

Resumen

Abordar los temas propuestos:

- *Resiliencia organizativa o ¿qué lecciones de cara al futuro están aprendiendo los SPE de la respuesta a la pandemia?*
- *Impacto de las nuevas formas de trabajo en la organización interna del SPE, en nuestra gestión y en las condiciones de trabajo de nuestros empleados*

Ofrecemos centrarnos en la gobernanza interna como clave para la agilidad y la resiliencia, presentando la gestión participativa como un enfoque holístico, en relación también con los escritorios flexibles y el teletrabajo; destacaremos cómo este enfoque permitió a Actiris adaptar sus servicios de una forma muy rápida y que la mayoría de sus agentes continuaran con sus actividades a pesar de los cambios.

Sesión de trabajo A1:

Preparación, gestión y recuperación de los SPE en una situación de crisis

Respuesta organizativa en un periodo de incertidumbre:

«cómo la gestión participativa y la nueva forma de trabajar han proporcionado un entorno ágil que ha facilitado la resolución de los retos asociados a la crisis de la COVID-19»

Caroline Mancel
Directora general adjunta

27/03/2022 - Tallin

Bélgica (Bruselas), Actiris en pocas palabras...

El empleo es una competencia regional



VDAB

BRUXELLES
FORMATION
former pour l'emploi



Arbeitsamt
Ostbelgien

¿Quiénes somos?

+/- 1 640 agentes (+/- 1 300 ETC)

+ 200 socios

18 oficinas locales

Presupuesto anual: 705 M€



Proveedor de soluciones para...

