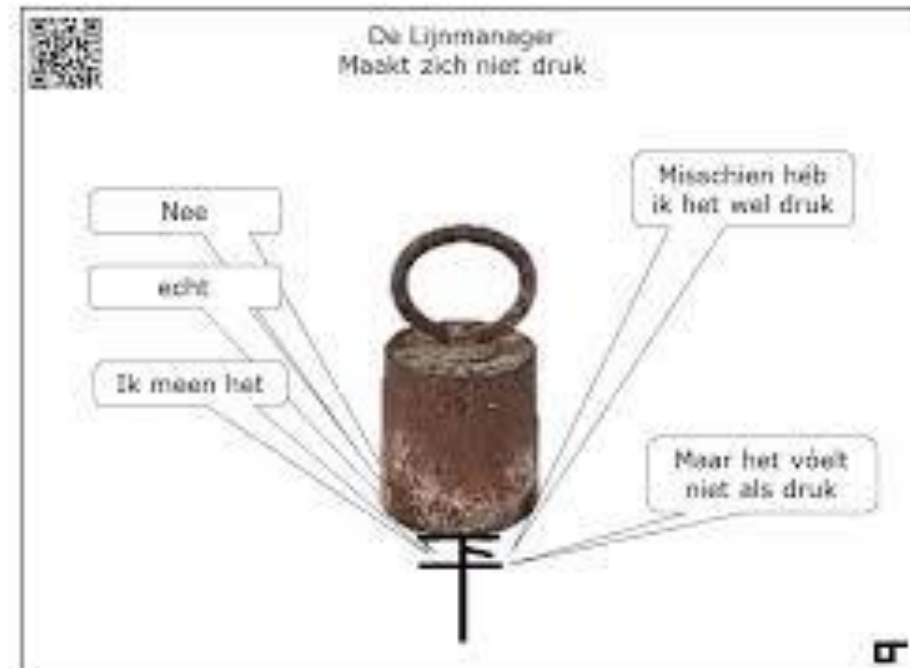




Service public fédéral
Personnel et Organisation

«Meten is weten»



Breakfast IFA
Mesure de Travail
18/02/2016



Définition

- Travail effectué par l'employé en tenant compte de tous ses aspects : la **quantité**, le degré de difficulté, la **qualité**, le rythme, ...
- Enquête sur l'intensité de l'effort qu'un employé fournit dans un contexte déterminé. Cette « charge » concerne aussi bien la **charge physique** que la charge mentale des employés et découle de l'interaction avec les facteurs de l'environnement (exigences de la fonction, conditions de travail, ...) et les **capacités**, les **comportements** et les **attentes** de l'employé.

Collège 1/12/2015

- ❖ Outil de management
 - ❖ Uniformité méthode (processus – output – produits et services), rapportage
 - ❖ Projet commun 2016
 - ❖ Lien contrat d'administration et KPI
1. Risques stratégiques
 2. Nombre de personnes impliquée
 3. Optimisation (redesign, services de soutien et de support, ...)

Offre DG DOP

- ❖ Réseau fédéral - groupe de travail
- ❖ Outlook – cost analysis
- ❖ Catalogue produits et services
- ❖ Templates, Manuel 6 Workshops
- ❖ Accompagnement – Convention max 3/an

