



# Le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale en 2008

## SOMMAIRE

- 2 **Marché du travail**
- 3 **Organisation du travail**
- 4 **Bien-être au travail**
- 6 **Diversité et non-discrimination**
- 7 **Personnel et Budget**
- 8 **Organisation du SPF**
- 10 **Communication**
- 11 **Concertation sociale**
- 13 **Concertation sociale - RGPT**
- 14 **Lutte contre la fraude sociale**
- 15 **International**
- 16 **Le SPF et ses usagers**



SPF Emploi, Travail et  
Concertation sociale  
rue Ernest Blerot 1  
1070 Bruxelles  
[www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)

## EDITORIAL

C'est la deuxième année que j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel des activités du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Il y a moins d'un an en effet que le SPF a renoué avec la tradition du rapport annuel pour inviter nos utilisateurs les plus assidus à mieux connaître les réalisations d'un service public fédéral qui peuvent les concerner de multiples façons.

La première édition s'était efforcée de faire ressortir la dynamique d'une organisation qui se veut en permanence au diapason du marché du travail et de ses acteurs. Pour ce faire, elle avait privilégié une formule plus digeste qu'un rapport classique bardé de chiffres et de tableaux et exhaustif de tous les faits et gestes des services du SPF. Cette seconde édition est de la même veine.

L'année 2008 s'est vite révélée aussi perturbée que l'année précédente pour l'autorité politique. Ayant démarré avec le gouvernement provisoire de Guy Verhofstadt, elle a vu l'intronisation de deux autres premiers ministres, Yves Leterme en mars et Herman Van Rompuy en décembre.

Sur le plan de la décision politique, l'année 2008 aura été marquée à la fois par des blocages nés de la difficulté à résoudre les désaccords institutionnels, mais aussi par la neutralisation unanime de ceux-ci quand s'est imposée à tous les décideurs responsables la nécessité de résoudre la crise financière, qui a rapidement muté vers une crise économique dont les effets devraient encore se faire sentir de longs mois.

La fin de l'année 2008 a donc été surtout consacrée à l'élaboration d'un arsenal de mesures anti-crise, visant tantôt à apporter un bol d'oxygène aux entreprises, notamment par l'allègement du coût du travail, tantôt à soutenir le pouvoir d'achat ou encore visant à réformer le marché du travail. Ces mesures ont déjà fait l'objet de deux plans de relance et sont en train de prendre leur essor alors que 2009 est déjà bien entamée. C'est qu'au-delà des mesures classiques prises pour parer au plus pressé, on privilégie désormais aussi l'adoption de mesures à même de renforcer la résilience de notre marché du travail. La fin de l'année 2008 a également permis la conclusion d'un nouvel accord interprofessionnel pour les années 2009-2010. Mais de ces plans et accords, qui ont accaparé les ressources de certains des services du SPF, c'est le prochain rapport qui en fera l'article.

Ce rapport annuel 2008 a pour objectif, rappelons-le, de mettre en lumière les actions et décisions les plus emblématiques de l'année écoulée, sans vouloir passer en revue tout le détail des activités réalisées par les services et des normes adoptées.

Emblématiques car empreintes des nouveaux accents avec lesquels on tâche de mener une politique de l'emploi, tantôt en veillant à maintenir les travailleurs les plus expérimentés au travail (implication des secteurs dans le Fonds de l'expérience professionnelle), tantôt en promouvant la diversité (création du réseau diversité), tantôt en soutenant l'emploi aussi dans le secteur non marchand (10 ans de Maribel social, projets globaux pour des premiers emplois).

Emblématiques car marquées du sceau de la simplification tant administrative (contrats de travail titres-services, fermetures d'entreprises) que réglementaire (lifting du RGPT) ou organisationnelle (commissions paritaires).

Emblématiques car elles témoignent du maintien d'une grande dynamique en matière de sensibilisation et d'information (campagnes SLIC dans le secteur des travaux routiers et de prévention des maux de dos dans la construction et la distribution, nouveaux outils contre les risques psychosociaux, création d'une lettre d'information électronique, nouvelles brochures...) et de concertation sociale (modernisation réussie des élections sociales, nouvel accord interprofessionnel).

Emblématiques car elles reposent d'abord sur la collaboration du SPF avec d'autres institutions, tant en matière de bien-être au travail (coopération VDAB-Ateliers de démonstration, programmation du Fonds social européen) que dans la lutte contre le travail illégal et la fraude sociale (accords avec la Pologne et le Luxembourg, Covron).

Je me dois d'évoquer enfin les avancées qui concernent plus directement le fonctionnement interne du SPF. Malgré les problèmes inhérents à la diminution des effectifs et des moyens budgétaires ainsi qu'au changement de système de comptabilité (Fedcom), le personnel et les services du SPF n'ont pas manqué de poursuivre de nombreux chantiers de modernisation (Spring 08) et de prendre des initiatives novatrices (développement de formations interactives, intégration d'outils logiciels, mise en lumière de nouveaux indicateurs



du marché du travail) tout en faisant face aux surcroûts inattendus de travail (plans bonus). L'engagement de tous nos services vers la qualité s'est traduit très concrètement au Contrôle du bien-être au travail dont trois directions régionales supplémentaires ont décroché l'ISO9001.

Je remercie tous mes collaborateurs pour tous les efforts réalisés et je souhaite vivement que la lecture de ce rapport 2008 vous en fasse prendre la mesure et surtout rencontre votre intérêt. Comme je souhaite que le rapport 2009 soit davantage centré sur vos attentes, je recevrai avec attention et gratitude toutes les remarques et suggestions que vous voudrez bien m'adresser.

Pierre-Paul Maeter, président  
du Comité de direction du SPF Emploi,  
Travail et Concertation sociale

# LES IMMIGRÉS DE DEUXIÈME GÉNÉRATION ONT PLUS DE DIFFICULTÉS POUR ACCÉDER AU MARCHÉ DU TRAVAIL

En novembre 2008, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a publié un rapport étudiant l'intégration des migrants sur le marché de l'emploi en Belgique, en France, aux Pays-Bas et au Portugal. Deuxième volume d'une étude concernant une dizaine de pays membres de l'OCDE, ce rapport met notamment en lumière les difficultés spécifiques rencontrées par les immigrants de deuxième génération face au marché du travail belge.

Les études concernant l'immigration ne constituent pas le travail le plus visible du SPF Emploi. Pourtant, c'est un sujet essentiel aux yeux de la DG Emploi et marché du travail, qui publie tous les ans un rapport sur l'immigration en Belgique (voir article ci-dessous). Notre pays accueille en effet une des plus importantes communautés immigrées d'Europe, d'où notre intérêt à prendre part à l'étude organisée sur base volontaire par l'Organisation de coopération et de développement économiques

(OCDE) sur l'intégration des migrants sur le marché de l'emploi dans certains de ses pays membres.

Publiée en novembre 2008, cette étude met en avant le fait que par rapport aux autres pays de l'OCDE, la Belgique se trouve dans une situation très difficile au niveau de la position des migrants sur le marché de l'emploi, particulièrement en ce qui concerne l'enseignement. Le handicap scolaire des enfants d'immigrés y serait le plus important

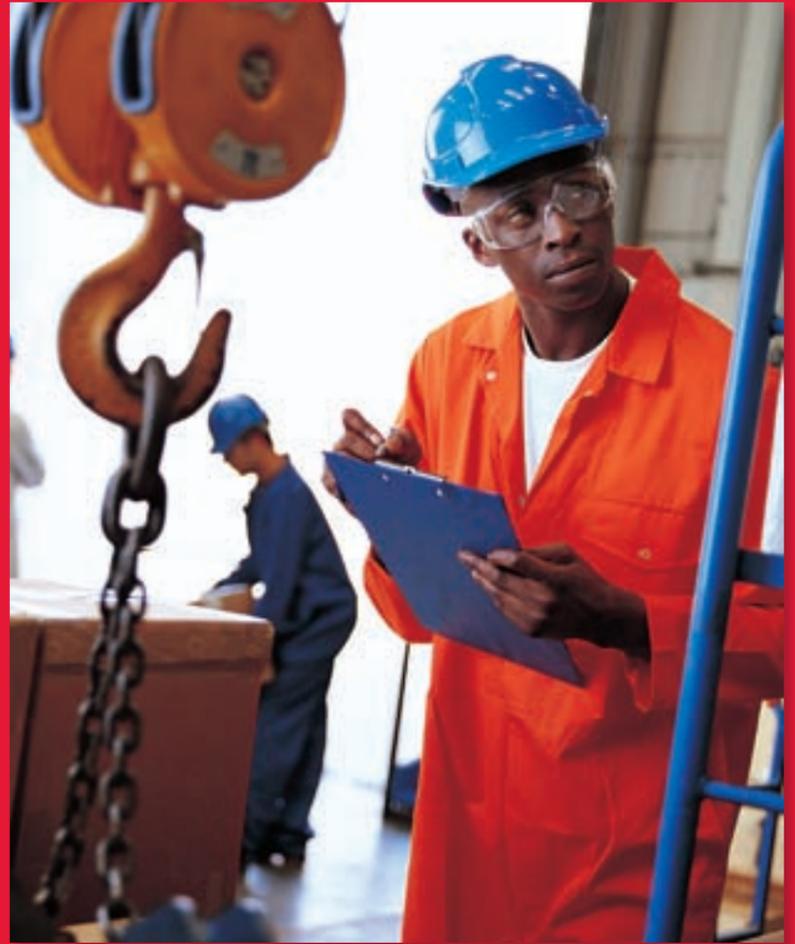
parmi les pays membres de l'OCDE. Les choses semblent d'ailleurs plus difficiles en général pour les immigrés de la deuxième génération que pour les primo-arrivants en matière d'accès au marché du travail, même si la position des migrants est liée au fonctionnement du marché du travail belge en général et à la difficulté d'y intégrer certains groupes, que ce soient les jeunes, les personnes âgées, les peu qualifiés, les immigrés...

