

Abstract

Addressing the themes proposed :

- *Organisational resilience' or what lessons for the future are the PES learning from the pandemic response?*
- *The impact of new forms of work on the internal organisation of the PES, our management and the working conditions of our employees*

We offer to focus on internal governance as a key to agility and resilience, by presenting participative management as a holistic approach, also in connection with flex desks and teleworking, we will highlight how this approach enabled Actiris to adapt its services very quickly during the pandemic, and for most of its agents to continue their activities despite the changes.

Break-out session A1 : Préparation, gestion et reprise des SPE en cas de crise

Réponse organisationnelle en période d'incertitude :

comment le management participatif et le NWOW ont fourni un environnement agile qui a facilité la résolution des défis posés par la crise du Covid-19

Ms. Caroline Mancel
Deputy Director General

27/04/2022 - Tallinn

La Belgique, Bruxelles, Actiris en bref... *L'emploi est une compétence régionale*



VDAB

BRUXELLES
FORMATION
former pour l'emploi



Arbeitsamt
Ostbelgien

Qui sommes-nous ?

+/- 1640 Agents (+/- 1300 ETP)

+200 Partenaires

18 Antennes locales

Budget annuel de 705 M €



fournisseurs de solutions pour ...

85.700 Chercheurs d'emploi

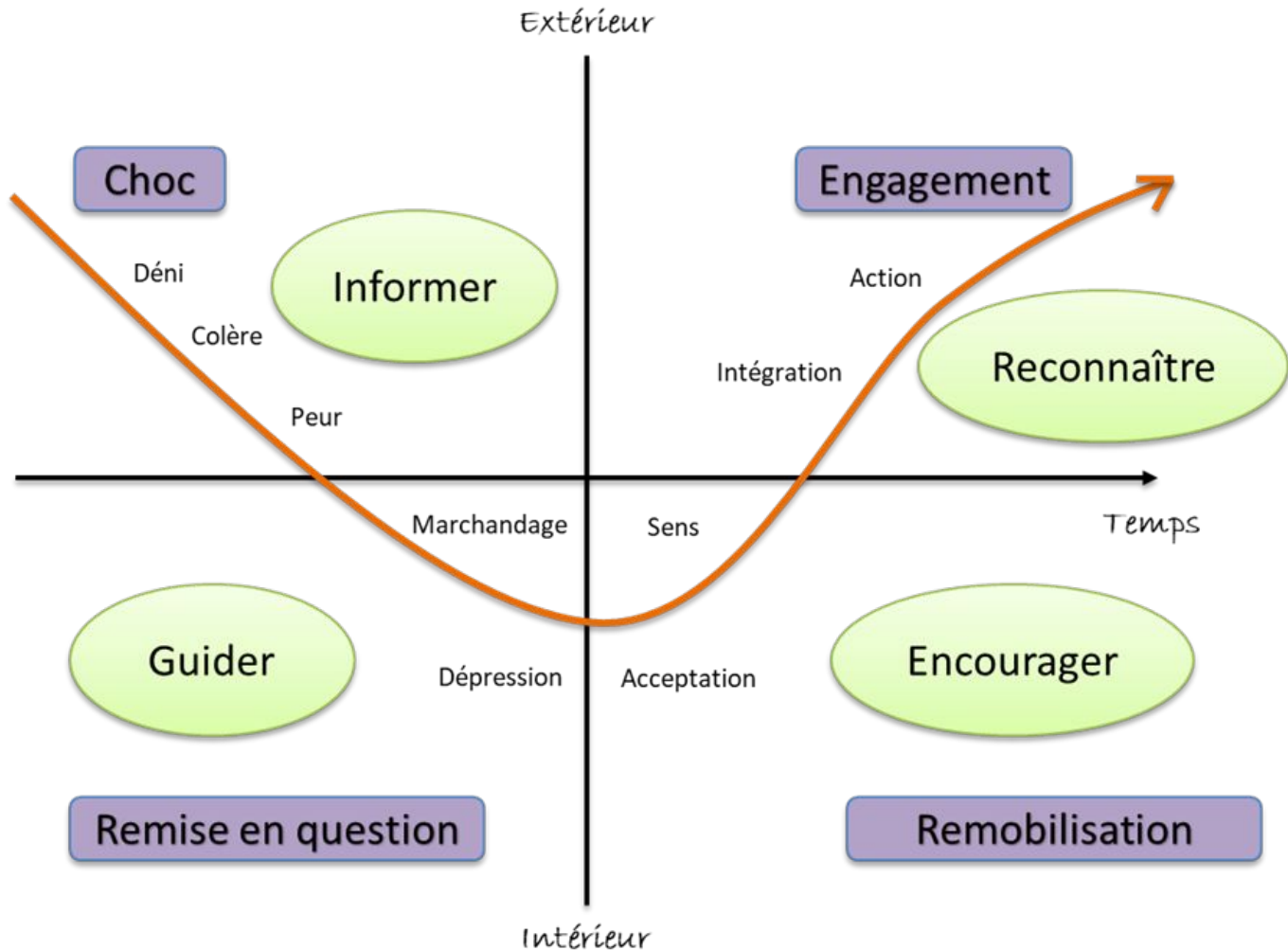
35.000 Employeurs

Sommaire

1. Le constat : une situation inédite et déstabilisante
2. La remise en question : guider et accompagner
3. La mobilisation : encourager et soutenir
4. L'engagement : vers un « nouveau normal »
5. Un fil rouge : l'approche participative