85 700 solicitantes de empleo

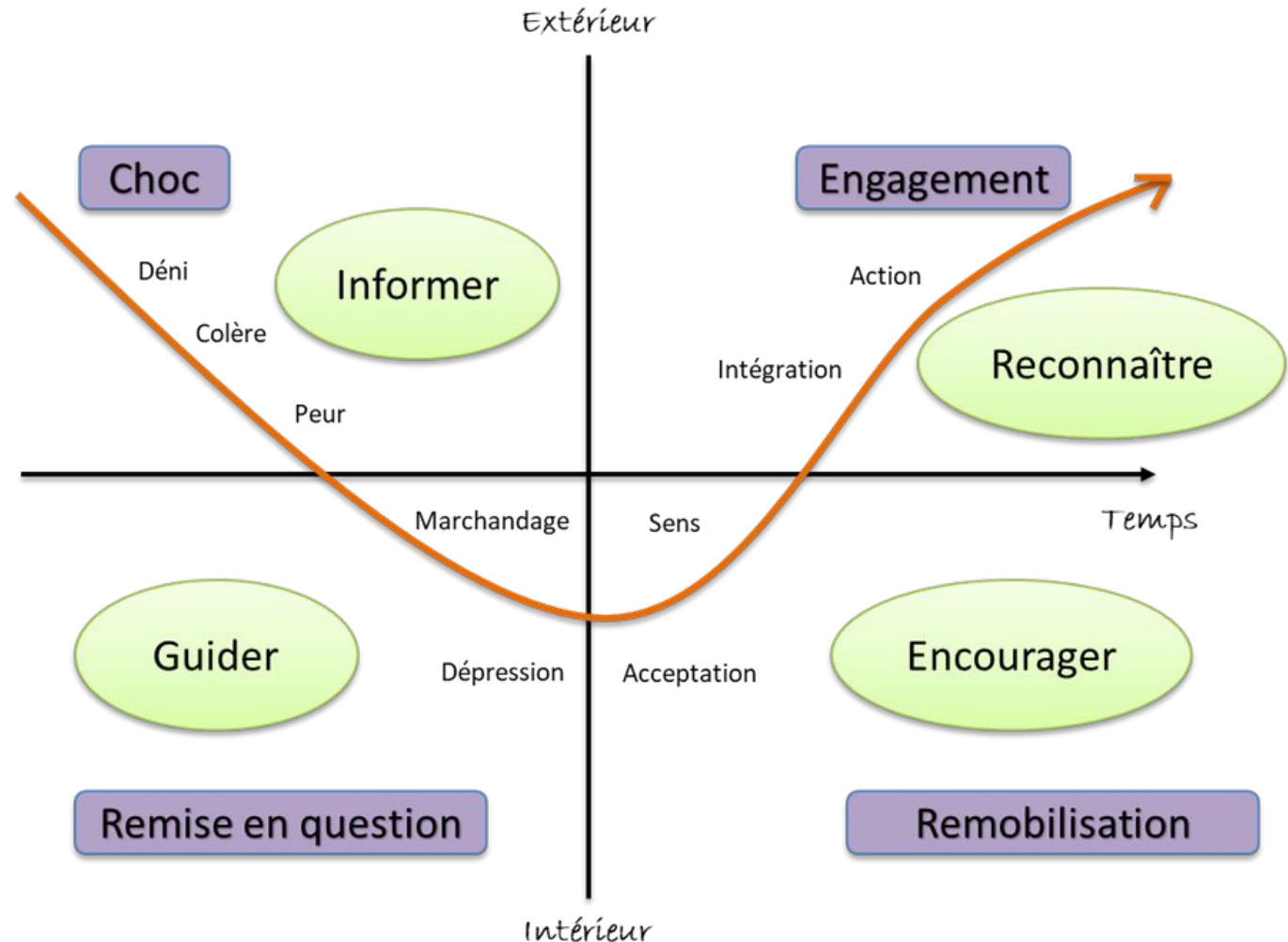
35 000 empleadores

Índice

1. Constatación: una situación desestabilizadora y sin precedentes
2. Planteamiento: guía y acompañamiento
3. Articulación: fomento y apoyo
4. Compromiso: hacia una «nueva normalidad»
5. Un hilo conductor: el enfoque participativo

1. Constatación: una situación desestabilizadora

El proceso de cambio:
del *shock* al compromiso



1 La pandemia: una situación sin precedentes

11/03/2020: la OMS declara pandemia la epidemia de COVID-19

13/03 y, posteriormente, el 18/03/2020: 1.^{er} confinamiento, seguido del toque de queda

7/03/2022: fin de la situación de emergencia por la epidemia

Fases/Códigos implementados por Actiris:

NIVEAU	CODE COULEUR	INDICES RISK MANAGEMENT
Niveau 1	Retour à une situation proche de la NORMALITE Risque Contenu	VACCIN DISPONIBLE et/ou IMMUNITE COLLECTIVE DEVELOPPEE ; ou indications positives du comité de concertation Des contacts peuvent avoir lieu dans le respect des consignes de sécurité. L'hygiène des mains reste nécessaire.
Niveau 2	Alerte VIGILANCE Risque Faible	PROPAGATION LIMITEE DU VIRUS Les contacts sont limités et peuvent avoir lieu en respectant les consignes de sécurité
Niveau 3	Alerte RENFORCEE	RISQUE TRANSMISSION SYSTEMATIQUE DU VIRUS Les contacts sont limités à l'essentiel. Ils ont lieu lorsque les facteurs de risques sont sous contrôle.
Niveau 4	Alerte MAXIMALE LOCKDOWN ACTIRIS	RISQUE ELEVE TRANSMISSION SYSTEMATIQUE DU VIRUS Les contacts sont limités au maximum.

2 Un momento de duda: guía y acompañamiento

- Acompañamiento de los empleados durante el proceso
- A escala organizativa, se traduce en la necesidad de gestionar el cambio
- Basado en los valores de Actiris: respeto, cooperación y orientación a la solución

☐ ¡Infundir confianza!



3 Articulación:

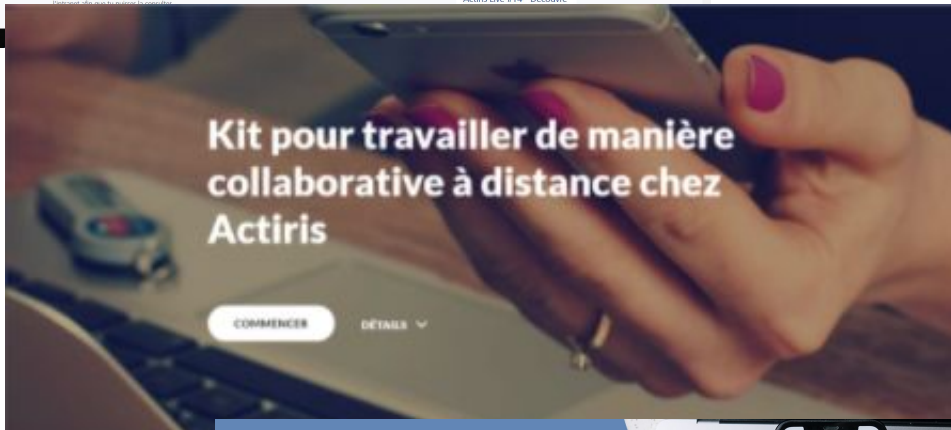
☐ apoyo multidireccional

- Soporte técnico (*hardware, software*, asistencia técnica)
- RR. HH. y bienestar en el trabajo: la salud de todos es lo primero
- Presencia continua de la dirección general
- Un enfoque benévolo
- Consulta con los departamentos afectados y los sindicatos
- Comunicación clara, transparente, periódica, honesta y no culpabilizadora



