

Faire du télétravail à Louvain : Même à distance, l'assistance à portée de main.



09-02-2021



Télétravail – CPAS Louvain

Un parcours progressif mais riche en apprentissages, avec comme objectif :

- Travailler de manière flexible, sans dépendre d'un horaire ou d'un lieu précis
- Optimiser l'équilibre vie privée/vie professionnelle
- Stimuler l'autonomie du travailleur

- Lancé comme projet pilote avant le coronavirus
- Obligatoire pendant le coronavirus
- Le télétravail restera la norme après le coronavirus

“ IL N'Y A PAS DE CHANGEMENT SANS CHANGEMENT ”

Le télétravail avant la crise sanitaire

➤ Projet pilote Service social

➤ 2 formes de télétravail :

Télétravail structurel : sur base régulière, avec un VPN

Télétravail occasionnel : sur base occasionnelle, après approbation du supérieur

➤ Pour qui ?

- Sur base volontaire, aucune obligation, ni du travailleur, ni de l'employeur
- Tous les collaborateurs, excepté les réceptionnistes

➤ Fréquence

- En fonction du régime de travail
- Possibilité d'arrêter sur demande du travailleur ou de l'employeur

Le télétravail avant la crise sanitaire

➤ Prestations et disponibilité

- Valeur chaque jour de (télé)travail = valeur emploi du temps quotidien (7h36 ou 3h48)
- Plus de pointeuse, pas même lorsque l'on travaille sur place (pas de récup)
- Suivi dans l'agenda Outlook
- La prestation de services prime. Arrangements clairs et solides avec l'équipe et le supérieur.

➤ Compensation

- Pas de compensation

➤ Équipement

- Ordinateur portable avec téléphonie par internet et VPN (au bureau, tout le monde travaille sur un ordinateur portable)
- Micro-casque

Le télétravail pendant la crise sanitaire



Le télétravail pendant la crise sanitaire

➤ Quoi ?

- Télétravail obligatoire, excepté pour les secteurs essentiels.
- Prestation de services vers les clients : disponibilité maximale dans des conditions sécurisées (développement d'une permanence minimum et d'un maximum de télétravail)

➤ Pour qui ?

- Tous les travailleurs sociaux et toutes les fonctions administratives

➤ Prestations et disponibilité

- Valeur chaque jour de (télé)travail = valeur emploi du temps quotidien (7h36 ou 3h48)
- Insérer un code télétravail dans la pointeuse
- Suivi dans l'agenda Outlook et schéma de permanence distinct pour chaque équipe

Le télétravail pendant la crise sanitaire

➤ Fréquence

- En fonction des contacts avec les clients et de la permanence.
- En combinaison avec des discussions physiques

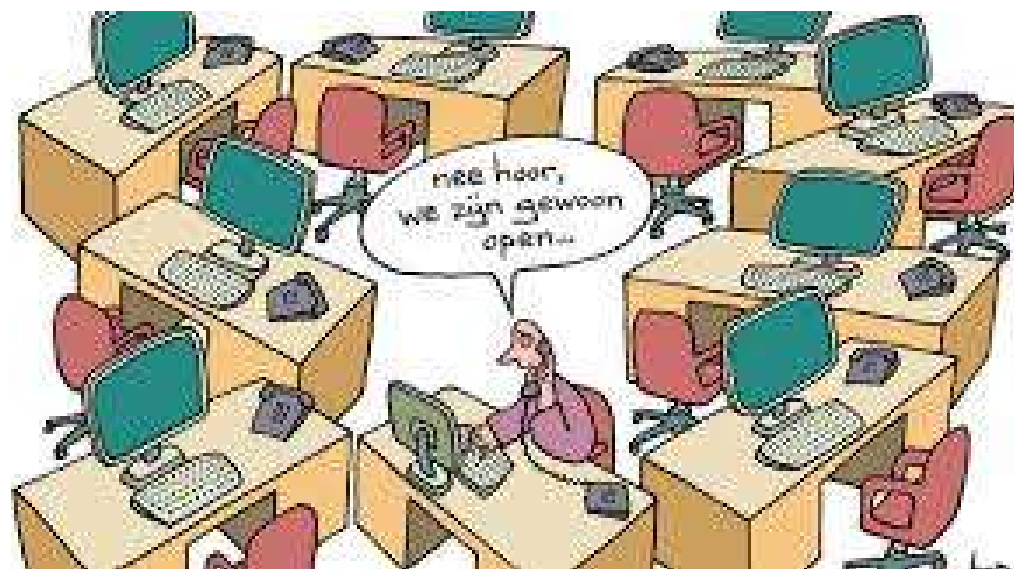
➤ Compensation

- Remboursement de frais de 3 € par jour de télétravail, couplé au code « télétravail » dans le système d'enregistrement des prestations

➤ Équipement

- Ordinateur portable avec téléphonie internet et VPN
- Micro-casque
- Smartphone
- Prêt écran et chaise de bureau supplémentaires, empruntés sur le lieu de travail

Le télétravail après la crise sanitaire



Le télétravail après la crise sanitaire

➤ Quoi ?

