisation d'études dans le domaine social, ou encore d'accompagnement méthodologique de recherche.

La philosophie générale du CERSO Offres sur mesure

Nous travaillons exclusivement dans le non marchand, reconnaissant une place fondamentale au travail social et donc à l'humain, la justice, l'inclusion, la dignité et « la bonne santé » des individus et des organisations. Nous proposons des formations, supervisions, accompagnement d'équipe selon les besoins.

Nos interventions sont toujours inspirées d'une pédagogie socioconstructiviste. Dès lors, un croisement des savoirs se réalise entre les intervenants experts de processus et apports théoriques, et les participants qui sont détenteurs de connaissances spécifiques au contexte singulier d'intervention et de savoirs entre autres expérientiels. Pour que l'intervention soit la plus adéquate possible, nous procédons toujours à une analyse de la demande préalable et à des évaluations intermédiaires à la demande de différents acteurs (commanditaires, formateurs...).

L'intervention au sein des institutions peut prendre diverses formes selon les besoins, les motivations, les objectifs, le contexte pour aider à la mise en place d'une « meilleure gouvernance » afin d'améliorer la qualité du service rendu au public cible. Par « meilleure », nous pensons, dans le cas présent, à une gouvernance préventive en termes de burn-out. Cela passe notamment par la manière de s'organiser, de communiquer, bref les conditions de travail.

Voici quelques principes fondamentaux proposés concernant notre méthodologie de l'accompagnement des équipes :

- un aller-retour Analyse-Action
- un ancrage dans des situations concrètes
- la mobilisation des ressources théoriques à la demande des acteurs ou des situations mais qui ne plaquent pas des théories ou des outils préfabriqués
- la prise en compte de tous les points de vue
- l'échange de pratiques et la recherche de pistes d'action

Notre méthodologie de l'accompagnement dans le cadre de la prévention primaire du burn-out

Notre intention est d'agir avant qu'il y ait de gros symptômes, les premiers signaux étant les plaintes, l'absentéisme, les congés de maladie de moins d'un an.

Notre ambition est d'interpeller pour réinvestir le collectif qui fait souvent défaillance dans notre société. Une société qui individualise le travail, en même temps que nous sommes dans le secteur non-marchand.

Notre stratégie est d'outiller les professionnels dans ces collectifs-là, différents d'hier évidemment. Exemples de questions : Comment, aujourd'hui, on prend sa place dans une hiérarchie ? Comment, dans un rapport symétrique, on travaille ensemble (partage des avoirs, des savoirs, du pouvoir) ? Quel est notre identité professionnelle aujourd'hui compte tenu de l'évolution de la société ?

Fidèles à notre méthodologie, 4 temps essentiels seront traversés :

- Temps 1 : ENONCER, décrire. L'étape de la narration collective.
- Temps 2 : ANALYSER. Le temps où l'on convoque toutes les intelligences en présence.
- Temps 3 : IDENTIFICATION DES TENSIONS en présence intrinsèques et en même temps insolubles : collectif/individuel, Normalisation/créativité, reconnaissance/autonomie, ...
- Temps 4 : CREATION DE STRATEGIES COLLECTIVES pour faire face à ces tensions.

Notre méthodologie vise aussi à favoriser la construction d'une démarche d'autoévaluation de l'accompagnement : un temps, des outils et des activités pour permettre à l'équipe d'auto-évaluer leur fonctionnement collectif au sein de cet accompagnement et en dehors (dans la mise en œuvre du plan de prévention) et de transférer les "bonnes pratiques" dans leur quotidien.

A différentes étapes du travail, le superviseur utilisera des techniques éprouvées de gestion de groupe : GROW, SOAR ou SWOT, méthode de la co-construction, les chapeaux de BONO, la technique des scénarios et d'autres encore pour alimenter la créativité, nourrir la parole des uns et des autres, faire émerger les bonnes pratiques conscientes et inconscientes, sensibiliser sur différentes problématiques et solutions, mettre en place les idées, développer des procédures de bien-être et de prévention du burn-out, etc.

