

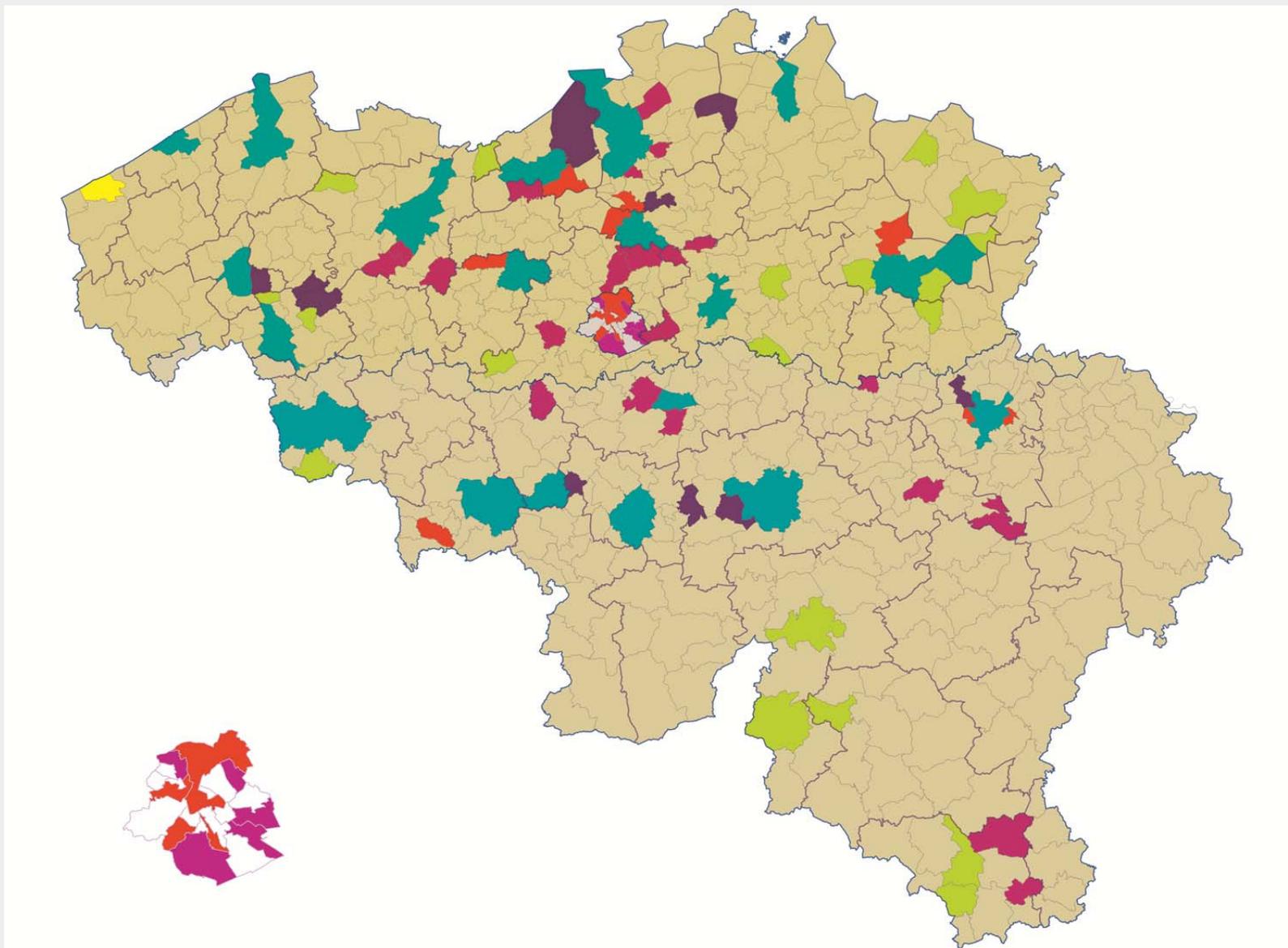
Analyse de la charge de travail des travailleurs sociaux des CPAS belges



**SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté
et Économie sociale**

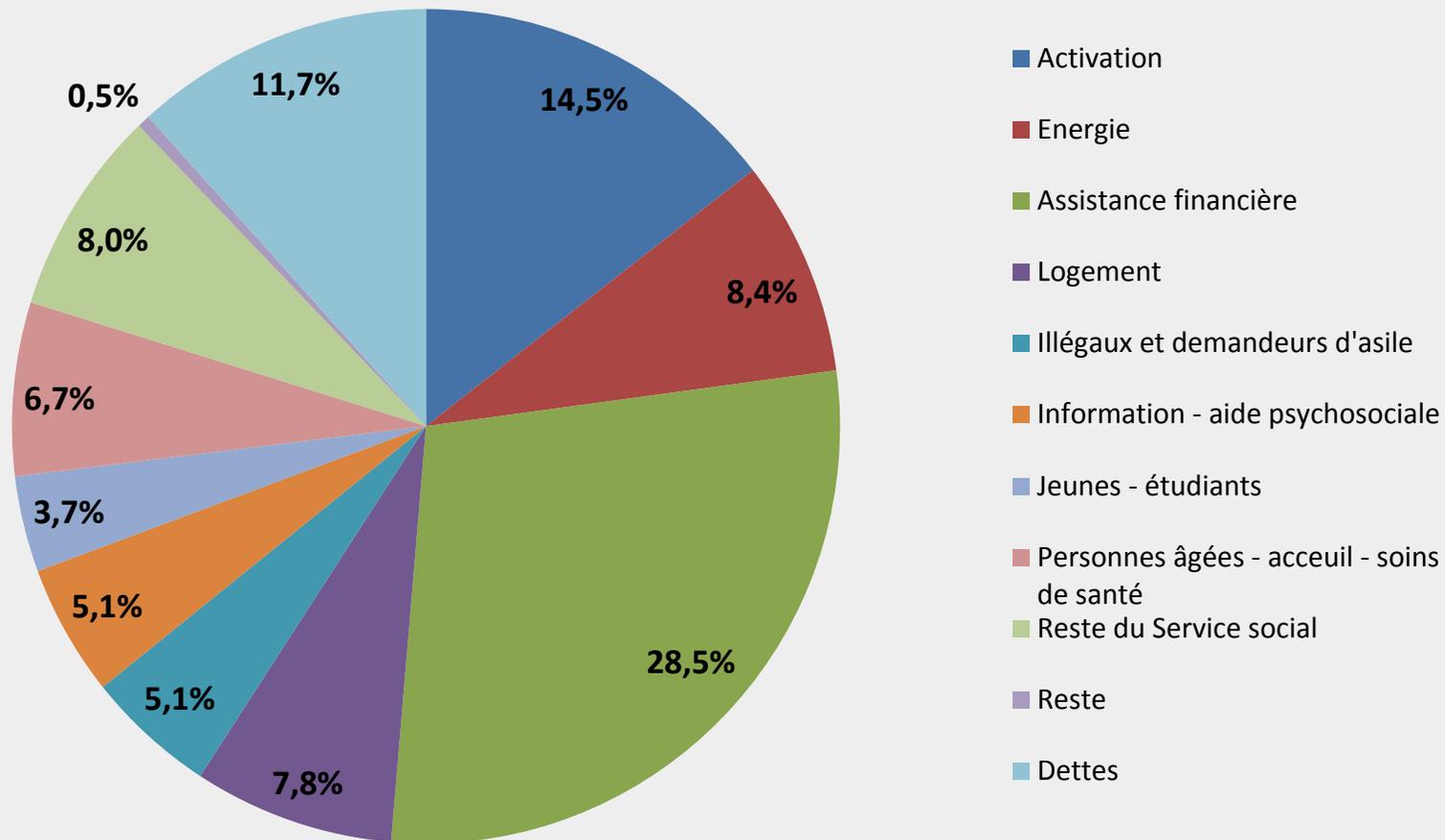
Échantillon

Méthodologie / methodologie



Heures registrés