1. Le constat : une situation déstabilisante

Le parcours du changement :
du choc à l'engagement



1. La pandémie : une situation inédite

11/03/2020 : l'épidémie Covid-19 est déclarée pandémie par l'OMS

13/03 puis 18/03/2020 : 1er confinement suivi du couvre-feu

7/03/2022 : fin de la situation d'urgence épidémique

Phases/Codes mis en place par 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. La remise en question : guider, accompagner

- Accompagner les collaborateurs dans le processus
 - A l'échelle de l'organisation, se traduit par la nécessité de gérer le changement
 - Appui sur les valeurs d'Actiris : Respect, Coopération, Orientation Solution
- ☐ **Faire confiance !**



3. La (re)mobilisation :

☐ un soutien multidirectionnel



- Soutien technique (matériel IT, softwares, helpdesk)
- RH et Bien-être au travail : la santé de chacun avant tout !
- Présence continue de la direction générale
- Approche privilégiant la bienveillance
- Concertation avec les services impactés et les syndicats
- Communication claire, transparente, régulière, honnête et déculpabilisante

☐ Création d'une cellule transversale de coordination de Gestion de crise

3. La (re)mobilisation : comment ?

□ créer de la cohésion

- Support Actiris Academy & Formations en ligne
- Bien-Être au Travail : Cellule de soutien psychologique, Toolkit « Garder la pêche », « Actiris Move it », « Guide du Retour au Travail »
- Outils IT : MyHR Tool, Webex/Teams
- Events Facebook Live, Connect, Fête du personnel

□ **Résultat : continuité des services et de la vie professionnelle**

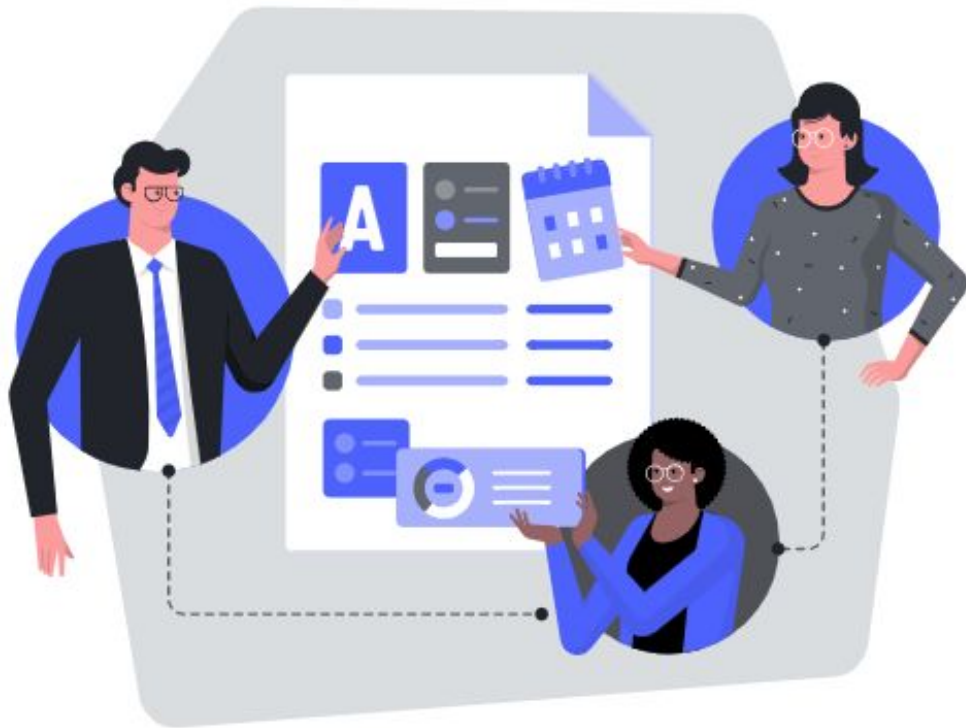


4. L'engagement : Vers un « nouveau normal »



- Une nouvelle organisation du travail : le télétravail
 - Un défi majeur : donner envie de revenir au bureau (lieu de rencontres et de sociabilisation)
- **Un nouvel équilibre à trouver**

5. Un fil rouge : L'approche participative



- A permis aux experts de la cellule de Coordination de Gestion de crise de prendre leur rôle de conseil
- A outillé les managers pour dynamiser leurs équipes à distance
- A permis de recentrer les services sur les besoins urgents en s'appuyant sur la solidarité des collaborateurs (ex. du Contact Center)
- A responsabilisé l'ensemble des collaborateurs en valorisant les rôles de chacun
- A permis d'agir rapidement et avec agilité

5. Un fil rouge :

Exemples concrets d'activités induisant le changement

Toutes les activités sont annoncées et les résultats publiés sur l'Intranet.



- 2012 : « Labo Jeunes », coopération UCL
- 2014 : World Cafés Employeurs
- 2014 et suites : Définition des Valeurs d'Actiris
- 2016 et 2022 : Elaboration du contrat de gestion
- Divers : Hackathon, World Cafés, Mises au Vert

□ **Résultat : Adhésion aux principes de l'approche participative, et « habitude »**

Merci

Bedankt

Thank You