Quelques points de réflexion complémentaires

Les points suivants seront abordés dans la mesure où ils constituent des facteurs importants dans la réflexion autour des risques psycho-sociaux et du burn-out :

- ➔ L'identité professionnelle : un temps, des outils et des activités pour déplier en groupe son identité professionnelle : personnelle, de métier et d'équipe (travailler ces 3 ancrages) pour identifier les zones de recouvrement, de tension et d'accord.
- ➔ L'équité du travailler-ensemble : un temps, des outils et des activités pour travailler sur le niveau organisationnel : analyse sous l'angle de l'équité qui touche à 2 aspects du « travailler-ensemble » : 1) partage des "avoirs" (information, ressources matérielles, temporelles, formation, lieux...) et 2) le partage des pouvoirs (prise en compte des personnes dans les décisions qui les concernent et qui touchent à leur "cœur" de métier).

Enfin, notre expérience nous porte à mettre en avant des pistes intéressantes en matière de prévention du burn-out, même si nous ne souhaitons pas les imposer mais bien partir des besoins et des priorités des équipes accompagnées :

- Sensibiliser les institutions au stade 1 du burn-out (3 stades au total) permet de prévenir les autres stades et de mettre en place une collaboration plus humaine, ouverte, respectueuse et en même temps plus efficace.
- Reconnaître les symptômes du burn-out chez soi et chez les autres, insuffler un travail collaboratif préventif, aider à la mise en place des pratiques managériales favorisant le bien-être sont les premières pierres de l'édifice.
- Les organismes remportent un franc succès lorsqu'ils permettent aux équipes de s'impliquer dans la vie de l'institution (méthode dite de la pyramide inversée). Cela permet aux uns et aux autres de créer ainsi plus de cohérence, de collaboration respectueuse, d'écoute professionnelle, de collaboration saine, etc.

INTERVENANTS

- Remy Annette : Sociologue, formatrice, superviseur
- Stamatopoulos Cristos : Master en Sciences politiques, formateur, superviseur d'équipe

CONTACT :

thirionn@helha.be

010 48 29 64

0497 53 84 53

POINTS DE REPRES METHOLOGIQUES GENERAUX

Le CFIP propose une approche intégrée et transversale combinant la formation, le coaching et la consultance dans une perspective systémique.

Grâce à une équipe multidisciplinaire de 40 formateurs et consultants expérimentés à la fois dans les aspects organisationnels et personnels, le CFIP développe une approche participative basée sur la construction de solutions.

Les missions réalisées par le CFIP consistent en une démarche d'observation et d'analyse du système organisationnel, en vue d'élaborer des pistes d'actions concrètes à mettre en œuvre au sein des institutions en termes de prévention du burn out. A partir d'un mouvement émergeant des équipes, nous tenterons de dégager une guide de bonnes pratiques en la matière.

Pour prévenir le burn out, c'est toute l'organisation qui doit se mobiliser.

Le CFIP propose un accompagnement GLOBAL de tous les aspects liés aux problématiques du burn out pour les directions, responsables, les travailleurs concernés ou leurs équipes.

Nous avons mené de nombreuses interventions dans le secteur associatif et non marchand ainsi que dans le secteur public et privé.

Notre méthodologie

Tout d'abord, nous rencontrons les équipes pour une « analyse de la demande » : il s'agit ici d'établir les bases pour une compréhension partagée du problème ou de la situation. Nous appuyant sur des références théoriques et sur notre expérience de problématiques semblables, nous reformulons certains éléments de la situation et définissons le résultat attendu.

Le contrat

Sur la base de cette compréhension, nous proposons un contrat explicite, détaillant le cadre et les étapes de l'intervention, leur déroulement, leur contribution au résultat attendu, l'engagement demandé à chacun, ...

Le comité de pilotage

Un comité de pilotage est généralement mis en place : il rassemble des décideurs, des acteurs représentatifs et concernés par la démarche en cours pour confronter des questions, des réflexions et produire des feed-back intermédiaires. Il veille à ce que les décisions nécessaires soient prises pour faciliter la démarche en cours.

Les séances de travail

Notre intervention débute par une écoute des personnes lors de réunions de groupes. Nous sommes attentifs à la dynamique du système dans sa complexité. Nos feed-back constituent une analyse et un recadrage, permettant de lire le problème différemment, de se distancier des interprétations schématiques et d'ouvrir des pistes de solutions nouvelles s'appuyant sur ce qui a déjà été mis en place préalablement.

Des recommandations

A l'issue des séances de travail, une synthèse des réflexions sur le fonctionnement du système observé sera réalisée et des recommandations aidant l'organisation à mettre en place des mesures de prévention seront proposées sur base des compétences collectives du groupe.