Le rapport de l'OCDE formule un certain nombre de recommandations utiles pour l'évaluation de la politique de l'emploi en Belgique et des nombreuses actions entreprises pour lutter contre la discrimination. L'OCDE insiste notamment sur la nécessité de consacrer plus de moyens à l'étude de la situation. Pour élaborer ce rapport, elle a utilisé les données de l'enquête sur les forces

de travail croisées à celles du registre national, mais il s'agit d'une procédure compliquée et pour laquelle aucun suivi n'existe actuellement en Belgique.

Face à ces recommandations, notre ministre a reconnu le manque de moyens disponibles à l'échelon fédéral. Lors de la présentation officielle de l'étude, elle a émis l'idée de développer des indicateurs mesurant la diversité sur le marché du travail. Il s'agirait d'élaborer un outil permettant de suivre la situa-

tion sur le marché de l'emploi en se basant sur la nationalité et le pays de naissance des parents. Les immigrés de la seconde génération sont en effet difficiles à détecter dans des statistiques portant sur des belges nés en Belgique. Le projet se baserait dès lors sur la banque de données de la Sécurité sociale, enrichie d'indications sur les parents. L'année 2009 servira de période-test pour déterminer si les données du registre national sont assez fiables pour mener l'exercice à bien.



## 10 bougies pour le Maribel social!

En 2008, le Maribel social a fêté ses dix ans d'existence. Ce système consiste en une réduction forfaitaire sous certaines conditions des cotisations ONSS pour les employeurs du secteur non marchand, réduction qui est intégralement utilisée pour créer de l'emploi supplémentaire. Après une décennie, le bilan est plutôt positif: l'an passé, ce système a subventionné plus de 30.000 emplois, dont 20.000 dans le privé, pour un total de 676 millions d'euros. Concrètement, les employeurs concernés voient une partie de leurs cotisations patronales affectée au financement du système, dans différents Fonds sectoriels Maribel social. Ces fonds sont gérés par les partenaires sociaux. Par la suite, l'employeur peut se voir octroyer par le fonds sectoriel compétent une intervention financière dans la création de nouveaux postes de travail, après un contrôle très strict de l'affectation de l'argent. L'attachement des partenaires sociaux au Maribel social est réel; d'une part, ce sont eux qui le gèrent et d'autre part, ces subventions sont indispensables au bon fonctionnement de ce secteur socialement très important, porteur d'une grande valeur ajoutée, mais incapable de vivre de ses recettes propres. Ce système aide également à résoudre la pénurie d'infirmières: depuis le début des années 2000, certaines enveloppes du secteur public non marchand peuvent également être affectées à la formation d'aides-soignantes en infirmières. Après dix ans, le Maribel social semble répondre à un réel besoin, même s'il souffre quelque peu de sa structure lourde et complexe due à son système de gestion. Enfin, l'année 2008 et son inflation galopante a relancé le débat sur l'indexation des subsides affectés au Maribel social, qui n'est pas prévue à l'heure actuelle mais est hautement revendiquée par les partenaires sociaux du secteur non marchand.

## De nouveaux indicateurs sur l'immigration et le marché du travail

Comme chaque année, le SPF Emploi a publié en 2008 son rapport sur l'immigration en Belgique. Ce document constitue en réalité la contribution belge au rapport annuel sur les migrations internationales du Système d'observation permanente des migrations (SOPEMI) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Le but de ce rapport est de dégager les tendances migratoires récentes et l'évolution des politiques d'immigration et d'intégration en Belgique.

L'immigration est en effet un phénomène qui ne cesse de prendre de l'ampleur. Depuis 2002, on constate une hausse constante du nombre d'étrangers en Belgique. En 2006, ils étaient plus de 80.000 à entrer dans notre pays; il y aurait aujourd'hui sur le sol belge plus de 900.000 personnes de nationalité étrangère et plus de 1.300.000 personnes nées à l'étranger. L'intégration de cette part importante de la population suscite de nombreux débats sur l'adaptation de la législation ou la procédure de demande d'asile par exemple. Le rapport sur l'immigration aide donc à mieux appréhender ce phénomène en décrivant les causes probables de l'accroissement des populations belge et étrangère, les mouvements migratoires, la situation des demandeurs d'asile et des réfugiés, l'évolution de la législation, la situation des étrangers sur le marché du travail belge et les causes possibles des inégalités observées.

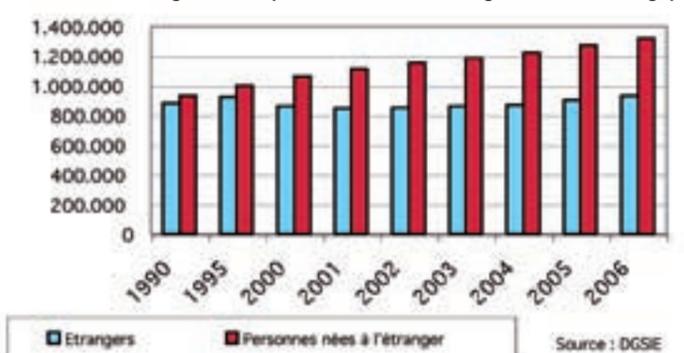
Hormis ces données, l'édition 2008 du rapport offre un chapitre supplémentaire basé sur une nouvelle source d'informations: l'enquête sur les forces de travail. Cette enquête met à disposition



des données inédites. L'utilisation du critère du pays de naissance permet de voir la différence entre les personnes de nationalité étrangère et celles nées à l'étranger, et de mesurer l'impact de l'acquisition de la nationalité sur l'intégration sur le marché du travail. D'autres nouveaux indicateurs fournissent également des informations sur le niveau de qualification, la part des emplois à temps partiel ou temporaires, l'évolution de la situation des personnes en emploi après un an, et offrent ainsi une vision plus complète de la situation des personnes d'origine étrangère sur le marché du travail.

Ce rapport peut être obtenu gratuitement ou téléchargé sur le site du SPF Emploi: [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)

Effectifs des étrangers et des personnes nées à l'étranger résidant en Belgique





### Le système du congé-éducation payé à nouveau en équilibre financier

Après avoir connu des difficultés financières pendant quelques années, le système du congé-éducation payé est à nouveau en équilibre en 2008. Le congé-éducation payé est un système qui vise à encourager la formation des travailleurs. Le travailleur peut s'absenter de son travail pour suivre une formation et pour participer aux examens et aux épreuves tout en conservant son salaire. La somme que l'employeur doit déboursier pour les heures d'absence de son travailleur lui est remboursée. Afin de financer ce remboursement, tous les employeurs paient une cotisation ONSS peu élevée de 0,04% en principe pour tous les travailleurs (solidarisation des coûts). Les pouvoirs publics participent également au financement. Jusqu'en 2005, ce coût était plus ou moins équitablement réparti entre pouvoirs publics et partenaires sociaux mais au cours de la période 2006 à 2007, les pouvoirs publics ont supporté plus de 70% du coût total du système. Pendant ces 2 années, ils ont payé près de 100 millions d'euros de plus que les partenaires sociaux.

A partir de 2008, la législation a explicitement prévu que la contribution des pouvoirs publics dans le financement serait égale au produit de la cotisation patronale. La cotisation patronale pour 2008 a dès lors été majorée. Mais on s'est également attaqué au volet dépenses: pour certaines formations, on a limité le nombre d'heures par année scolaire où le travailleur peut s'absenter de son travail. De même, le remboursement à l'employeur ne s'effectue plus sur la base du salaire normal mais bien sur la base d'un forfait, ce qui a représenté une énorme simplification administrative tant pour les employeurs que pour la Direction du congé-éducation payé du SPF Emploi. Toutes ces interventions ont permis de clôturer 2008 avec un solde positif. Ceci découle également d'une diminution du nombre de travailleurs recourant au congé-éducation payé.