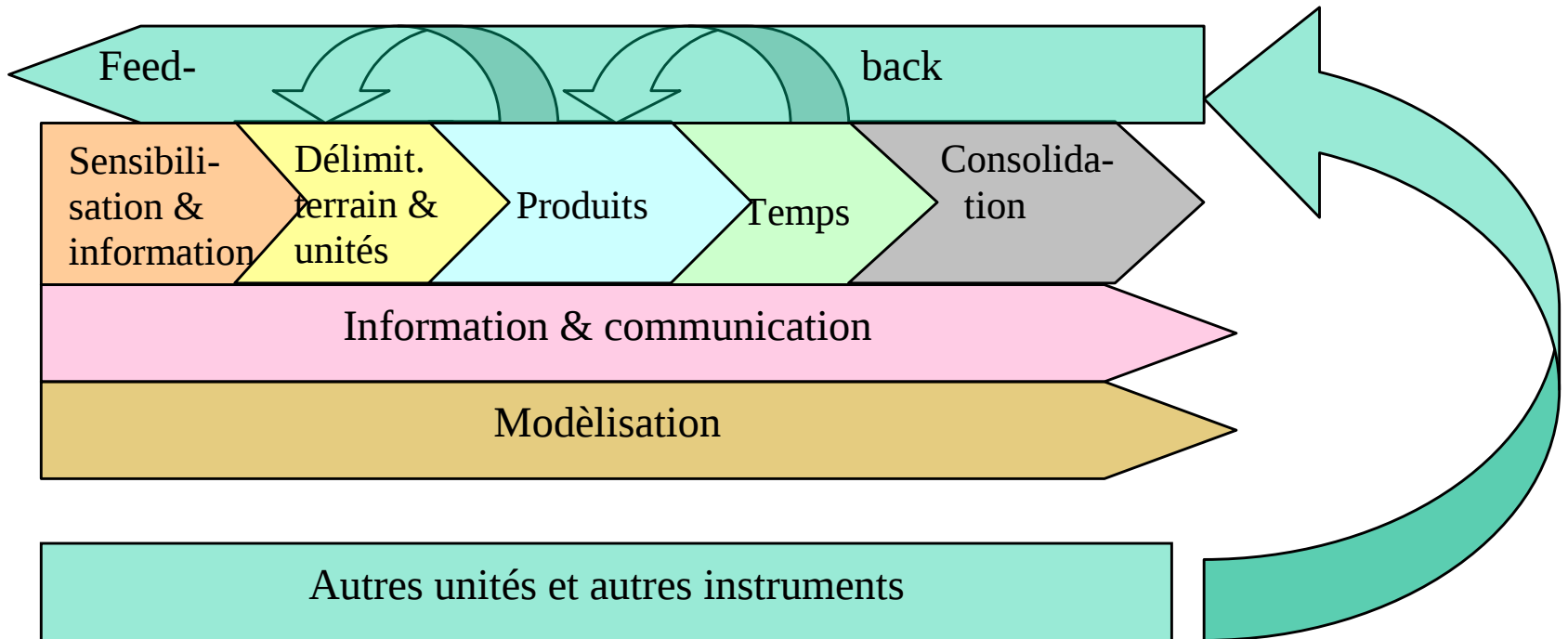
Objectifs réseau fédéral

- ❖ Approche
- ❖ Analyse des produits et services existants (**processus**)
- ❖ Partage des **expériences**
- ❖ Dégager une méthodologie souple applicable à l'administration fédérale

Quelques expériences antérieures

Date	Organisation	L'analyse a permis ...
1998	ONSS - RSZ	→ Décrire les processus, améliorer le temps de traitement, volume, temps, ETP, plan de personnel , cadre bilingue, restructuration, gestion, contrat de gestion – Orestes
2000	Douanes et Accises	→ Décrire les processus, système d'information
2002 2004	FOD FIN – FOD ECO – Intérieur - ...	→ Calcul des ETP des BPR's en général
2008	Maisons de justice	→ Scénario: minimum (respect obligation légales) et maximum (idéal)
2008 2010	POD MI – SPP IS	→ Catalogue des produits et services, volumes et unités de temps par produit, par processus, par département, par personne
2009	FMP - FBZ	→ procédure, volume, temps moyen
2010	Parquet de Bruxelles	→ Vision, arriérés judiciaires, processus, simplification, automatisation, volume, ETP
2011	CGRA + DVZ	→ BPR – BPM – chaîne des demandeurs d'asiles - volume – ETP
2012	BHV	→ Répartition des dossiers FR et NL (tribunal du travail, parquet, cour d'appel)
2013	Fedasil	→ BPR – BPM – volume - ETP
2015	Fedoclean	→ Calcul des ETP pour les services de nettoyage (horizon: 5 ans)

MESURE DE LA CHARGE DE TRAVAIL



Overzicht methode

Fase 1: identificatie processen AS IS

Wat doen we binnen onze organisatie ?
Doen we de juiste dingen op de juiste wijze ?