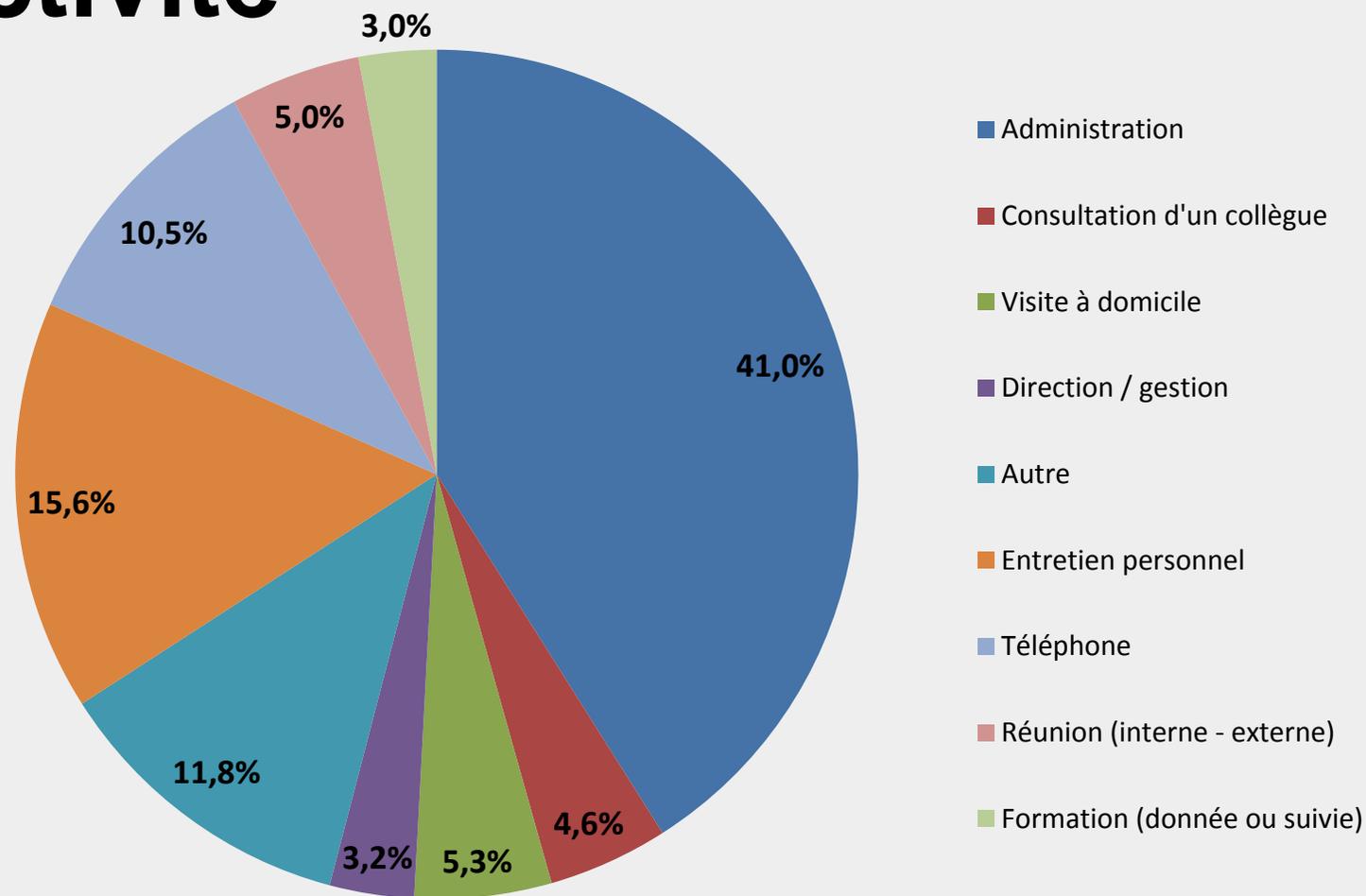
Résultats / resultaten



■ 69,401,8 heures

Répartition des prestations par activité

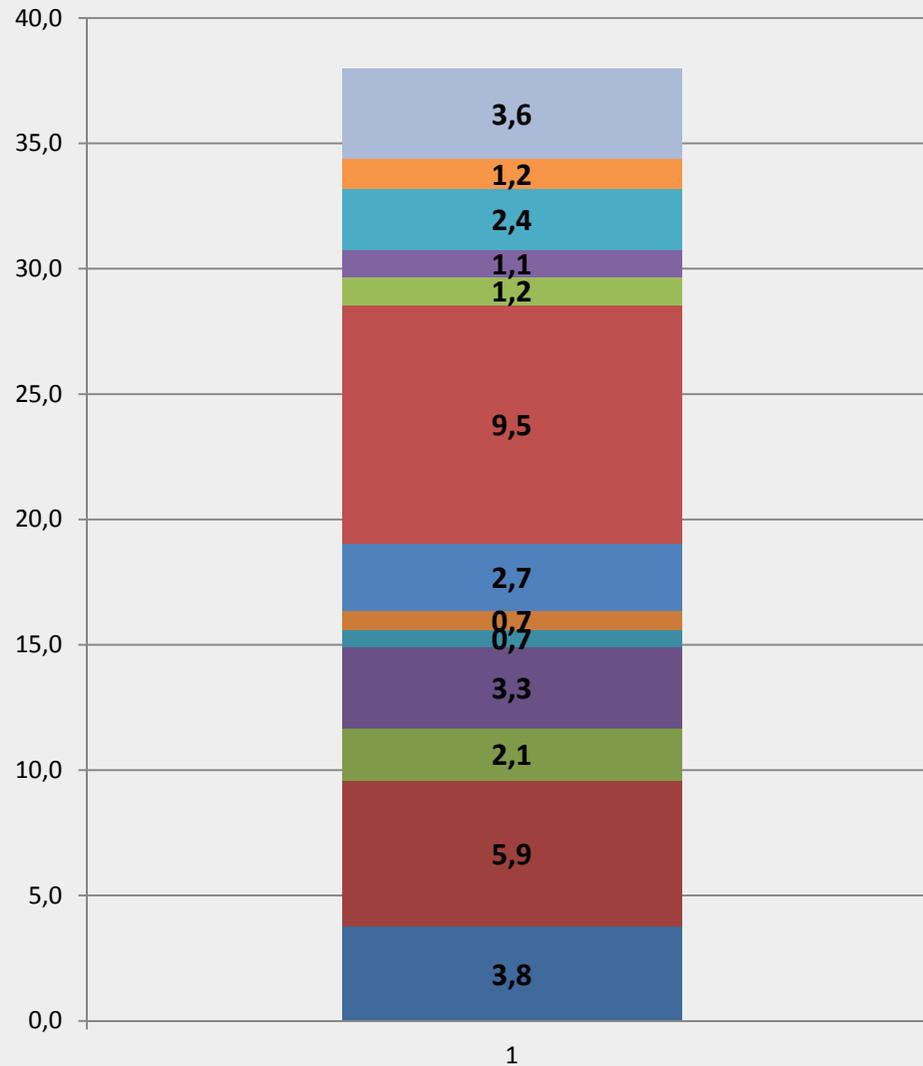
Résultats / resultaten