Les outils adaptés

La méthodologie mise en place se veut interactive, participative, créative et dynamique. Nous proposons des outils d'intelligence collective favorisant la co-construction.

A titre d'exemples :

- Méthode ARC élaborée par Agathe Crespel et Chantal Nève (cercles d'empathie, chaises révélatrices, doublage, chaise vide, détour analogique...)
- Focus groupes

- World café
- Fisch Ball
- Double cercle
- Forum ouvert
- Constellations systémiques organisationnelles
- Jeux Thiagi
- Lego serious play

L'accompagnement

En fonction des demandes, nous accompagnons les responsables ou les équipes dans la mise en place de recommandations d'actions en réponse aux problématiques identifiées ensemble.

Une équipe pluridisciplinaire de 3 intervenantes expérimentées dans la thématique:

- Hennuy Martine : Psychologue, consultante, coach et formatrice spécialisée et formée dans la prévention et l'accompagnement du burn out, membre active de l'IPBO (Institut belgo-français de prévention du burn out).
- Bardiau Catherine : Consultante / Coach / formatrice, spécialisée en management et ressources humaines. Dans le cadre de competentia notamment, Catherine a accompagné de nombreuses équipes du non-marchand dans la gestion de leurs compétences (plan de formation, recrutement, etc.).
- Lebrun Valérie : Psychologue, psychothérapeute, coach et conseiller en prévention spécialisée dans les aspects psychosociaux du travail

CONTACT :

martine.hennuy@cfip.be - 0476/97.31.62

Groupe 'Institutions' du Centre Chapelle-aux-Champs

[Vidéo de présentation](#)

Méthodologie des accompagnements d'équipe concernant la prévention du burn out

1. ANALYSE DE LA DEMANDE

- Analyse de la demande avec la (les) personne(s) qui porte(nt) la demande, la (les) personne(s) occupant une fonction de direction et les personnes concernées (ou une délégation). Ceci se fait en un temps ou en plusieurs étapes selon le service.
- Comment a mûri la demande ? L'intervenant cherche à évaluer les enjeux de l'intervention actuelle.
- Ensuite, afin de mieux saisir la problématique, il s'agit de parcourir l'historique de phénomènes de burn out déjà rencontrés dans l'institution. Qu'est-ce qui a été fait ou pas ? Comment l'information concernant la(les) personne(s) en burn out a-t-elle circulé ? Comment le(s) professionnel(s) est(sont)-il(s) revenu(s) ?
- Quelles attentes et quels risques par rapport à l'intervention d'aujourd'hui ? Qu'est-ce que les professionnels - chacun selon son niveau hiérarchique - souhaitent ; qu'est-ce qu'ils ne voudraient surtout pas ? etc.
- Collecte de données (organigramme, textes fondateurs, rotation de personnel...)

2. OFFRE

- Thèmes envisagés (à voir selon les besoins) :
 - o « Burn out : qu'est-ce à dire ? »,
 - o « Harcèlement au travail »,
 - o « Comment habiter sa fonction et son rôle professionnel ? »,
 - o « Quel cadre, quelles limites ? » « Résonances personnelles ? »,
 - o « Circulation de l'information pertinente »,
 - o « Différenciation du soi »,
 - o « Travail d'équipe et ses pièges »,
 - o « Fonction de direction ». etc.
- Exposés (+ portefeuille de lectures), travaux en sous-groupes, au besoin, jeux de rôles ou autres médias.
- La méthodologie implique les professionnels et une fluidité dans la communication entre ces derniers et l'intervenant qui sera soucieux de poser des moments intermédiaires d'évaluation et, le cas échéant, d'entendre les éventuelles critiques. Ceci peut du reste servir de laboratoire pour la vie professionnelle.

3. EVALUATION

- Bilan, perspectives

Intervenant : MEYNCKENS Muriel : pédopsychiatre, psychothérapeute, formatrice, superviseuse
Contact : 0475 28 55 37 - murielmeynckens@hotmail.com

Particularités : le Centre Chapelle aux Champs peut intervenir auprès des institutions relevant de la CP 332 mais pas auprès de celles qui relèvent de la SCP 319.02