Fase 2: verrijken processen met feiten/gegevens

Waaraan besteden we onze middelen ?
Hoe efficient werken we ? Wat is onze kwaliteit ?

Fase 3: scenariobouw en berekening FTE To Be

Hoe willen we in de toekomst werken ? Hoe kunnen we dit aanpakken vanuit de beschikbare middelen ?

Fase 4: integratie in personeelsplan

Wat betekent dit voor onze personeelsenveloppe ? Hoe zullen onze behoeften evolueren de volgende jaren ?

Projets Objectif visé



meilleure répartition du personnel (condition de travail, formation, gestion des connaissances, bien être, ...)



meilleures prestations de service pour nos utilisateurs (accessibilité, transparence, temps de traitement, ...)



sens du travail (missions, objectifs, tâches, produits), reconnaissance du travail (motivation, engagement), visibilité du service

Une plus-value pour tous les intéressés

Equivalents Temps plein (ETP) circulaire 1500h prestation directe 1320 h

Nombre d'heures par ETP
 $220 \text{ jours} \times 7,36 \text{ h/jour} = 1620 \text{ h}$
 $220 \text{ jours} \times 6 \text{ h/jour} = 1320 \text{ h}$

365 jours calendriers

- 104 week-ends
- 26 jours de congés annuels
- 11 jours fériés
- 4 jours de compensation & ponts
- = **220 jours ouvrables**