■ 69,401,8 heures / uren

Semaine de travail virtuelle sur base annuelle

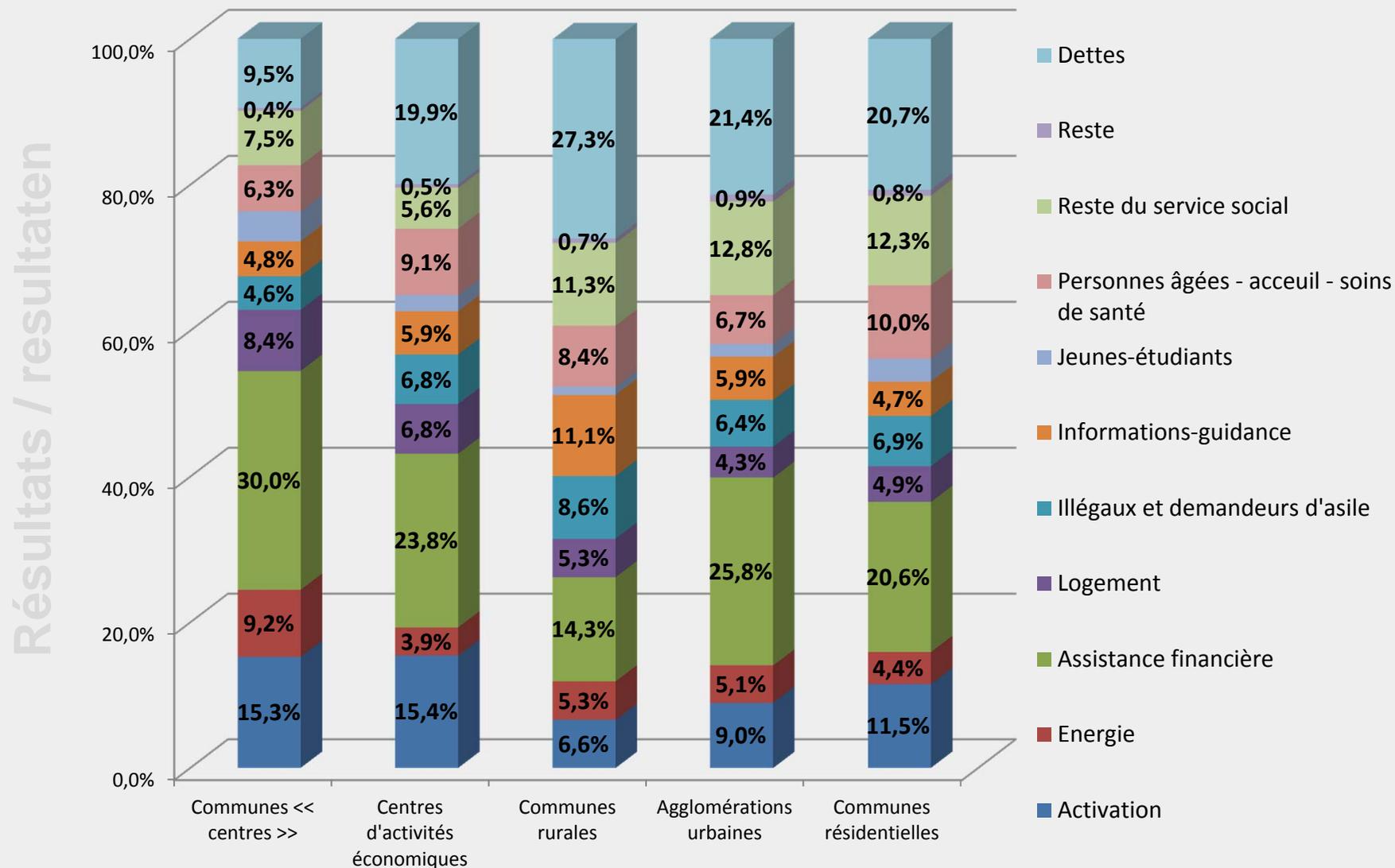
Résultats / resultaten



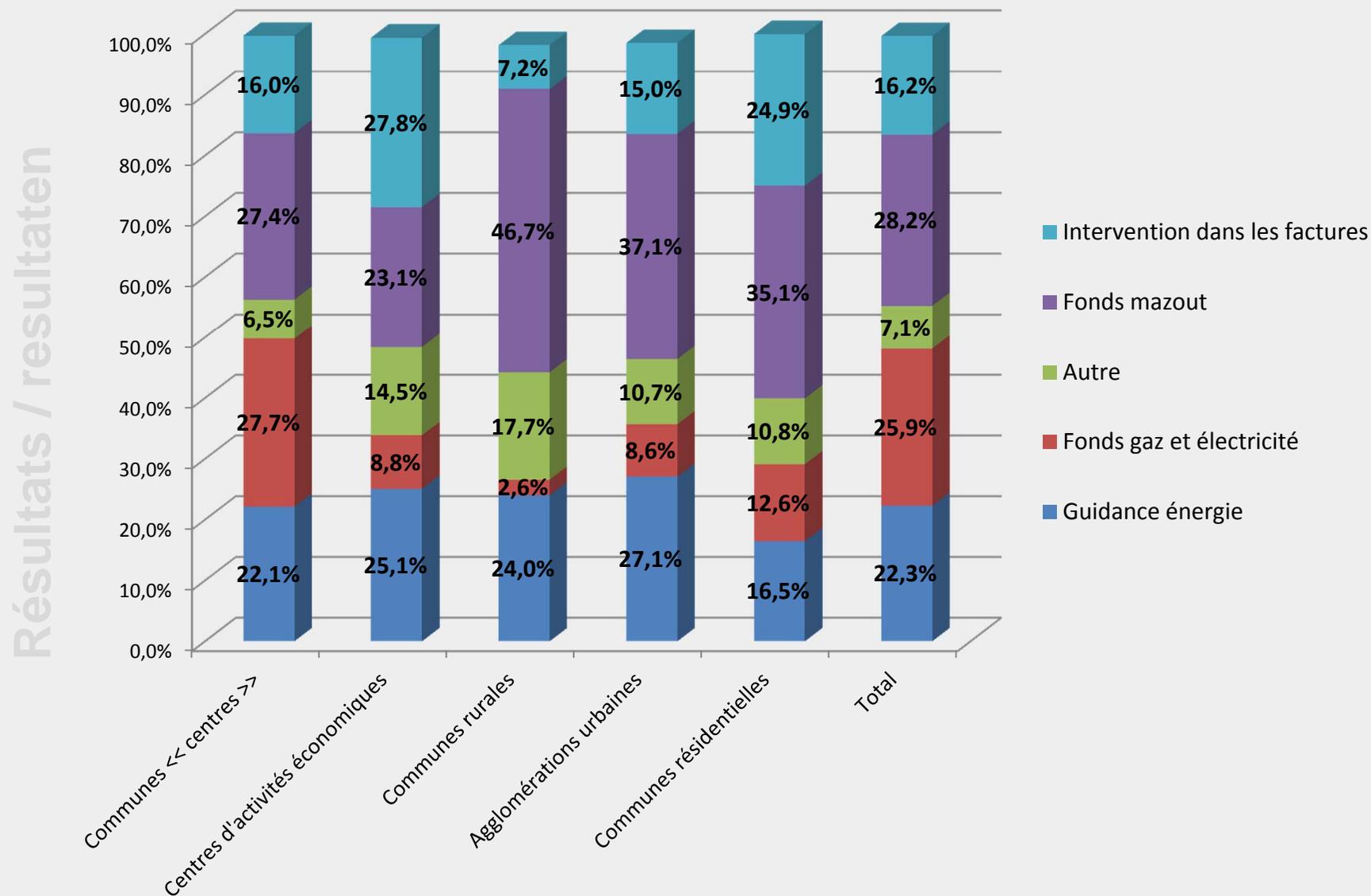
- Entretien personnel
- Visite à domicile
- Téléphone
- Consultation
- Réunion
- Administration
- Autre
- Gestion
- Formation
- Tâches organisationnelles
- Maladie
- vacances et jours fériés
- Pauze et pas productif