☐ Creación de una unidad transversal de coordinación de la gestión de crisis

3 Articulación: ¿cómo?



☐ creando cohesión

- Apoyo mediante la Academia de Actiris y las formaciones en línea
- Bienestar en el trabajo: Unidad de apoyo psicológico; «Garder la pêche», «Actiris Move it», «Guide du Retour au Travail»
- Herramientas informáticas: Herramienta MyHR, Webex/Teams
- Eventos de Facebook Live, Connect, fiesta del personal

☐ Resultado: continuidad de los servicios y de la vida laboral

4 Compromiso:

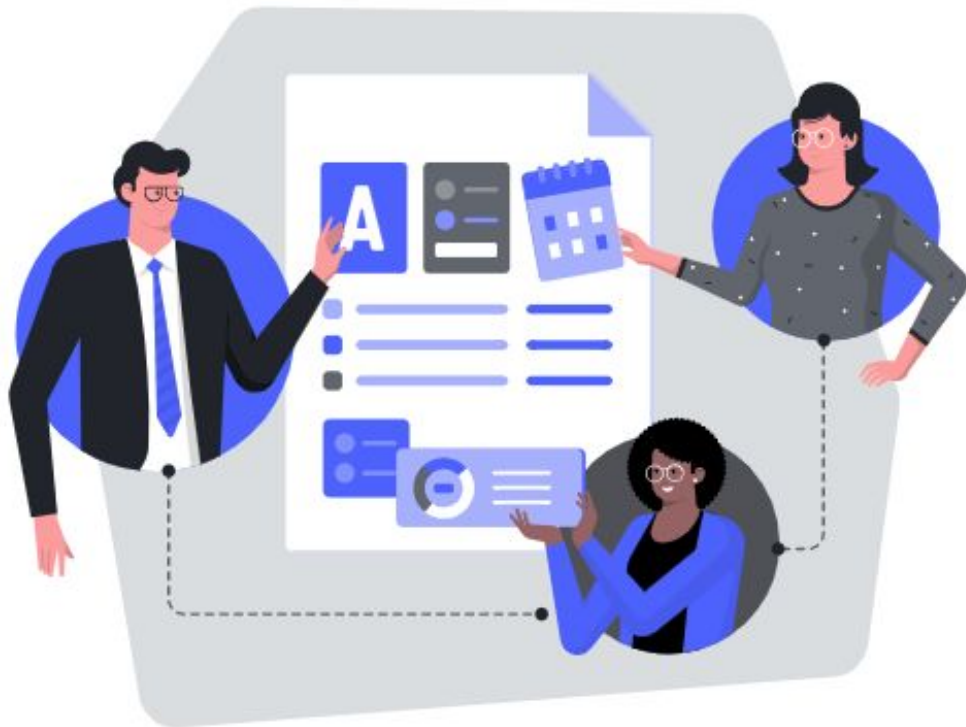
☐ hacia una «nueva normalidad»



- Una nueva organización del trabajo: el teletrabajo
- Un reto importante: conseguir que los trabajadores quieran volver a la oficina (un lugar de encuentro y socialización)

☐ Necesidad de encontrar un nuevo equilibrio

5 Un hilo conductor: el enfoque participativo



- Ha permitido que los expertos de la Unidad de coordinación de la gestión de crisis asuman su función de asesoramiento
- Ha dotado de herramientas a los responsables para que puedan dinamizar sus equipos remotos
- Ha permitido reorientar los servicios hacia las necesidades urgentes apoyándose en la solidaridad de los empleados (p. ej., del centro de contacto)
- Ha empoderado a todos los empleados valorando el papel que desempeña cada uno
- Ha permitido actuar de forma rápida y ágil

□ **Cooperación y búsqueda de soluciones**

5 Un hilo conductor:

ejemplos concretos de actividades generadoras de cambio

Todas las actividades se anuncian y los resultados se publican en la intranet.



- 2012: «Labo Jeunes» (cooperación con la UCL)
- 2014: World Cafés para empleadores
- 2014 y siguientes: Definición de los valores de Actiris
- 2016 y 2022: Redacción de los contratos de gestión
- Otros: Hackathon, World Cafés, Mises au Vert

□ **Resultado: aceptación de los principios del enfoque participativo y «hábito».**

Merci

Bedankt

Gracias