Ce système, qui a été créé en 1985, est confronté à d'autres problèmes. Les évolutions dans l'offre de formation et dans le système d'enseignement, notamment l'organisation modulaire des formations, font que le régime n'est plus tout à fait adapté aux besoins. Dans l'accord interprofessionnel 2007-2008, les partenaires sociaux avaient annoncé une réforme en profondeur du système mais jusqu'à présent, rien n'a été fait.

#### Pour en savoir plus:

- La brochure «Clés pour le congé-éducation payé» peut être commandée ou téléchargée gratuitement sur le site du SPF Emploi, [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)
- Des chiffres détaillés sur le congé-éducation payé sont également disponibles sur ce site, dans la rubrique «statistiques».

| Année scolaire | Nombre de travailleurs | Nombre d'heures | Montant remboursé |
|----------------|------------------------|-----------------|-------------------|
| 03/04          | 72.222                 | 4.897.700       | 84.085.087        |
| 04/05          | 73.770                 | 4.668.176       | 80.279.374        |
| 05/06          | 68.089                 | 4.445.502       | 78.619.935        |
| 06/07          | 65.927                 | 3.899.431       | 60.979.185        |

## Premier emploi: 1300 jeunes au travail grâce aux «projets globaux»

En 2008, les «projets globaux» ont aidé environ 1300 jeunes à trouver leur premier emploi. A cet effet, un budget d'environ 18 millions d'euros a été débloqué. Les emplois s'inscrivent dans le cadre des conventions de premier emploi. Ces projets s'effectuent le plus souvent sur la base d'une convention de partenariat entre le service public qui gère le projet et le SPF Emploi. La tâche de la DG Emploi et Marché du Travail du SPF Emploi consiste à contrôler les demandes de remboursement des coûts salariaux et les transmettre à l'Office national de l'emploi de sorte que les paiements soient effectués. Ces premiers emplois subventionnés auprès de services publics ou de partenaires tiers permettent aux jeunes de faire leurs premiers pas sur le marché de l'emploi. L'employeur peut, à son tour, récupérer les coûts salariaux auprès des autorités fédérales.

Cette réglementation recouvre une vingtaine de projets qui répondent à un besoin social spécifique. Il s'agit notamment d'emplois d'agents de sécurité et de prévention, d'initiatives relatives à la sécurité des matchs de football, au réaménagement des espaces verts et à l'accueil des demandeurs d'emploi. Dans le cadre de la politique des grandes villes, il existe également différents projets qui visent à rendre certains quartiers plus viables. De telles initiatives sont développées non seulement au niveau fédéral, mais également en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale. Au sein des Communautés, les projets se focalisent essentiellement sur les jeunes et leur environnement. Citons par exemple le projet «Scholen voor Jongeren, Jongeren voor scholen» en Communauté flamande, également appelé projet Jojo. Ce projet porte sur la prévention des comportements antisociaux à l'école. Un projet similaire existe en Communauté française. Des projets sont également développés en vue d'augmenter la participation des jeunes dans les milieux culturel, sportif et associatif.

## Plus de simplicité pour la réglementation et les contrats de travail titres-services

Simple à utiliser mais pas simple à gérer! Les titres-services ont vu le jour en 2001. En raison de la nature particulière des activités autorisées dans le cadre des titres-services, la loi avait prévu un certain nombre de dérogations par rapport aux dispositions habituelles sur les contrats de travail. Et ces dérogations ne facilitent pas la tâche des sociétés titres-services.

«Après 5 années d'utilisation, il a été possible de mieux cerner quelle était la flexibilité réellement nécessaire pour les contrats de travail titres-services», explique Marie-Noëlle Dinant, attachée à la Direction générale Relations individuelles du travail. «Nous avons donc revu la loi du 20 juillet 2001 afin de supprimer les dispositions et dérogations qui se sont révélées inutiles à la réalisation de son objectif, c'est-à-dire instaurer le développement de services et d'emplois de proximité en vue de créer des emplois occupés prioritairement par des travailleurs peu qualifiés et de substituer le travail effectué au noir par du travail salarié.»

Concrètement, ces modifications interviendront à deux niveaux dès que les textes de loi seront entrés en vigueur. D'une part au niveau de la réglementation. Jusqu'à maintenant, il existe deux catégories de travailleurs titres-services: les travailleurs de type A et les travailleurs de type B. Les travailleurs de type A sont ceux qui bénéficient d'allocations complémentaires (par exemple du CPAS); le type B concerne tous les autres travailleurs. Cette distinction de catégorie a un impact sur la durée minimale des prestations, sur le type de contrat (CDD ou CDI), ... bref, pour les employeurs, c'est un véritable casse-tête. Les nouvelles dispositions de la loi du 22 décembre 2008 ont tout simplement pour but de supprimer cette distinction et d'uniformiser les règles pour tout le monde.

D'autre part, une modification a également été apportée en ce qui concerne les contrats de travail: les nouvelles dispositions limitent au maximum les dérogations qui étaient jusqu'ici permises. «C'est le cas notamment en ce qui concerne les clauses d'essai, la durée du préavis en cas de rupture d'un contrat à durée déterminée, etc.», précise Marie-Noëlle Dinant. «On peut également citer le fait que les nouvelles dispositions offrent plus de sécurité au travailleur puisque tous les travailleurs sous contrat de travail titres-services devront désormais être d'office liés par un contrat de travail à durée indéterminée une fois qu'une période de trois mois se sera écoulée depuis la première déclaration immédiate de l'emploi (Dimona) faite par leur employeur».

# L'ÉQUILIBRE ENTRE VIE PRIVÉE ET VIE PROFESSIONNELLE RESTE UNE PRIORITÉ

L'évolution vers un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle est restée un thème important en 2008. Il a en effet figuré à l'agenda de chaque niveau de pouvoir. Dans ce cadre, la Commission des Affaires sociales du Sénat a discuté plusieurs propositions de loi portant sur les différents congés octroyés aux travailleurs. Des propositions ont également été lancées au niveau européen en vue d'adapter les directives relatives au congé de maternité et au congé parental.

Cette thématique compte également parmi les priorités de l'accord conclu le 18 mars 2008 par le Gouvernement fédéral. L'accord comporte une déclaration d'intention en vue d'améliorer la combinaison entre vie privée et vie professionnelle. Le Conseil des ministres a adopté trois mesures à ce sujet au mois d'octobre, dont deux ont été coulées dans la loi-programme du 22 décembre 2008. Désormais, une travailleuse qui a accouché peut, sous certaines conditions, choisir à l'issue de son congé de maternité de reprendre, pour un temps, le travail à mi-temps au lieu de prendre deux semaines de congé.



Par ailleurs, les travailleurs masculins peuvent désormais prendre leur congé de paternité jusque quatre mois après la naissance de leur enfant. La troisième mesure prévoit la possibilité, pour le travailleur, de prendre un congé parental jusqu'aux douze ans de l'enfant. Le Conseil des ministres a également décidé d'allonger le congé de maternité d'un jour pour les femmes qui ont encore travaillé le jour de l'accouchement.

Ces petites réalisations contribuent à un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

La Direction générale Relations individuelles du travail du SPF Emploi est étroitement associée à nombre de démarches visant à améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Tant le travail préparatoire à la stratégie suivie que l'interprétation et l'applica-

tion de la réglementation relèvent des compétences du service. Celui-ci était d'ailleurs représenté aux séances parlementaires, ainsi qu'au niveau européen. Lors de l'entrée en vigueur de nouvelles règles en la matière, il répond également à des demandes d'information. Demandes nombreuses, vu le nombre de personnes concernées par la thématique!

## Simplification au cœur des fermetures d'entreprises

Fermer une entreprise n'est pas une décision sans conséquences pour ceux qu'elle concerne.

L'ancienne réglementation relative aux fermetures d'entreprises prévoyait que le patron d'une entreprise devait envoyer une série de documents signalant sa décision non seulement aux travailleurs et à leurs représentants mais également à différentes autorités publiques concernées. Il se retrouvait bien souvent avec cinq ou six exemplaires des mêmes documents à faire parvenir à ces autorités et services administratifs.

«La nouvelle loi sur les fermetures d'entreprises, entrée en vigueur au 1er avril 2007, a prévu un mécanisme de simplification administrative pour les notifications aux autorités publiques disponibles», explique Bernard Lantin, Conseiller auprès de la Direction générale Relations individuelles du travail. «Cette simplification consiste en l'envoi d'un formulaire unique à notre service. C'est en effet notre service qui

sert de point de contact unique. Nous nous occupons par la suite du transfert de l'information vers les autres autorités et services concernés.»