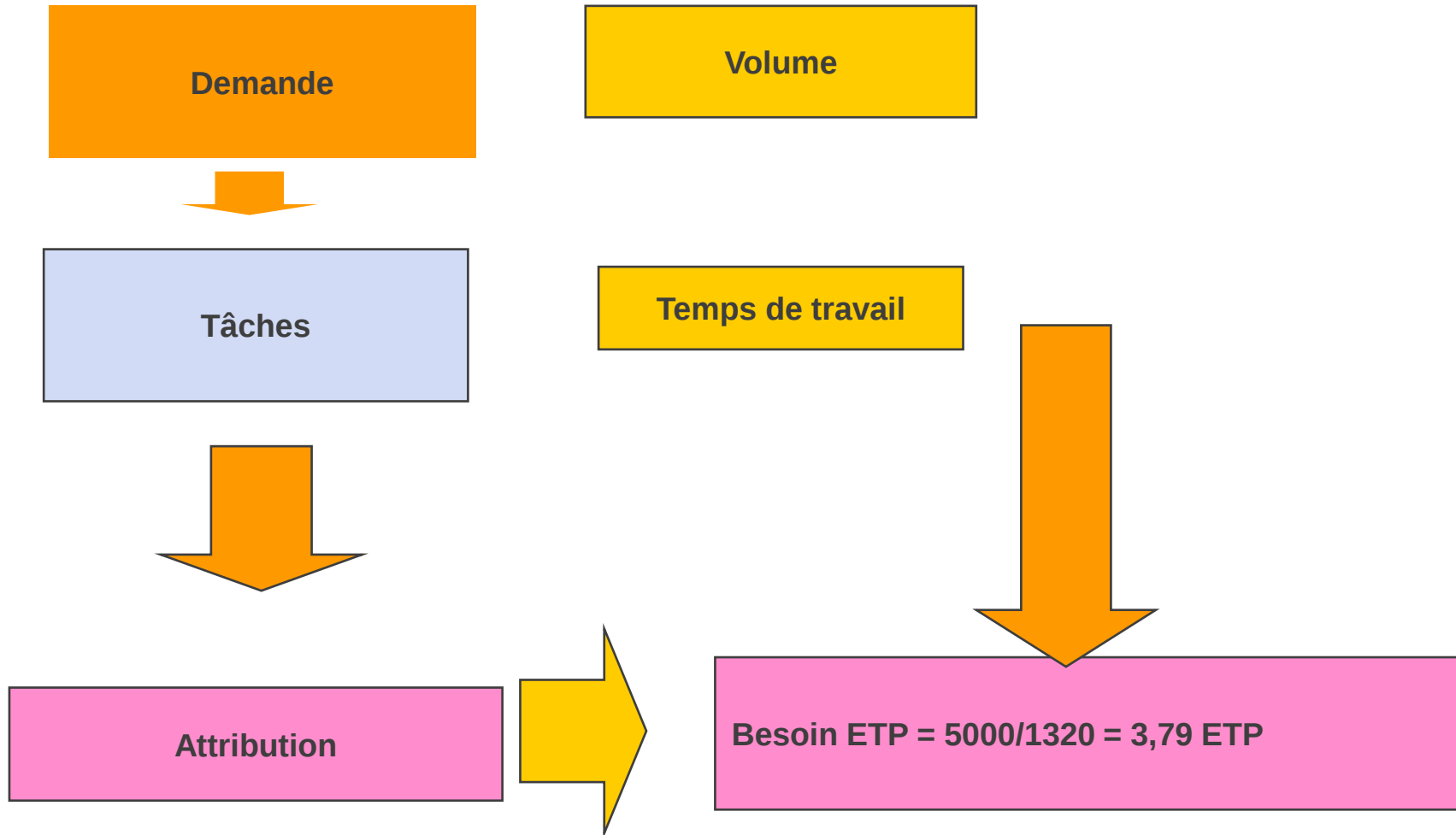
7,6h temps de travail journalier

- 1,6h temps de travail journalier non lié aux tâches clés (heures indirectes)

= **6h temps de travail journalier lié aux tâches clés (heures directes ou de production)**



Processus – Produits et services AS IS



Prédictif – TO BE

2015

2016

2017

2018

2019

**Profil,
Compétences,
fonctions critiques**

**Automatisation
Optimisation
Choix des tâches clés – priorité – abandon
(analyse des parties prenantes)**

**->Plan de développement
Mobilité
Gestion des connaissances**

Cost analysis = analyse de l'activité réelle

❖ Simplicité

- Utilisation d'un outil connu: agenda Outlook ou équivalent

❖ Rapidité

- Activité = un rendez-vous (fictif ou réel)
- Unité de base conseillée: 15'

❖ Bon niveau de détail

- Nature de l'activité = couleur d'un rendez-vous
- Projet ou tâche = Objet du rendez-vous#



Exemple de rendez-vous

03 Customer project

Organisateur : ☐ Verschueren Isabelle

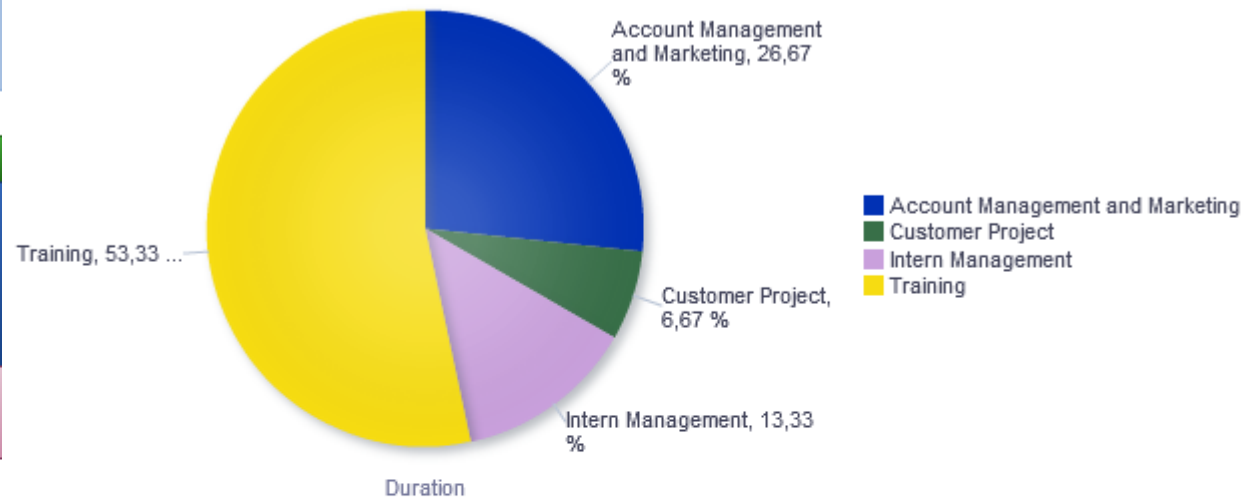
Objet : RED#estimation charge de travail