Comparaison par cluster

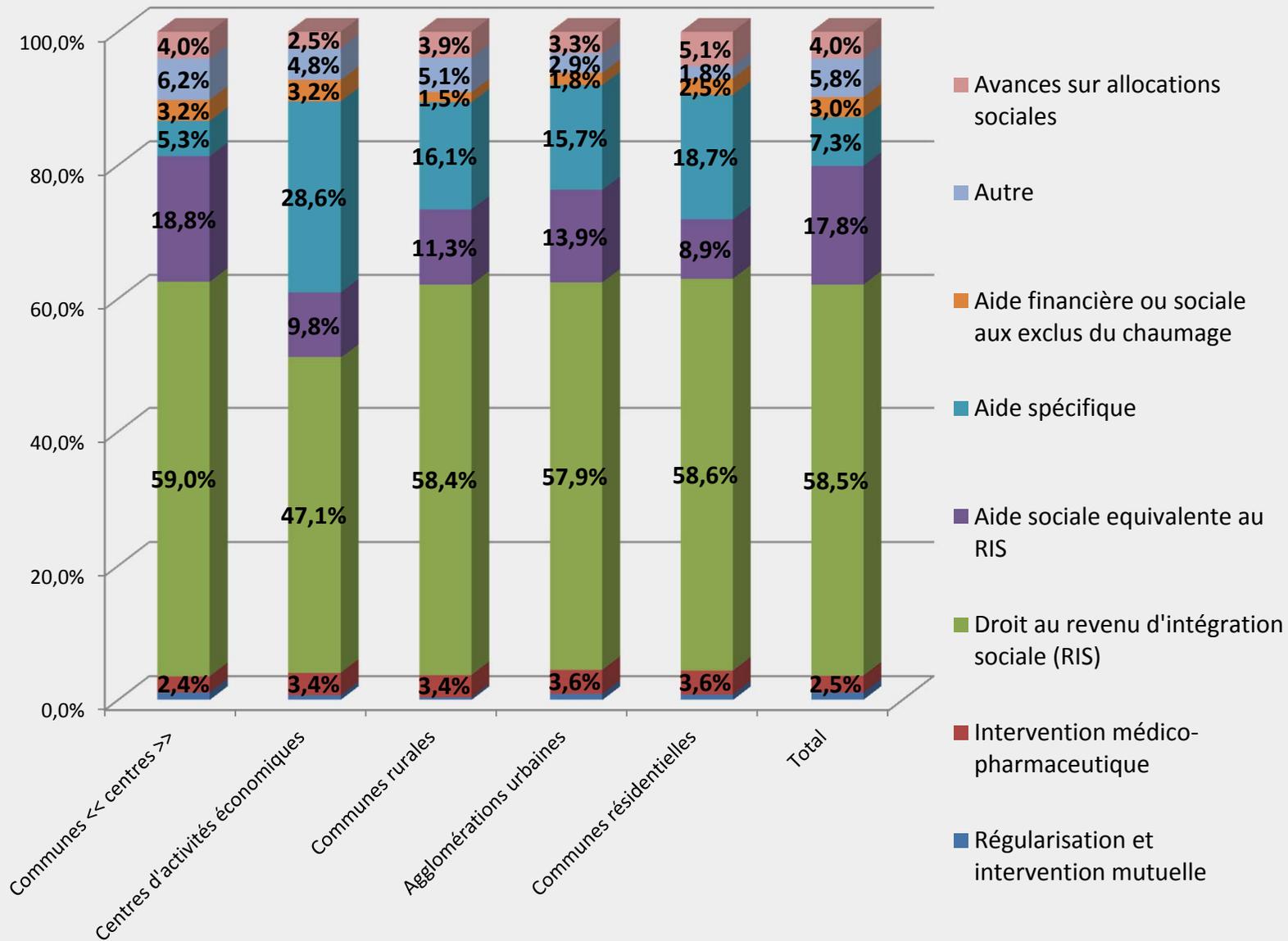


Tâches fédérales - énergie



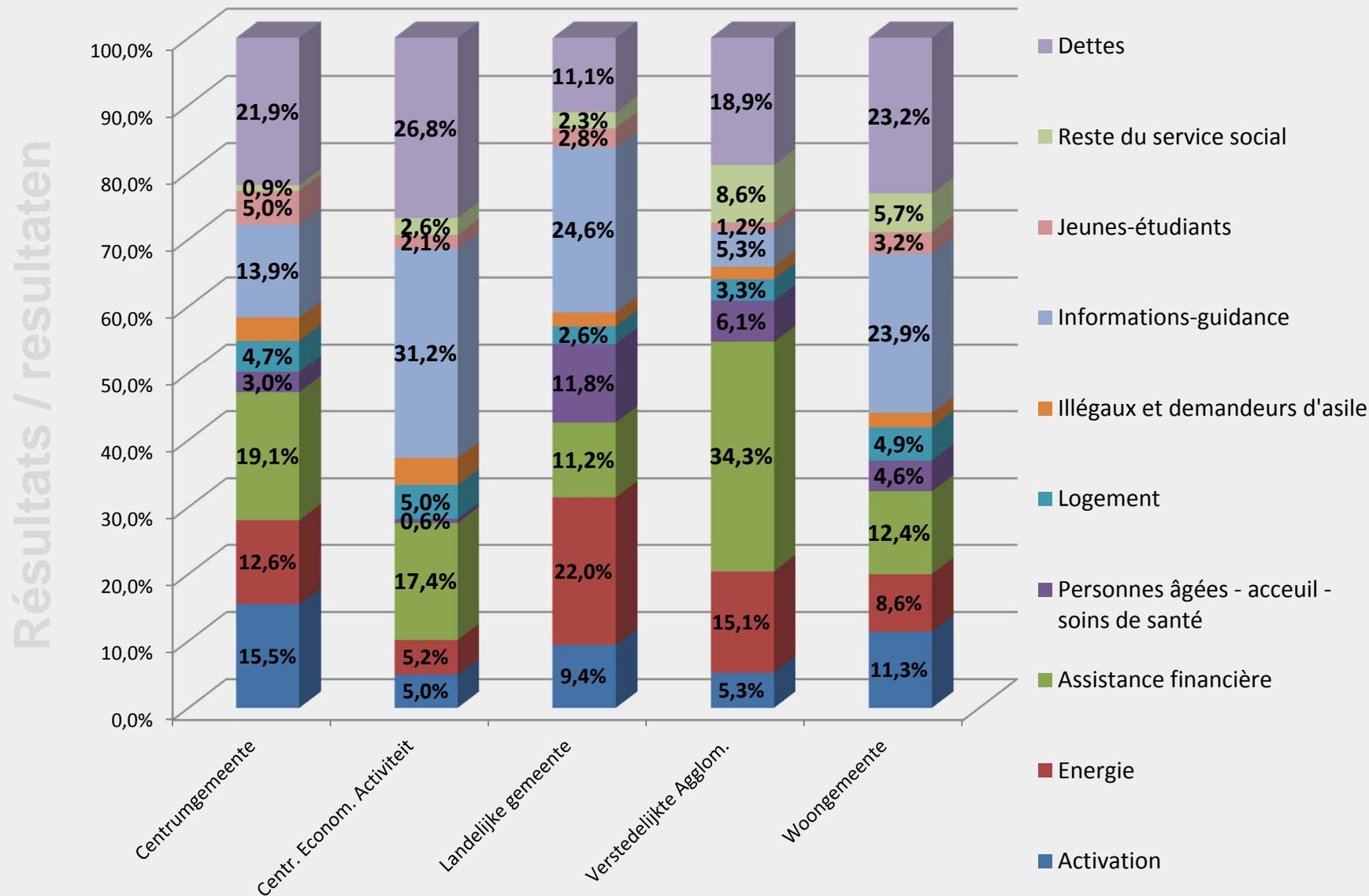
Tâches fédérales - finances

Résultats / resultat



Analyse de la fonction

Part des dossiers par cluster



Conclusions

- **L'emploi du temps** ne correspond pas vraiment au **nombre d'interventions** par tâche

- **Différences évidentes entre les clusters**

- **Ex. aide financière et activation :**

Communes « centres » 40,8 % d'heures -> 14,5 % d'interventions.

Agglomération 41,9 % d'heures -> 30,3 % d'interv.
Explication ? Différence de **10,9 %** (52,5 % - 41,6 %) pour l'administration

- **Activ. Économ.** 24,5 % d'heures -> 7,4 % d'interv.
- **Communes résid.** 19,3 % d'heures -> 16,7 % d'interv.
La part de contacts personnels est égale, mais il y a une différence de **13,9 %** (41,6 % - 27,7 %) dans la part d'administration.

Conclusions

- L'analyse par cluster montre que sur l'ensemble des tâches, les **méthodologies** utilisées ne diffèrent pas beaucoup – au niveau des tâches, on note cependant des différences notables.