Cette demande de simplification était une demande des partenaires sociaux. Elle s'est traduite concrètement par la mise à disposition d'un formulaire simplifié et électronique sur le site web du SPF Emploi. Ce formulaire peut être envoyé par voie électronique à une adresse unique. Il est par la suite transmis aux ministres régionaux compétents en matière d'emploi, à la Direction générale Contrôle des lois sociales, à la Direction générale Emploi et marché du travail et à la Direction générale Relations collectives de travail (qui répercute l'information auprès des présidents des commissions paritaires concernés).

Lancé en 2007, ce formulaire a dû faire l'objet d'une campagne de communication afin de le faire connaître auprès des entreprises. Il n'a vraiment pris sa «vitesse de croisière» qu'en 2008. Sur cette année, ce sont 52 notifications qui ont été transmises et traitées par la Direction générale Relations individuelles du travail.

## Objectif 2012 en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles: -25%

La santé et la sécurité au travail est un des chevaux de bataille du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. C'est donc avec enthousiasme qu'il a relevé le défi lancé par la Commission européenne en 2007: définir et adopter une stratégie nationale pour améliorer la qualité et la productivité au travail, en adéquation avec la stratégie communautaire 2007-2012. Dans ce cadre, chaque Etat membre a dû se fixer certains objectifs quantitatifs à atteindre, avec comme but final de faire reculer le taux d'incidence des accidents du travail en Europe de 25% et d'assurer une réduction durable des maladies professionnelles.

C'est en 2008 que cette stratégie communautaire a été traduite au niveau belge dans la Stratégie nationale en matière de bien-être au travail 2008-2012. Cette stratégie nationale transpose l'approche communautaire au niveau national belge en tenant compte du contexte réglementaire, ainsi que des acteurs du bien-être au travail: le SPF Emploi bien sûr, mais aussi le Fonds des maladies professionnelles et le Fonds des accidents du travail. Le résultat consiste en 60 ou 70 projets précis, déclinaisons «belges» des points de la stratégie communautaire, et dont la réalisation est échelonnée de 2008 à 2012. Certains de ces projets ont déjà été réalisés ou initiés en 2008: l'enquête nationale sur les conditions de travail (voir article page ci-contre), la codification du Règlement général pour la protection du travail en Code (voir article page 15), la publication sur le site [www.beswic.be](http://www.beswic.be) de résultats d'enquêtes sur les accidents du travail, la réalisation de brochures Sobane sectorielles d'analyse des risques destinées aux petites et moyennes entreprises, un guide de bonnes pratiques en médecine du travail pour la prise en charge des troubles musculo-squelettiques...

En réalité, cette stratégie s'inscrit dans la continuité des activités déjà initiées par la Direction générale Humanisation du travail du SPF Emploi, tout en les coordonnant et en les regroupant dans un plan plus global. L'utilisation de projets existants a bien entendu permis d'atteindre plus facilement les objectifs «belges» de cette stratégie communautaire. Mais de nouveaux projets ont tout de même été développés expressément dans le cadre de la stratégie, sollicitant particulièrement la Direction générale Humanisation du travail et la Direction générale Contrôle du bien-être au travail. Par exemple, une approche en matière de simplification administrative a été introduite; moins de démarches administratives sont désormais imposées aux employeurs, et la législation peut être appliquée plus directement et simplement. La Stratégie nationale en matière de bien-être au travail vise avant tout à réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles; mais c'est aussi une formidable occasion pour notre SPF d'améliorer sa transparence, la synergie entre ses différents services, en un mot: la qualité de son travail.

## Sept ans d'action contre les troubles musculo-squelettiques

Les troubles musculo-squelettiques (TMS), notamment les maux de dos, sont le mal du siècle: ils touchent tous les types de travailleurs, dans tous les secteurs, et n'ont pas de frontières géographiques. A la DG Humanisation du travail du SPF Emploi, on a fait de ce problème une priorité, et de nombreux projets de prévention des TMS ont été mis en place, soutenus par le Fonds social européen (FSE). De 2000 à 2006, une série de brochures désormais incontournable, la série Troubles musculo-squelettiques, a vu le jour. Déclinée par secteur, elle vise notamment à la prévention des maux de dos dans les crèches, les métiers de la construction, l'agriculture et l'horticulture et les soins à domicile; pour ces trois derniers domaines, il existe également depuis 2008 un DVD pédagogique. L'année passée, la série s'est enrichie de trois nouveaux titres: l'un consacré aux hôpitaux, dont la sortie s'est accompagnée d'une formation à destination du personnel hospitalier, et deux autres destinés aux médecins du travail et aux employeurs et partenaires sociaux. 2008 a également été l'occasion d'évaluer la programmation FSE (voir article ci-dessous) et ses réalisations; l'intérêt de ces brochures a été salué, même si elles ont parfois été considérées comme un peu trop théoriques et trop centrées sur les lombalgies au détriment des autres troubles musculo-squelettiques. Dans la foulée, la nouvelle programmation FSE 2007-2013 a été décidée: les TMS y sont à nouveau un sujet majeur. Les projets existants en matière de lombalgies devraient notamment être poursuivis. Il y a d'ailleurs eu en 2008 de nouvelles sessions d'information pour les travailleurs et formateurs dans des secteurs qui avaient déjà été sensibilisés, comme les crèches, les maisons de repos, l'aide à domicile, le nettoyage et les titres-services en général. De nouvelles formations ont aussi été mises sur pied pour les professeurs d'éducation physique, afin qu'ils prennent part à la prévention des lombalgies dans leur enseignement; un manuel à leur intention devrait être rédigé prochainement. Enfin, un guide de recommandations pour améliorer la qualité des formations à la prévention des lombalgies organisées dans les entreprises a été élaboré, sur base des conclusions de tables rondes sur les manutentions manuelles des charges qui ont eu lieu fin 2007. Dans un futur proche, à la demande des partenaires sociaux, diverses fiches pratiques de prévention des TMS destinées aux travailleurs devraient être établies. Pour les années à venir, l'accent devrait être mis sur les TMS des travailleurs âgés: c'est en effet le public privilégié par la nouvelle programmation FSE.



## Nouveaux outils contre les risques psychosociaux

Stress, violence, harcèlement moral et sexuel: les risques psychosociaux sont une réalité sur le lieu de travail, en Belgique mais aussi dans le reste de l'Union européenne. Il était donc logique que le Fonds social européen (FSE) soutienne les projets en rapport avec cette problématique. Ce genre de projets, la DG Humanisation en a des cartons pleins. La programmation FSE 2000-2006 a ainsi été l'occasion de développer de nombreux outils pour combattre le stress et le harcèlement, comme des brochures, des films pédagogiques ou encore des formations de formateurs ou de journées d'étude. Durant cette période, la législation belge sur le harcèlement a également été revue et renforcée. De nombreuses études ont été menées, pour déceler la prévalence des secteurs touchés par le harcèlement. Ces recherches ont permis de réaliser l'ampleur du phénomène, et de mettre au point des outils de diagnostic et d'intervention ciblant les souffrances relationnelles dans leur ensemble, comme une mallette pédagogique, ou encore une brochure appliquant la stratégie Sobane de gestion des risques aux aspects psychosociaux. Lors de leur évaluation en 2008, ces outils se sont révélés très appréciés sur le terrain: en plus d'être efficaces, ils ont l'avantage d'être gratuits, faciles d'utilisation et disponibles aisément sur [www.respectautravail.be](http://www.respectautravail.be). 2008 a également été l'occasion de réfléchir au burn-out, avec l'organisation le 30 septembre d'un colloque sur ce thème par le club européen de la santé, dans les locaux du SPF Emploi. Les réflexions issues de ce colloque ont servi de prémices à la mise sur pied d'un projet FSE consacré au burn-out; c'est en effet en 2008 que la prochaine programmation 2007-2013 a été décidée. Celle-ci sera l'occasion de mettre en avant la prévention primaire avec l'élaboration d'un code de conduite (voir article ci-contre), et d'un outil permettant aux entreprises de mettre en place une politique de communication interne visant à réduire le stress. En ce qui concerne la prévention secondaire, les projets déjà initiés seront poursuivis et affinés, comme par exemple le dispositif de mise en réseau des conseillers en prévention et des personnes de confiance pour leur permettre d'échanger des outils et bonnes pratiques.

# LA DG HUMANISATION DU TRAVAIL ROULE POUR LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN

En 2008, la première programmation Fonds social européen à laquelle notre SPF prenait part s'est achevée, et la suivante a été lancée. L'occasion de faire le bilan sur cette collaboration fructueuse, qui a permis l'essor de nombreux projets désormais phares.