Emplacement : Salle 400

Début : lun. 1/02/2016 ▼ 10:00 ▼ ☐ Journée entière

Heure de fin : lun. 1/02/2016 ▼ 11:00 ▼

En pratique – Exemple (un jour, une personne)



DGDOP

First day of the month	Person	Category	Project	Duration
01/12/2016	joel.frankson	Account Management and Marketing	RED	2,00
		Customer Project	Pdata	0,50
		Intern Management	Cre	1,00
		Training	NI	4,00
		Total	4	7,50

Template catalogus FOD P&O

Product	De naam van het product
Domein	In welk(e) domein(en) kun je het product situeren?
Synoniemen	Welke trefwoorden/zoektermen kunnen nog gebruikt worden voor het product?
Bondige omschrijving	Korte omschrijving van het product
Doelgroep	Wie kan gebruik maken van het product?
Doelstelling	Welk doel heeft het product? Welk resultaat beoogt het product? Welke meerwaarde heeft het product voor de klant?
Uitgebreide omschrijving	Geef een uitgebreide omschrijving van het product. Wat zijn de kenmerken van het product?
Aanpak (bij de meeste producten niet van toepassing)	Hoe is het product tot stand gekomen? Wat was de aanpak daarbij?
Kostprijs	Moet er voor het product betaald worden of een budget voorzien worden? Indien ja, hoeveel.
Voorwaarden en afspraken	Zijn er voorwaarden gekoppeld aan de levering of installatie van het product? Bv. auteursrecht, ... Zijn er afspraken die moeten gemaakt worden?
Dienst	Welke DG is de leverancier van het product?
Contact	Met wie kan contact opgenomen worden om meer informatie te verkrijgen of om het product aan te vragen?

- Product/dienst
- Domein
- Synoniemen
- Bondige omschrijving
- Doelgroep
- Doelstelling
- Uitgebreide beschrijving
- Aanpak
- Kostprijs
- Voorwaarden en afspraken
- Contact
- Aanverwante producten en diensten

Catalogus optimalisatie



Info:

1. Volgnummer

2. Kernopdracht (wettelijke missie)

1. Het onderzoeken en ontwikkelen van relevante diensten, producten en regelgeving en het proactief formuleren en aanleveren
2. Het introduceren, ondersteunen en begeleiden van innoverende projecten en initiatieven
3. Het automatiseren van HR-basisprocessen en het systematisch en tijdig verzamelen, analyseren en ter beschikking stellen van relevante data, statistieken en informatie
4. Het rekruteren, selecteren, oriënteren en certificeren van talenten en competenties
5. Het oriënteren en voortdurend ontwikkelen van talenten en competenties van de medewerkers in functie van de behoeften van de klantorganisaties
6. Het bepalen van het aankoopbeleid, het ondersteunen van de uitvoering van de overheidsopdrachten, het realiseren van gerichte groepsaankopen en het automatiseren van het aankoopproces
7. Het certificeren van bepaalde competenties of (deel)processen op gebied van personeel en organisatie en het ondersteunen van de verdere professionalisering van de decentrale personeelsdiensten in de klantorganisaties
8. Het organiseren en aansturen van overleg en het bevorderen van samenwerking op federaal, interfederaal en internationaal niveau en het optreden als bemiddelaar tussen de verschillende actoren in het federale en nationale HR-landschap
9. Het opvolgen en ondersteunen van de uitvoering van het beleid op gebied van personeel en organisatie alsook van de correcte toepassing van de regelgeving
10. Het communiceren en delen van de ervaring en kennis in al die activiteitendomeinen

3. Type

1. Controle
2. Ondersteuning
3. Facility
4. Interne Ondersteunende diensten

4. Thema (proces)

1. Overleg
2. Certificatie
3. Communicatie
4. HR-analytics
5. Organisatieontwikkeling
6. Overheidsopdrachten
7. Personeelsontwikkeling
8. Rekruteren en selecteren
9. Statuut, carrière en loopbaan
10. Vorming en opleiding