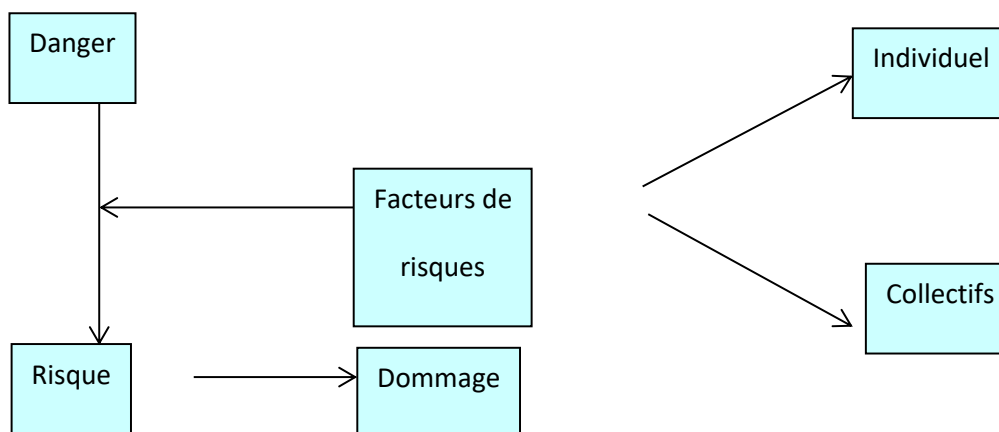
Méthodologie d'intervention comme opérateur en matière de « bien-être au travail »

1. Concept de l'approche de prévention des RPS
2. Approche méthodologie pour la mise en place d'un plan bien-être
3. Approche pédagogique
4. Intervenants et coordonnées

1. Concept de l'approche en prévention des RPS

La prévention des RPS donc du burnout postule sur le principe que la prévention en milieu du travail est possible. Plusieurs niveaux d'intervention doivent être mis en œuvre dans la réduction des risques psychosociaux pour une plus grande efficacité. Il est donc important lors de la mise en place des plans d'actions de combiner plusieurs niveaux.

Modèle conceptuel pour la prévention des risques psychosociaux



Source SPF Emploi (site)

Dangers

Le danger est la propriété ou la capacité intrinsèque d'un agent, d'un objet, d'un équipement, d'une procédure ou d'une situation susceptible de causer un dommage (atteinte à la santé, à l'environnement, à la qualité du produit, à l'entreprise). Exemple : Violence (diverses formes internes et externes, physique et mentale), **management** par la peur, l'intimidation, les paradoxes (doubles discours), manque de communication, de dialogue, manque de reconnaissance

Risques : probabilité de survenue des dommages suivants:

- **pour les personnes** : dépression, névrose, alcoolisme et autres assuétudes, suicide, somatisation (maux de tête, maux d'estomac), perte d'emploi, exclusion sociale, burn-out, accidents
- **pour le groupe** : rupture de la cohésion sociale, rupture de la solidarité, apparition de conflits, disparition de la créativité, perte de confiance dans le management, perte de motivation
- **pour l'entreprise** : perte de motivation, absentéisme, baisse de qualité du travail, baisse de productivité, turnover et grèves.

Facteurs de risque : Ce sont les éléments qui co-déterminent le risque. Ils peuvent être :

Collectif

- facteurs qui concernent l'exposition (intensité, fréquence, durée...),
- facteurs qui concernent l'environnement : organisation du travail, ambiances de travail (bruit, chaleur, froid, vibration, éclairage...)
- facteurs psychosociaux (relations, charge mentale ...)

Individuel

- facteurs liés à l'état physiologique ou psychologique
- facteurs liés au comportement
- facteurs liés à l'hérédité

Les interventions viseront donc :

En prévention primaire, à réduire ou éliminer les dangers, les risques présents dans l'organisation par des actions au niveau individuel et collectif en réduisant par exemple, les agents stressants, en adaptant l'environnement aux besoins des individus

En prévention secondaire : à agir sur les facteurs qui co-déterminent le risque et donc à agir sur les facteurs personnels et collectifs en visant à développer les capacités collectives et individuelles pour faire face aux situations stressantes : on apprend à gérer les conséquences des facteurs de stress, on prend en charge les situations critiques (exemple stage de gestion du stress, dispositif de débriefing, supervision, espace de parole...)

En prévention tertiaire : il s'agira de venir en aide aux personnes qui vivent des problèmes de santé psychologiques qui se manifestent au travail par la prise en charge individuelle et le traitement (cet aspect nécessite aussi de penser à la réinsertion professionnelle après traitement du problème).

