

LE TELETRAVAIL, UN JANUS MANAGERIAL ET ORGANISATIONNEL



D. Morisot
DG CPAS de La Louvière

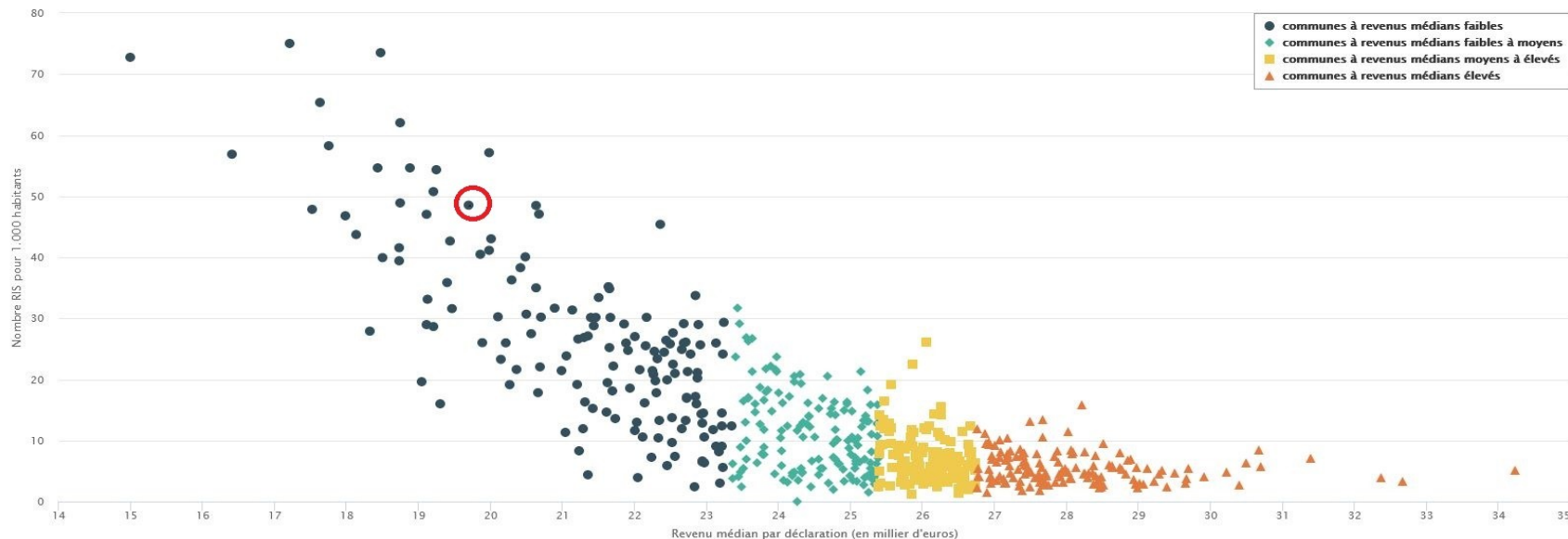
La Louvière et son CPAS

- 80.500 habitants (5^e Ville de Wallonie)
- 420 ETP (hors art.60)
- Un CISP « La Ferme Delsamme »
- Un service d'insertion sociale et d'insertion socioprofessionnelle
- Des outils de formation « Magasins Citoyens »
- Une épicerie sociale, EPILOUVE
- Un Dispositif d'urgence sociale 7j./7 - 24h./24
- Deux Maisons de repos et une Résidence-services
- ...

Pauvreté et aide sociale

Nuage de point du nombre de RIS pour 1.000 habitants et du revenu net imposable médian par commune Mise à jour du 12/2020

Nuage de points



Source : SPP IS

Faire face à la première vague...

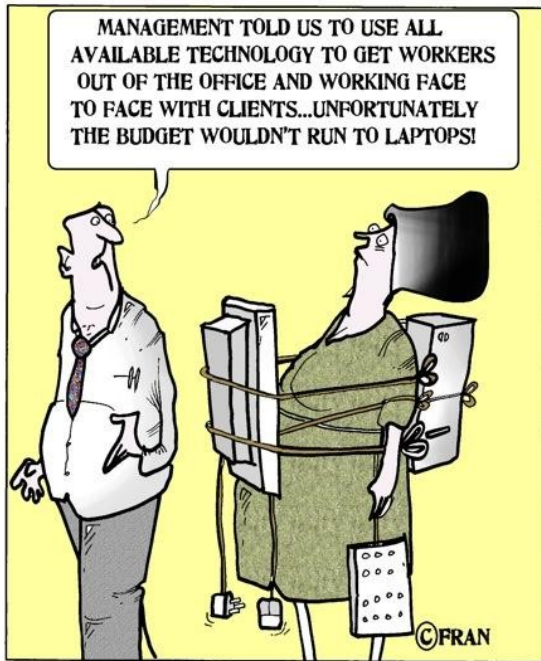
Comment

- assurer la continuité de l'aide sociale ?
- assurer le soutien des plus fragilisé(e)s ?
- assurer la continuité de nos services supports ?
- assurer le fonctionnement des institutions ?

Deux réponses immédiates

- Le Plan de continuité des activités (BCP)
 - Adopté par le BP le 01/04/20 (déjà ébauché)
 - identifier dans toutes nos missions celles qui peuvent être suspendues ou pas et celles qui peuvent être rendues via le télétravail (double clé de lecture)
 - Réallocation des ressources sur les missions essentielles
 - agilité
 - Commun avec la Ville pour les services « synergisés »

Deux réponses immédiates



- Le « TDOM » (travail à domicile) expérimental
 - Pas d'expérience antérieure du travail à domicile
 - Réticence des Autorités Ville (contrôle, etc.)
 - Équipement suffisant des services sociaux et insuffisants pour les services généraux
 - Renforcement en urgence de la sécurité informatique (VPN, micro-audit, etc.) et investissements supplémentaires
 - Ré-inventer son management et faire confiance

Le fonctionnement du CPAS

- Des « pouvoirs spéciaux » → rôle du Président
- Des organes en visioconférence (formation, matériel, accompagnement, etc.) sauf pour le CSSS (auditions)
- Des nouveaux modes de collaborations internes et avec les usagers (communication électronique, rendez-vous, etc.)
- La gestion du risque (humain, légal,...) - Une charge psychosociale importante pour le personnel
- Ré-inventer la relation interpersonnelle dans tous les métiers

→ **le dispositif a été reproduit et « amélioré » pour la « deuxième vague »**

Pendant...

Une institution pertinente, résiliente et efficace



- Permanence et continuité
- Souplesse des réponses
- S'occuper de celles et ceux dont on ne s'occupe pas
- Capable de fonctionner autrement – nouvelle gouvernance
- Une opportunité (dramatique) pour expérimenter et se moderniser

D'un monde à l'autre ?



- « L'impossible » devenu « possible »
- Pour une réforme en profondeur de la Loi organique en Wallonie – revoir notre gouvernance
- Alléger les procédures dans le respect des droits de toutes et tous
- Renforcer les moyens des CPAS pour assurer la dignité et l'accompagnement des plus fragiles
- Manager autrement – participation - objectifs

Pour finir...

MERCI DE VOTRE ECOUTE

**ET MERCI A TOUTES LES EQUIPES DU CPAS DE
LA LOUVIERE POUR LEUR TRAVAIL
ET LEUR INVESTISSEMENT !**