5. Doelgroep

1. Ambtenaren (expert)
2. Burgers
3. Communicatie-verantwoordelijke
4. Federale aankoper
5. HR-verantwoordelijke
6. Minister en regering
7. Ondernemingen
8. Organisatieverantwoordelijke
9. Vakbonden

6. Concrete output

1. Vrij in te vullen per dienst

7. Producerende dienst

1. IDPWB
2. BU STRATOFF
3. PMO
4. SE P&O
5. BU SUPOFF
6. SELOR
7. FED+
8. OFO
9. DG OPO
10. P&S
11. DG HRL
12. OVERH
13. PERSOPOINT

8. Volumes 2015

► Producten en diensten

- Missie
- Structuur
- Bestuursvereenkomst

Verfijn op Thema

[Personeelsontwikkeling \(21\)](#)
[Kennismangement \(10\)](#)
[Communicatie \(9\)](#)
[Organisatieontwikkeling \(9\)](#)
[Overheidsopdrachten \(8\)](#)
[Recrutering en selectie \(1\)](#)

Verfijn op Doelgroep

[Expert \(40\)](#)
[Manager \(18\)](#)
[Diensthoofd \(12\)](#)
[Federale aankoper \(8\)](#)
[Overige \(7\)](#)
[Onderneming \(6\)](#)
[Projectleider \(6\)](#)

Verfijn op Type Product-Dienst

[Begeleiding en advies \(21\)](#)
[Online Dienst \(15\)](#)
[Publicatie \(10\)](#)
[Netwerk \(8\)](#)
[Overige \(4\)](#)
[Opleiding \(3\)](#)

Verfijn op Afdeling

[DG Organisatie- en Personeelsontwikkeling \(44\)](#)
[Overheidsopdrachten \(8\)](#)
[DG Human Resources en Loopbaan \(3\)](#)

Producten en diensten



In deze catalogus vind je een overzicht en uitgebreide beschrijving van de producten en diensten die de FOD P&O aan zijn klanten aanbiedt. Deze lijst zal nog evolueren en geleidelijk worden aangevuld met andere producten en diensten.

Maak gebruik van de filters in de linkerkolom om je zoekactie te verfijnen. Je kan zoeken op **thema, doelgroep, type product-dienst en afdeling van de FOD P&O.**

Combineer de verschillende filters om je resultaten verder te verfijnen.

1 - 10 van 57 resultaten



1 2 3 4 5 6

[volgende >](#)

[Raamovereenkomst voor de federale jaarverslagen](#)

► [meer](#)

[Juridisch advies bij overheidsopdrachten](#)

► [meer](#)

[Netwerk maturiteitsindex](#)

► [meer](#)

[Vitruvius leiderschapstraject](#)

► [meer](#)

[Een strategisch kennismangementplan opstellen](#)

► [meer](#)

[Innovatieplatform en partnerships](#)

► [meer](#)

[Toepassing e-Awarding](#)

► [meer](#)

[Toolkit 'Evaluatie van de communicatie'](#)

► [meer](#)

[Een communicatieplan van een project opstellen](#)

► [meer](#)

[Een geïntegreerd competentienagement invoeren](#)

► [meer](#)

Facteurs clés de succès



- ❖ Discuter des RESULTATS
- ❖ Prendre son **temps** – approche itérative
 - **Sur mesure**
 - Basée sur les **processus**
 - Lié à la **production** réelle (résultats - output)
 - **Automatisée**: enregistrement et traitement rapide
 - **Crédible** pour les collaborateurs
 - Liens avec les projets **en cours**



Faisabilité

- ❖ Interactivité avec le personnel, le management, le comité de direction
- ❖ Utiliser au maximum les données déjà disponibles
- ❖ Lien avec la stratégie
- ❖ Travailler par étapes: ne pas aller trop dans les détails
- ❖ Apprentissage, co-construction

Points de contact

Isabelle Verschueren

02/790 54 25

Isabelle.verschueren@p-o.belgium.be



Ben Smeets

02/790 53 20

ben.smeets@p-o.belgium.be