2. Approche méthodologique

Pour aborder le bien-être au travail nous pouvons proposer soit :

- un accompagnement global

L'accompagnement global consiste à outiller méthodologiquement et de manières opérationnelles les équipes qui souhaitent s'engager dans une démarche globale de bien-être au travail en utilisant une démarche en cinq 5 étapes (voir annexe).

Dans ce cadre nous utilisons divers outils validés tels que les fiches BOBET et les outils proposés par le SPF Emploi Travail Concertation sociale sont des documents de Référence le « Wocccq », la méthode Déparis, pour l'analyse des risques.

En fonction des besoins, nous pouvons également construire des outils comme des questionnaires, des interviews en groupe ou individuel.

Les outils sont choisis en fonction des besoins et des attentes des acteurs qui se mobilisent dans le processus. Les outils comme « alliance », la méthodologie des 3 contrats du changement émergent, les méthodes d'évaluation, la définition des fonctions, la conception des tableaux de bord... viennent également soutenir la démarche d'accompagnement.

- une intervention spécifique et ciblée

Dans ce cadre notre intervention se produira à l'une ou l'autre des étapes du processus « accompagnement global » par exemple l'analyse des risques ou la réalisation d'activités de prévention primaire secondaire et ou tertiaire inscrites dans un plan d'action « bien-être » déjà défini et résultant d'une analyse de situation préalable.

Dans cette seconde option, nous pouvons réaliser des activités dans différents registres:

Formation

- ✓ Formation de manager-coach pour soutenir l'encadrement dans la progression des pratiques managériales
- ✓ Information sur le processus stress/ « burnout »
- ✓ Législation sur le bien-être au travail

- ✓ La communication relationnelle – assertivité

Soutien au développement d'équipe

- ✓ Accompagner la mise en œuvre d'une équipe performante et créer une dynamique d'intelligence collective
- ✓ Supervision d'équipe
- ✓ Gestion de conflit, violence, suspicion de harcèlement, collaborateurs ou équipes fragilisés, situation de stress post-traumatique.
- ✓ Régulation/médiation, débriefing suite à des situations de stress

Activités « bien-être » en groupe

- ✓ Gestion du stress
- ✓ Communication relationnelle
- ✓ Prévention des dorsalgies

Soutien personnalisé

- ✓ Bilan de compétences
- ✓ Accompagnement du Burnout
- ✓ Débriefing post-traumatique

3. Approche pédagogique

Nous utilisons des méthodes adaptées à la pédagogie des adultes :

- utiliser et analyser leurs situations professionnelles
- transformer leur expérience « implicite » en processus « explicite » au regard de notre théorie et de nos modèles
- expérimenter par des exercices et par des jeux de rôles ou des mises en situations
- favoriser l'interactivité et les aspects ludiques (dynamique et participatif)
- ancrer l'apprentissage par un aller-retour entre la théorie et la pratique

Comme il s'agit d'un accompagnement avec une portée collective et institutionnelle (systémique) notre Intervention:

- se construit pas à pas avec l'organisme demandeur
- est adaptée aux réalités et aux besoins de celui-ci
- est développée sur un certain temps afin de permettre d'installer de manière durable les changements souhaités
- vise l'ensemble de l'organisation sans nécessairement mobiliser tous les acteurs à chaque moment de l'intervention

4. Intervenants et cordonnées

- Axel Roucloux : Kinésithérapeute, Licence et agrégation en Education pour la Santé et en Gestion Hospitalière, Psycho-traumatologue, formateur, conseiller bilan de compétences
- Naedyg Dahmani : Psychologue du travail, coach et formateur, conseiller bilan de compétences
- Pascale Feller : Infirmière, cadre de santé, coach et conseillère bilan de compétences
- Chantal Sadzot : Formée en Soins infirmiers et en Santé publique, superviseuse

PSDD ASBL
104, Rue Loiseau
5000 Namur
Tél 081/81 36 90
Email:psdd@skynet.be

Annexe PSSD : La démarche en cinq étapes

Étape 1. Vérifier et s'ajuster sur les conditions nécessaires à la mise en place d'une intervention sur le bien-être au travail

La réussite d'une démarche stratégique de prévention des risques psychosociaux pour la santé et le bien-être des travailleurs dans une organisation ne dépend pas uniquement de l'originalité des solutions apportées. Avant d'entreprendre une telle démarche, il est nécessaire de s'assurer que toutes les conditions de succès sont rassemblées au maximum. En effet, les démarches du bien-être au travail que l'on cherche à intégrer dans le milieu du travail peuvent ne pas faire l'unanimité. Les obstacles les plus souvent rencontrés sont :