«Le Fonds social européen investit dans votre avenir»: cette petite phrase se trouve dans de nombreuses brochures produites par la DG Humanisation du travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Ce slogan souligne en réalité la participation, depuis plusieurs années déjà, du SPF Emploi aux projets du Fonds social européen (FSE). Cette implication est réelle, puisqu'au quotidien, les projets traités par la DG Humanisation du travail dépendent de la programmation pluriannuelle FSE. 2008 a été une année charnière à ce niveau: elle a marqué la fin de la première programmation FSE à laquelle notre SPF participait, la programmation 2000-2006 (prolongée sur 2007), et le lancement effectif de la programmation suivante, 2007-2013.

L'objectif principal du Fonds social européen est de développer les compétences professionnelles des citoyens européens et d'améliorer leurs perspectives professionnelles, notamment en réduisant les inégalités. Cet objectif est largement partagé par les missions de la DG Humanisation du travail. Aussi, quand en 2000 la cellule Fonds social européen du Ministère de l'Emploi et du Travail de l'époque a lancé un appel à projets externes et reçu énormément de propositions en rapport avec le bien-être au travail, ces projets ont tout naturellement été confiés à la DG Humanisation du travail. Elle a alors progressivement donné à ces projets une cohérence avec les missions du SPF Emploi, puis développé des collaborations avec des universités, collaborations qui ont fait tâche d'huile, jusqu'à devenir aujourd'hui le «core business» de cette DG.

Depuis 2002, la DG Humanisation du travail a donc développé essentiellement des projets repris dans la programmation FSE: Proxima, Risques chimiques,

Sobane, Stress, Harcèlement, Lombalgies, Télétravail, CAPA, et Preventagri. Certains sont devenus des incontournables, comme les brochures de prévention des troubles musculo-squelettiques par secteurs, ou la méthode de dépistage des risques inhérente à la stratégie Sobane. 2008 n'a pas fait exception à la règle. Il y a notamment eu l'organisation d'un colloque sur le burn-out en septembre (voir article ci-contre), la traduction de brochures en langue allemande, ou encore l'organisation en octobre du symposium d'ouverture de la Semaine européenne 2008 pour la santé et la sécurité au travail, sur le thème de l'analyse des risques. Le SPF Emploi est en effet le point focal belge de l'Agence européenne de Bilbao pour la sécurité et la santé au travail.

Mais la DG Humanisation du travail a surtout été occupée en 2008 à clôturer l'ancienne programmation FSE, et à élaborer la nouvelle. Une évaluation des projets réalisés a bien entendu été effectuée par des experts, qui se sont globalement montrés satisfaits mais ont déploré des actions trop axées sur un public intermédiaire, comme les conseillers en prévention, et pas assez sur le public final, le travailleur. Pour donner plus de place à la prévention primaire, c'est-à-dire à éviter les risques au travail, l'idée a alors été lancée de mettre sur pied un code de bonne conduite. Les entreprises pourraient élaborer elles-mêmes ce code et l'utiliser en interne. Un premier projet de texte a été rédigé et sera soumis aux partenaires sociaux pour approbation.

En ce qui concerne la nouvelle programmation FSE, son éventail de projets s'est quelque peu restreint, suite à l'élargissement de l'Union européenne qui a limité les budgets disponibles pour chaque Etat membre. Pour 2007-2013,

débuté en 2008 avec un an de retard, l'axe principal retenu est celui des seniors, ou comment garder les travailleurs plus âgés actifs professionnellement en améliorant leurs conditions de travail. Il s'agit en réalité de la continuité du projet CAPA déjà initié, où deux angles particuliers seront mis en avant: les risques psychosociaux et les troubles musculo-squelettiques (voir articles ci-contre). Mais la DG Humanisation du travail n'est plus la seule entité impliquée. Le thème du travail des seniors étant particulièrement crucial pour l'avenir de la Belgique, la DG Emploi et marché du travail participe elle aussi à divers projets FSE. La complémentarité des projets soutenus laisse espérer une belle synergie entre les deux administrations, pourquoi pas à l'occasion de l'organisation commune de journées d'études.



## Travaux routiers en toute sécurité

La DG Contrôle du bien-être au travail du SPF Emploi a réalisé en 2008 une campagne dans le secteur des travaux routiers. Cette campagne a été organisée en collaboration avec le CNAC, le Comité national d'action pour la sécurité et l'hygiène dans la construction. Pour rappel, cette campagne faisait suite à celle menée l'année précédente, avec les mêmes partenaires, sur les travaux de toiture.

Cette campagne s'est également subdivisée en deux phases: une phase de sensibilisation et une phase de répression.

La première phase a été menée exclusivement par le CNAC de septembre 2007 à juin 2008 tandis que la seconde a été confiée aux inspecteurs du Contrôle du bien-être au travail qui ont effectué leurs contrôles de juillet à décembre 2008.

Lors de la période «sensibilisation», le CNAC a entrepris de visiter un certain nombre de chantiers afin de rappeler aux travailleurs l'importance d'une bonne application de la réglementation.

De leur côté, lors de la phase de contrôle, les inspecteurs ont particulièrement porté leur attention sur les risques liés à la circulation ainsi que les risques liés à l'exposition aux particules fines qui contiennent du quartz.

Ces actions de prévention et de contrôle avaient évidemment pour but de diminuer le nombre d'accidents et de maladies du travail dans le secteur de la construction et plus particulièrement sur les chantiers de travaux routiers. Au total, quelques 238 visites ont été effectuées par les inspecteurs au cours des 6 mois qu'a duré la période de contrôle. D'après les chiffres disponibles, il semble que les prescriptions en matière de bien-être au travail ont été globalement bien respectées. Et c'est déjà ça de pris!



## Les conditions de travail sous la loupe au niveau national

Se préoccuper de la qualité du travail est l'une des missions-clés du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Pour y parvenir, il est nécessaire de bien connaître et comprendre les conditions de travail. C'est pourquoi le 28 avril 2008, à l'occasion de la journée mondiale pour la Sécurité et la Santé au travail, la ministre de l'Emploi Joëlle Milquet a annoncé le lancement prochain d'une enquête de qualité sur l'état de la santé et la sécurité au travail, volet important de la Stratégie nationale bien-être (voir article page ci-contre). Ce genre d'enquête nationale sur les conditions de travail est déjà pratiquée dans de nombreux pays: elle permet de dresser un bilan sur la situation au sein des entreprises par rapport à la législation, d'effectuer une évaluation de cette dernière, etc. Mais rien de tel n'existe pour le moment en Belgique. Seules quelques enquêtes sont menées au niveau régional, et concernent principalement l'aspect psychosocial des conditions de travail.

Au niveau fédéral, il y a bien l'enquête organisée par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail de Dublin, mais elle n'a lieu que tous les cinq ans et sur un échantillon réduit de la population, 1000 personnes environ. Cependant, la réputation de la Fondation de Dublin en matière d'enquêtes, de son expertise et de la fiabilité de ses outils n'est plus à faire. C'est pourquoi la Belgique a décidé

de collaborer avec cette Fondation pour mettre en place son enquête nationale. Cette collaboration permettra non seulement de rendre les résultats obtenus comparables avec ceux d'autres pays de l'Union européenne, mais renforcera aussi leur crédit.

Concrètement, l'enquête, qui portera sur un échantillon de 4000 travailleurs, devrait être initiée en 2009, et sera renouvelée tous les deux ans et demi. Ensuite, les résultats de cette enquête devraient être complétés par d'autres sources, existantes ou encore à créer. Il existe notamment le projet de réunir les données récoltées sur le terrain par les services externes de prévention et de protection au travail, comme les observations formulées suites aux examens médicaux des travailleurs, la constatation en entreprise de présence de bruits ou de produits dangereux et les risques inhérents, le nombre de plaintes formelles au niveau psychosocial... Ces données objectives seront ensuite confrontées au ressenti des travailleurs recueilli pour l'enquête nationale. Des croisements de ce type permettront d'obtenir en définitive un tableau complet des conditions de travail en Belgique. Ces données seront précieuses pour mettre le doigt sur les risques pour lesquels une sensibilisation est nécessaire, sur les secteurs à mobiliser en particulier, ou encore sur les campagnes de contrôle en matière de bien-être au travail à mener en priorité.

# CONSTRUCTION ET DISTRIBUTION: ATTENTION AUX MAUX DE DOS!

Deux grands secteurs auront été sous les projecteurs des inspecteurs du bien-être au travail en 2008: la grande distribution et la construction. Pourquoi ces deux secteurs en particulier? Parce que les maux de dos suite à des manutentions manuelles des charges y sont plus fréquents que dans d'autres secteurs.