- Introduction du télétravail structurel CPAS/Ville de Louvain pour tous les collaborateurs si leurs tâches le leur permettent

➤ Prestations et disponibilité

- La valeur d'un jour de télétravail est égale à la valeur d'un jour de travail classique : pour un jour complet, nous enregistrons 7h36 et pour une demi-journée, 3h48
- Insérer un code télétravail dans la pointeuse
- Suivi dans l'agenda Outlook et schéma de permanence distinct pour chaque équipe

Le télétravail après la crise sanitaire

➤ Fréquence

- Norme générale : deux jours par semaine, excepté pour les prestations de services spécifiques comme le CPAS.
- Dans ce cadre, il est important de faire primer la **continuité de la prestation de service** et la **permanence dans le service** sur la possibilité de travailler depuis chez soi. Cela relève de la responsabilité du collaborateur.

➤ Compensation

- Le collaborateur qui fait du télétravail de façon structurelle bénéficie d'un remboursement de frais de 3 € par jour de télétravail (« indemnité de télétravail »). Cette indemnité quotidienne est couplée au code « télétravail » dans le système d'enregistrement des prestations.

Le télétravail après la crise sanitaire

➤ Équipement

- Un ordinateur portable avec téléphonie internet et connexion VPN
- Un écran pour le poste de travail en télétravail
- Un clavier pour le poste de travail en télétravail
- Une souris et un micro-casque sont transportés du bureau à la maison et inversement
- Une chaise de bureau ergonomique pour le poste de travail en télétravail
- Un smartphone pour les travailleurs sociaux CPAS

Conclusions et réflexions

➤ Approche pratique :

- 😊 Helpdesk IT
- 😊 Accélération de la numérisation pour toute l'organisation, maintenant aussi à la demande des employés
- 😬 Arrangement/développement des postes de travail au bureau et à la maison : défi logistique
- 😬 Internet instable, impressions impossibles à la maison
- 😬 Notre application service social ne tourne pas sur VPN, mais uniquement via un bureau externe

➤ Fonctionnement interne :

- 😊 Tout le monde égal : plus de méfiance entre les deux régimes (télétravailleurs ou non)
- 😊 Les plus sceptiques obligés de télétravailler pendant la pandémie : défi – conséquences positives
- 😊 Moins de perte de temps liée aux déplacements entre l'habitation et le lieu de travail, moins de frais de déplacement
- 😊 Meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle
- 😊 Travail plus productif et plus créatif (plus de résultats sur le même temps de travail, cadre plus calme)

Conclusions et réflexions

➤ Suite fonctionnement interne :

- ☹ Transition vers les équipes et utilisation du smartphone : avoir tout le monde
- ☹ Formations nécessaires pour les employés et les supérieurs (par ex. diriger à distance, fournir de l'aide en ligne à des gens qui parlent une autre langue,...)
- ☹ Utilisation des applications en contact avec le client : gérer la sécurité/la confidentialité.
- ☹ Les horaires de travail et permanences nécessitent une planification détaillée et des arrangements précis.
- ☹ Réunions à l'avenir : physique/en ligne/combinaison ?
- ☹ Pensée orientée vers l'avenir pour des postes de travail flexibles, les espaces de bureau,...
- ☹ La frontière entre vie privée et vie professionnelle peut s'estomper, voire disparaître
- ☹ Le service prime par rapport au télétravail. La gestion et l'évaluation doivent se faire par rapport aux résultats et non par rapport à la présence physique.
- ☹ Moins de contacts formels et informels avec les collègues (moins de discussions à la machine à café) : aliénation et isolement

Conclusions et réflexions

➤ Assistance aux clients :

- 😊 Les contacts qui ont lieu au bureau sont plus intenses.
- 😬 Des contacts trop limités avec les clients sont néfastes pour la relation de confiance et le développement des processus
- 😬 Chercher un nouvel équilibre entre contact physique et contact en ligne avec le client
- 😬 Tous les clients ne sont pas joignables à distance.
- 😬 La disponibilité via le chat, les e-mails, le smartphone,... peut provoquer de l'inquiétude chez les collaborateurs

Eén ding heeft het Corona-virus
ons in ieder geval geleerd:
die vergadering had makkelijk
een e-mail kunnen zijn.