- une perception différente par les différents acteurs des notions de santé et de bien-être
- un refus de considérer que le milieu du travail est un déterminant de la santé et du bien-être des personnes et des groupes
- un refus de considérer une responsabilité des organisations en matière de promotion de la santé et du bien-être au travail

Une démarche stratégique vise en général la mise en place d'interventions spécifiques pour améliorer le bien-être et la qualité de la vie et ainsi assurer la prévention des risques. Celles-ci ont des exigences techniques et méthodologiques qui si, elles sont négligées, peuvent aboutir à un sentiment d'échec pour ceux qui les portent et pour ceux qui espèrent en bénéficier.

Les quelques principes suivants sont des conditions à remplir avant le démarrage de toute activité ou la mise en place d'interventions destinées à promouvoir la santé et le bien-être au travail.

- Établir les valeurs fondamentales sur lesquelles s'appuient la démarche, le sens qu'elle prend pour l'entreprise et l'organisation du travail (il s'agit ici de travailler sur le sens)
- Définir les objectifs poursuivis par la démarche (les buts à atteindre...)
- Définir la méthode qui sera utilisée pour le développement de la démarche (planification, participation, recherche-action, projet-pilote...)
- Identifier tous les partenaires de l'organisation et obtenir leur engagement (dirigeants, gestionnaires, employés, ouvriers, représentants des travailleurs...)
- Examiner la disponibilité des ressources financières et humaines
- Nommer un chef de projet solide et/ou un groupe de travail mandaté, capable de conduire une démarche souvent considérée comme secondaire
- Réaliser un plan de communication transparent.

Étape 2. Évaluer l'ampleur des problèmes de santé dans l'organisation

Cette étape va permettre :

- d'argumenter sur la nécessité d'agir sur la prévention des problèmes de santé physique ou mentale qui existent dans l'organisation
- de contrer les préjugés associés aux problématiques de santé des travailleurs.

Il sera nécessaire de collecter des informations quantitatives et qualitatives (signaux individuels, témoignages...) et de les organiser pour présenter « un profil de la santé de l'organisation ». Plusieurs dimensions devront être explorées pour avoir une vision globale des choses.

Plusieurs sources pourront être utilisées :

- les informations existantes dans l'organisation à partir d'indicateurs (taux d'absentéisme, indicateurs de performance, taux de roulement du personnel, service ayant des points chauds...)
- les informations collectées à partir d'outils spécifiques de collecte de données conçus pour l'occasion
- la collecte des informations plus générales retrouvées dans la littérature ou les publications...

Étape 3. Identifier les problèmes concrets

L'analyse globale de la situation va vous amener à établir des constats sur les problèmes présents dans l'organisation, leurs sources, les risques, le vécu des travailleurs par rapport aux différents problèmes...

Tous les problèmes soulevés ne pourront être pris en charge en même temps. Les points suivants sont à prendre en considération pour établir des priorités :

- le nombre de personnes concernées par le problème
- les causes des problèmes et les conséquences humaines des problèmes
- les facteurs de risque
- les cadres légaux
- les moyens dont on dispose...

Cette étape peut demander des recherches complémentaires pour mieux comprendre les mécanismes en cause.

Étape 4. Élaborer des solutions

Par rapport aux problèmes identifiés, la recherche de solution doit faire l'objet d'une démarche spécifique qui examinera les niveaux d'intervention en **prévention primaire, secondaire ou tertiaire** . Il sera nécessaire :

- d'analyser les solutions possibles et efficaces, celles qui peuvent être prises rapidement et celles qui demandent plus de temps, les coûts des solutions
- de s'assurer la participation de tous les partenaires de l'organisation dans le choix des solutions et dans la mise en œuvre (employés, dirigeants, gestionnaires, syndicat...)
- de bien communiquer sur le choix des solutions et sur leur mise en œuvre
- d'établir les responsabilités de chacun dans la mise en place des solutions.

Étape 5. Implanter les actions et évaluer et pérenniser la démarche

Le travail se poursuit par l'établissement des plans d'implantation des solutions dans l'organisation.

Les tâches suivantes sont à développer :

- établir un plan d'action détaillé (qui, fait, quoi, quand, comment)
- identifier des critères de succès ou d'échec des actions mises en place
- élaborer une méthode de suivi
- établir des rapports d'évaluation des actions réalisées
- partager les résultats.