Une grande campagne de prévention a été menée en 2008 dans ces deux secteurs par les inspecteurs du Contrôle du bien-être au travail du SPF Emploi. «Cette campagne s'est divisée en trois volets», explique Bruno Louis, coordinateur de campagne. «Le premier volet concernait la formation des inspecteurs. Ils ont reçu de l'information ciblée sur les manutentions manuelles dans les deux secteurs concernés. Ensuite, le volet communication a permis de diffuser des documents de sensibilisation (bonnes pratiques) auprès des entreprises. Enfin, le volet contrôle pour

lequel nos inspecteurs se sont rendus sur le terrain.»

Concrètement, cette campagne a touché quelque 19.000 entreprises. Plusieurs milliers de brochures sur les manutentions manuelles des charges ont été distribuées. Et au total, quelques 170 entreprises ont été contrôlées par les inspecteurs au cours de cette campagne.

La campagne de prévention de 2008 était une initiative du SLIC (Senior Labour Inspectors Committee). Il s'agit de l'organisation regroupant les inspections

du travail des Etats membres de l'Union européenne. Pour la Belgique, ce sont les inspecteurs de la DG Contrôle du bien-être au travail du SPF Emploi qui sont concernés. Ces activités de sensibilisation et de prévention des maux de dos s'inscrivent dans l'objectif européen de réduction de 25% des accidents du travail et des maladies professionnelles d'ici 2012. Les lombalgies sont un mal largement répandu en Europe: pas moins de 33% des travailleurs de l'Union s'en plaignent. Il s'agit d'ailleurs de la maladie professionnelle la plus fréquente.



## Les secteurs du textile et de l'ameublement soutiennent leurs seniors

Dans son effort pour aider au maintien des travailleurs âgés sur le marché du travail, le Fonds de l'expérience professionnelle du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale s'était doté en 2007 d'un nouvel outil: les protocoles de collaboration. Ceux-ci consistent en un accord avec un secteur déterminé (fonds de sécurité d'existence ou centre de formation paritaire), à qui le Fonds de l'expérience professionnelle fournit un soutien financier, notamment pour des actions de sensibilisation et le développement d'instruments ou de méthodes de diagnostic visant à améliorer la situation des seniors au travail. Un premier protocole avait été conclu avec le secteur des soins à domicile en Communauté flamande uniquement, les commissions paritaires de ce secteur étant scindées par communauté. En 2008, trois nouveaux accords ont été conclus au niveau fédéral cette fois, deux avec le secteur du textile (un concernant les employés et l'autre les ouvriers) et le troisième avec celui du bois et de l'ameublement. Ces protocoles soutiennent tous trois des actions de sensibilisation: les secteurs s'engagent à sensibiliser leurs membres, les entreprises, à instaurer des projets prévoyant des améliorations pour les travailleurs âgés via l'introduction de demandes de subvention auprès du Fonds de l'expérience professionnelle. Ces propositions d'amélioration sont principalement de type ergonomique, organisationnel ou psychosocial: aménagement du poste de travail, du temps de travail, soutien psychologique... Cette façon de procéder permet à chaque secteur de formuler ses besoins réels en fonction de ses conditions de travail et de ses spécificités, ce qui accroît l'efficacité des subventions. Surtout, les secteurs sont les intermédiaires les plus pertinents entre les entreprises et le Fonds de l'expérience professionnelle: ils donnent une impulsion positive et bénéficient de la confiance de leurs interlocuteurs, en amont comme en aval. Les premières évaluations de ces protocoles de collaboration sont encourageantes, l'engouement est réel. Les protocoles devraient donc être étendus à d'autres secteurs dans les années à venir.



## Les ateliers de démonstration et le VDAB main dans la main

Les ateliers de démonstration du travail en sécurité du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale ont entamé en 2008 une collaboration avec le VDAB, Office flamand de l'emploi et de la formation professionnelle. Signé en 2005 mais opérationnel depuis l'an passé, le protocole de collaboration conclu entre les deux organismes a été initié dans le cadre de la mise à disposition d'un savoir-faire en matière d'électricité et a évolué vers un échange de moyens dans d'autres domaines. Ce protocole venait aussi au bon moment pour répondre au manque criant d'instructeurs au sein des ateliers de démonstration. En effet, seul un instructeur en électricité y est présent pour plus de 800 personnes en formation chaque année! De plus, les ateliers de démonstration n'ont pas les compétences nécessaires pour dispenser tous les types de formation, comme par exemple celle relative au robot de montage. C'est pourquoi le VDAB, qui possède ce savoir technique, «prête» un de ses formateurs aux ateliers de démonstration; en échange, ceux-ci aident à la formation des demandeurs d'emploi, notamment par la mise à disposition de leurs installations. Convaincus de l'intérêt de ce type de collaboration, les ateliers de démonstration du travail ont l'intention de poursuivre dans cette voie. Des contacts ont été pris avec le FOREM pour passer des accords similaires. Un autre projet est actuellement à l'étude avec le secteur enseignement de la Communauté flamande pour former des formateurs auxquels les ateliers de démonstration pourront faire appel de temps à autre. De même, des accords de collaboration sont également prévus avec PreBes, association de conseillers en prévention et d'experts en sécurité au travail, toujours dans le domaine de la formation. Enfin, pour remédier de manière plus structurelle à leur manque d'effectif, les ateliers de démonstration du travail en sécurité recruteront prochainement un nouvel instructeur, francophone, le formateur actuellement présent étant néerlandophone.



## Le Label Egalité Diversité poursuit son chemin

Le Label Egalité Diversité poursuit son petit bonhomme de chemin. En 2008, une cérémonie officielle de remise du Label Egalité Diversité a été organisée au sein du SPF Emploi. Deux entreprises, la SNCB et l'ASBL Boulot, ont vu leur Label renouvelé pour deux années supplémentaires dans le cadre du projet pilote Label Egalité Diversité. Ces deux entreprises avaient reçu le Label en 2007 pour une durée d'un an. Ce renouvellement a été accordé suite à l'avis positif rendu par le Comité d'avis du Label.

La ministre de l'Emploi et de l'Égalité des chances a également confirmé, au cours de cette cérémonie, l'octroi du Label à dix autres entreprises pour les deux années à venir. Ces dix entreprises avaient reçu le Label en 2007 pour une durée de trois ans. Cette confirmation concernait Belgacom, Age d'or Services, la Ville de Gand, le Crioc, la Ville de Leuven, Ethias Assurances, Sodexo, la Ville de Liège, Randstad et la Police fédérale.

Pour rappel, le Label Egalité Diversité est une expérience pilote menée par la DG Emploi et marché du travail et sa Cellule Entreprise multiculturelle. L'objectif de ce projet est d'encourager et de récompenser les organisations et les entreprises qui veulent se lancer dans une dynamique de management de la diversité par la conception et la mise en œuvre d'un plan d'actions de diversité dans une perspective d'amélioration continue.

# LES ENTREPRISES LABELLISÉES CRÉENT UN RÉSEAU «DIVERSITÉ»

S'engager dans une politique de diversité au sein de son entreprise, ce n'est pas évident. Afin de partager leurs expériences, les entreprises qui ont reçu le Label Egalité Diversité ont mis sur pied un réseau. Et cela avec le soutien du SPF Emploi.

Ce réseau agit comme une plate-forme de rencontre et de discussion entre les entreprises, aussi bien du secteur public que du secteur privé. Les thèmes abordés sont bien évidemment en lien direct avec la politique de diversité.

Une première journée conférence a été organisée en 2008 par le réseau. Les entreprises labellisées avaient choisi

de travailler autour du stéréotype des métiers féminins et masculins. «L'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes a d'abord fait un exposé qui a été suivi par des témoignages des entreprises elles-mêmes», raconte Amina Nadi, attachée à la Cellule Entreprise multiculturelle de la DG Emploi et marché du travail. L'après-midi a été consacré à des ateliers qui portaient sur différents thèmes tels que le recrutement, la formation, ... Une personne ressource menait la discussion. Lors de ces ateliers, plusieurs pistes de réflexion ont été lancées. «Cette journée a été un véritable succès puisque plus de 80 personnes y ont participé», précise Amina Nadi.

Le réseau prévoit plusieurs réunions par an de ses membres afin de préparer les thèmes qui feront l'objet des conférences telles que celle décrite ci-dessus. Mais il est également question de rencontres et de débats. Le choix des thèmes est généralement lié aux difficultés rencontrées par les entreprises labellisées ou non dans la mise en œuvre de telle ou telle action en faveur de la diversité.

### Deux piliers pour le réseau

Le réseau repose sur deux piliers. Le premier consiste en l'échange des expériences relatives aux actions concrètes de diversité et d'égalité des chances comme par exemple la mise en œuvre d'une procédure de recrutement de non-discrimination, l'accès équitable de tous les travailleurs aux formations, etc.