- Il y a également une différence considérable entre la part des **tâches** exécutées dans les différents clusters.
- Les **principales tâches du CPAS** se situent au niveau de/du :
 - l'aide financière (RIS – équivalent du RIS)
 - service d'aide au surendettement (Gestion budgétaire – Arrangement à l'amiable)
 - l'activation (Conseiller/trouver un emploi – Art.60§7)
 - l'énergie (Fonds Mazout – Fonds Gaz et Électricité)

Conclusions

- Relativement peu **d'heures de contact** avec le client (4,8 h/semaine)
- Le travail du service social est très administratif (41 % du temps de travail) *Rem. : l'enquête sociale est à la base du travail social et est en grande partie administrative*
- L'activation et l'aide financière représentent 50 %  des tâches administratives
- **Tendances sociales :**
 - Socialisation des soins (art. 107)
 - Vieillesse
 - Précarité
 - ...
- La « demande » ne va faire qu'augmenter

Recommandations au politique

- Au niveau fédéral / régional / local
- Que proposons-nous ? Réfléchir à l'**organisation de l'aide !!**
- Adapter le traitement au diagnostic et à l'objectif (préventif/curatif/palliatif) est difficile (*tous les patients souffrant de maux de ventre ne reçoivent pas le même traitement*) – **soins sur mesure**
- Déterminer les aptitudes à apprendre du client et définir un **parcours d'émancipation** avec des **objectifs concrets**
- **Multidisciplinarité** – professionnalisation / spécialisation
- Intervention de la deuxième ligne
- Activation des réseaux autour des clients

Recommandations au politique

- **Simplification administrative**
 - Octroi automatique des droits
 - Le CPAS analyse ses propres processus – recherche des gains d’efficacité – les activités principales priment
 - Canal ou plate-forme pour le partage des bonnes pratiques (label de qualité)
- **Collaboration / agrandissement**
 - Élargissement des services - spécialisation (juriste, psychologue, etc.)
 - Moins de frais généraux – plus de flexibilité
 - SPP IS : incitants financiers ou soutien organisationnel pour stimuler la collaboration

Merci pour votre attention

Débat / discussie

Plus d'informations ?

SPP IS

Probis Consulting
Jurgen De Swert
jurgen.deswert@probis.be
0479 650 494