Le deuxième pilier du réseau repose sur l'échange des expériences liées au management de la diversité. Cela se traduit concrètement dans l'implication du management, des travailleurs, de la



communication interne et externe sur la politique de diversité, sur les mécanismes de changement de la culture d'entreprise, etc.

Ce réseau permet aux entreprises de trouver du soutien pour leurs actions mais aussi de créer des synergies entre les responsables «diversité». Il est ouvert non seulement aux entreprises labellisées mais également à toutes les organisations et entreprises qui oeuvrent dans le cadre d'une politique de diversité ou qui voudraient développer une telle politique en leur sein.

### Une charte pour les membres

Afin de cimenter le réseau et de définir clairement de quoi on parle, les membres ou futurs membres doivent adhérer à une charte. L'entreprise qui adhère à cette charte s'engage formellement à respecter les dispositions légales de lutte contre les discriminations, à promouvoir une politique de gestion de la diversité en son sein et sous toutes ses formes et enfin à soutenir les activités organisées par le réseau. Bref, tout un programme.



**Amina Nadi,**  
attachée à la Cellule Entreprise multiculturelle  
de la Direction générale Emploi et marché du travail

«La Cellule Entreprise multiculturelle est intégrée au sein de la DG Emploi et marché du travail. Les missions de la Cellule sont l'information, la sensibilisation et la formation des acteurs du monde du travail (principalement les inspecteurs du Contrôle des lois sociales, les partenaires sociaux au sein des commissions paritaires et les entreprises) à la discrimination en raison de l'origine. A l'heure actuelle, notre activité principale consiste à piloter, à soutenir et à suivre l'évolution du Label Egalité Diversité et le projet «Réseau Diversité». En effet, depuis deux ans, notre travail a évolué avec l'entrée en vigueur des nouvelles lois de 2007 qui visent à lutter contre la discrimination en raison de l'origine mais également sous d'autres formes (âge, orientation sexuelle, handicap, convictions religieuses, etc.). Nos compétences ont donc été élargies et c'est à cette époque que nous avons été chargés de la coordination du projet Label Egalité Diversité qui nous permet d'atteindre les entreprises.

Mais ça n'a pas toujours été le cas. En 2001, lors de la création de la Cellule Entreprise multiculturelle au sein du SPF Emploi, notre premier projet a consisté à informer, sensibiliser et former les acteurs du monde du travail sur la problématique des discriminations en raison de l'origine uniquement. Notre premier public a été les inspecteurs de la DG Contrôle des lois sociales. Une nouvelle loi leur donnait en effet les compétences afin de constater et de traiter les plaintes relatives aux discriminations. C'était tout nouveau pour eux. Dans un premier temps, nous avons organisé des sessions de sensibilisation pour ensuite concevoir et réaliser, en partenariat avec les inspecteurs, un guide de détection des discriminations. Nos formations se donnaient sur base de ce guide qui prend en compte toute la complexité du sujet; l'aspect juridique mais également l'aspect sociologique et l'intégration de cette nouvelle compétence au travail quotidien de l'inspection. Notre deuxième public a été les partenaires sociaux au sein des commissions paritaires, afin de les sensibiliser à l'importance de conclure des conventions collectives de travail, des clauses et des codes de non-discrimination. Mais c'est seulement depuis 2007 que nous touchons véritablement notre troisième public cible: le monde des entreprises.»



## Des formations interactives pour les nouveaux inspecteurs du bien-être

La technologie est partout. Mais quand elle est au service de la formation de nos inspecteurs, qui s'en plaindraient? Nathalie Nouvelle est à l'origine d'un projet à la DG Contrôle du bien-être au travail qui a pour but de former les nouveaux agents dans les disciplines auxquelles ils seront confrontés dans leur domaine. Cette formation a pour spécificité d'être entièrement interactive. Elle a été développée aussi en néerlandais, en collaboration avec Paul Van Haecke, inspecteur en Flandre orientale.

«Le début du projet a été lancé en 2007 mais il a été finalisé en 2008», rappelle Nathalie Nouvelle, inspectrice au Contrôle du bien-être au travail du Hainaut. «Il répond à un véritable be-

soin pour les nouveaux inspecteurs car généralement, lors de leur entrée en service, ceux-ci n'ont aucune expérience ni connaissance des domaines que nous traitons.» En effet, jusqu'à l'année dernière, la formation des agents se faisait sur le tas. Aujourd'hui, le Contrôle du bien-être au travail dispose d'un véritable outil de formation.

Concrètement, un module de formation sous format powerpoint a été créé pour chacun des grands domaines du bien-être au travail: l'ergonomie, l'hygiène, la sécurité, la santé et la charge psychosociale. Les modules ont été créés dans les deux langues. «Nous avons fait appel aux communautés de pratiques existantes au sein du Contrôle du bien-

être au travail pour préparer le contenu de ces formations», ajoute Nathalie Nouvelle. «Avec les coordinateurs de ces communautés, nous avons arrêté un programme ainsi qu'un contenu.»

Ces nouveaux outils ont pu être testés lors du dernier recrutement d'inspecteurs, entrés en fonction aux alentours du mois de septembre 2008. «Les contenus sont disponibles sur CD-Rom. Les formations ont été organisées pour être données tour à tour dans chaque bureau régional du Contrôle du bien-être au travail à partir du mois d'octobre 2008. Elles devraient se terminer en mars 2009», précise-t-elle.

Les premiers cours ont été dispensés par des volontaires issus des commu-

nautés de pratiques. «La collaboration s'est très bien déroulée. Il reste évidemment des points à améliorer, et les premiers cours nous ont aidés à les mettre en lumière. Mais l'expérience s'est révélée très positive.»

### De la théorie à la pratique

Les cours théoriques ainsi dispensés sont suivis par des cas pratiques sur le terrain. Les inspecteurs débutants sont accompagnés par un inspecteur expérimenté. «La combinaison théorie-pratique de ces formations permet aux nouveaux inspecteurs de pouvoir saisir les problèmes les plus évidents rencontrés dans une entreprise. Par la suite, les nouveaux inspecteurs auront

la possibilité de se spécialiser dans l'un ou l'autre domaine traité par le bien-être et rejoindre ainsi une communauté de pratiques», explique Nathalie Nouvelle.

Des demandes sont arrivées pour développer, dans les mois et les années à venir, des formations similaires mais pour des domaines plus spécifiques et pour des questions plus pointues dans le cadre de l'une ou l'autre compétence du Contrôle du bien-être au travail. «Nous sommes tout à fait disposés à aller plus en avant, mais tout d'abord, nous voulons voir comment vont vivre ces premiers modules de formation de base», conclut Nathalie Nouvelle.

# COPERNIC, UNE RÉFORME INACHEVÉE.....

En 2008, 47 nouveaux agents ont été recrutés au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Sur un total de 1404 agents, cela représente un accroissement d'environ 3%. Un chiffre insuffisant par rapport aux besoins réels du SPF et à sa pyramide d'âge vieillissante. Ce faible taux s'explique en partie par une réforme Copernic qui n'a pas apporté les effets escomptés.



La majorité des nouveaux collègues arrivés au SPF Emploi en 2008 sont des contrôleurs sociaux, aussi bien pour la Direction générale Contrôle des lois sociales que pour la Direction générale Contrôle du bien-être au travail. En tout, 8 agents de niveau A, 34 de niveau B, 1 de niveau C et 3 de niveau D ont rejoint le SPF. Une demande avait également été faite pour d'autres recrutements, destinés notamment à la Direction générale Relations collectives de travail. Mais ceux-ci ne seront pas organisés avant septembre 2009. En cause: des procédures de recrutement trop lentes

et des effectifs insuffisants au sein de Selor. Lancé en 1999, Copernic a profondément modifié la politique de recrutement. Cette réforme voulait amener une plus grande responsabilisation des dirigeants et une meilleure gestion des ressources humaines. Concrètement, cela signifiait plus d'autonomie pour les départements et un recentrage des recrutements autour de la fonction exercée et des compétences nécessaires. Les examens traditionnels «de masse» pour des fonctions généralistes auraient dès lors dû être remplacés par des exa-

mens plus spécifiques, plus nombreux, adaptés aux besoins concrets des services publics.

Mais la réalité n'est pas à la hauteur des espérances. La décentralisation des recrutements et la responsabilisation des SPF ne s'est qu'en partie concrétisée; aujourd'hui encore, tant les SPF que Selor interviennent à plusieurs reprises dans les procédures, ce qui les ralentit considérablement. De plus, les examens spécifiques se sont multipliés et la tâche de Selor s'est donc accrue mais ses effectifs n'ont pas augmenté en proportion de la charge de travail... d'où des retards considérables.

### Des enveloppes budgétaires systématiquement rabotées

Un autre effet de la réforme Copernic a été l'instauration d'un nouveau système de planification des effectifs: les plans de personnel. Le budget libéré par le départ d'un agent ne doit désormais plus nécessairement servir à

recruter un profil identique: il peut être utilisé pour embaucher des agents qui répondent aux nouveaux besoins, dans le cadre d'une enveloppe budgétaire globale, annuellement octroyée aux SPF. Une idée a priori excellente... si les enveloppes n'étaient pas rabotées à chaque préparation ou contrôle budgétaire! Depuis 2004, quelque 2 millions € ont été soustraits, ce qui correspond à environ 50 attachés. De ces enveloppes déjà réduites, une partie encore a dû être réservée à la reprise du personnel excédentaire de certaines entreprises publiques en restructuration, notamment Belgacom. Comme le profil de ce personnel ne correspondait pas aux besoins réels des services, cette opération n'a pas permis de mettre des agents supplémentaires à la disposition de notre SPF, qui a perdu l'enveloppe réservée...

Si la réorganisation des services et les nouvelles technologies de l'information

et de la communication ont permis, comme partout ailleurs, d'augmenter la productivité, les missions du SPF Emploi n'ont cessé de s'étendre. C'est d'autant plus préoccupant qu'il lui faudra relever un défi colossal dans les années à venir: le vieillissement considérable de sa pyramide des âges. En 2010, une soixantaine de départs naturels sont déjà prévus; d'ici 5 ans, 25% des fonctionnaires auront 60 ans ou plus.

Evolution du personnel de 2000 à 2009

| Date       | Personnel |
|------------|-----------|
| 01.12.2000 | 1.522     |
| 01.12.2001 | 1.544     |
| 01.12.2002 | 1.547     |
| 01.12.2003 | 1.517     |
| 01.01.2005 | 1.485     |
| 01.01.2006 | 1.483     |
| 01.01.2007 | 1.465     |
| 01.01.2008 | 1.402     |
| 01.01.2009 | 1.404     |

| Niveau | Age   |       |       |       |       |       |       |       |       |     | Total |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|
|        | 21-25 | 26-30 | 31-35 | 36-40 | 41-45 | 46-50 | 51-55 | 56-60 | 61-65 | >65 |       |
| A      | 4     | 30    | 46    | 51    | 39    | 51    | 64    | 80    | 39    | 1   | 405   |
| B      | 6     | 29    | 42    | 53    | 70    | 49    | 51    | 65    | 10    | /   | 375   |
| C      | 4     | 15    | 19    | 29    | 28    | 41    | 61    | 61    | 12    | /   | 270   |
| D      | 3     | 9     | 10    | 24    | 41    | 66    | 90    | 61    | 20    | 1   | 325   |
| N      | /     | /     | /     | /     | /     | /     | /     | 1     | /     | /   | 1     |
| N-1    | /     | /     | /     | /     | 1     | /     | 3     | 2     | /     | /   | 6     |
| S      | /     | /     | /     | /     | /     | /     | 1     | /     | /     | /   | 1     |
| Total  | 17    | 83    | 117   | 157   | 179   | 207   | 270   | 270   | 81    | 2   | 1383  |

| Niveau | sexe        |            |             |            | total       |            |
|--------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
|        | Masculin    |            | Féminin     |            | Statut      |            |
|        | CONTRACTUEL | STATUTAIRE | CONTRACTUEL | STATUTAIRE | CONTRACTUEL | STATUTAIRE |
| A      | 24          | 210        | 39          | 133        | 63          | 343        |
| B      | 10          | 193        | 16          | 156        | 26          | 349        |
| C      | 21          | 78         | 54          | 117        | 75          | 195        |
| D      | 34          | 47         | 150         | 94         | 184         | 141        |
| N      | /           | 1          | /           | /          | /           | 1          |
| N-1    | /           | 6          | /           | 1          | /           | 6          |
| S      | /           | /          | /           | 1          | /           | /          |
| Total  | 89          | 535        | 259         | 502        | 348         | 1035       |

### Légende

- Niveau S: directeur d'encadrement.
- Niveau N1 et N: mandataires.
- Niveau A: personnes disposant d'un diplôme de type universitaire (Master ou licence ou assimilé).
- Niveau B: personnes disposant d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type court (Bachelor) ou d'un diplôme de candidature.
- Niveau C: personnes disposant d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.
- Niveau D: personnes ne disposant pas d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

## Le budget du SPF Emploi de 2004 à 2008

| ANNEE                        | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    |
|------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Dépenses de personnel        | 56.589  | 59.495  | 59.174  | 58.886  | 62.302  |
| Dépenses de fonctionnement   | 20.215  | 16.976  | 15.355  | 14.437  | 16.913  |
| Subventions                  | 18.858  | 21.799  | 18.983  | 18.064  | 20.115  |
| Droits de tirage aux Régions | 485.809 | 485.809 | 485.809 | 485.809 | 485.809 |
| Etudes                       | 190     | 18      | 55      | 118     | 39      |
| Fonds social européen        | 12.696  | 17.127  | 10.552  | 128     | 0       |
| TOTAL                        | 594.357 | 601.224 | 589.928 | 577.442 | 585.178 |

| ANNEE   | 2004   | 2005   | 2006   | 2007   | 2008   |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nombre de personnes                             | 1.485  | 1.483  | 1.465  | 1.412  | 1.409  |
| Crédits pour le personnel (en milliers d'euros) | 56.589 | 59.495 | 59.174 | 58.886 | 62.302 |

Les crédits pour les dépenses de personnel ont augmenté de 10 % entre 2004 et 2008 bien que le nombre de personnes travaillant pour le SPF soit passé de 1485 fin 2004 à 1409 fin 2008. Cela s'explique par de nombreux facteurs tant structurels (réformes des carrières, introduction des allocations de compétence...) que conjoncturels (pyramide des âges, augmentation du travail à temps partiel, sauts d'index...).

## Fedcom, une révolution qui compte!

Depuis 2007, la comptabilité de l'administration fédérale subit de grands bouleversements: désormais, un seul et même logiciel sera utilisé par tout le monde. Fedcom, c'est son nom, va permettre aux départements d'évoluer vers une comptabilité plus moderne, portant notamment sur les transactions et non plus sur un système de comptabilité de caisse. Si 2007 avait permis de réaliser l'ampleur du chantier, via de premières réunions préparatoires, 2008 a été l'occasion de rentrer dans le vif du sujet. Pendant plusieurs mois, des workshops ont été organisés dans chaque SPF pour présenter le programme SAP, support de Fedcom, et les différents modules qui le composent d'après les observations formulées lors des réunions préparatoires. Le but de ces workshops était d'éprouver la cohérence du logiciel ainsi élaboré, et de mettre le doigt sur ce qui aurait pu poser problème dans les faits, par groupes de travail: l'un consacré au cycle des achats, l'autre aux recettes, etc. Suite aux remarques recueillies dans ces workshops, un template a finalement été créé pour être implémenté en 2009 dans des départements pilotes: les SPF horizontaux, le SPF Santé publique, une partie du SPF Finances... L'introduction de Fedcom est une petite révolution; le programme SAP est un programme informatique avant tout destiné à un usage dans les entreprises privées, et c'était un réel défi pour des services publics de s'y intégrer! Les spécificités de la comptabilité publique ont d'ailleurs nécessité certaines adaptations du logiciel, comme l'introduction de postes réservés aux subsides, aux honoraires d'avocat ou aux indemnités kilométriques. De même, chaque département a ses particularités; Fedcom est donc constitué d'une base commune à tous, qui a pu être adaptée à la carte, en fonction des besoins. Ce modelage progressif a entraîné pour le SPF Emploi des réunions quasi-hebdomadaires au SPF Budget sur une partie de l'année 2008! Un travail d'envergure, pour un test grandeur nature imminent: Fedcom sera opérationnel dans notre SPF dès le 1er janvier 2010.

# DEUX MINISTRES POUR L'EMPLOI EN 2008!

En 2008, le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale aura eu deux ministres de tutelle différents... En cause : la crise politique, qui a secoué le pays dès les élections législatives de juin 2007, et a plongé le gouvernement fédéral dans la tourmente. Après le sp.a Peter Vanvelthoven, ce sont deux cdH qui se sont succédé au poste : d'abord Josly Piette, puis celle qui est toujours notre ministre à l'heure actuelle, Joëlle Milquet.

La fin d'année 2007 et l'année 2008 n'ont pas été de tout repos au niveau politique. Après les élections législatives de juin 2007, la formation du gouvernement fédéral a été compliquée par les vives tensions communautaires. Après de longs mois de discussions infructueuses, pour désamorcer les tensions et sortir du régime d'affaires courantes qui bloque certains dossiers, le Roi décide de nommer l'ancien Premier ministre Guy Verhofstadt à la tête d'un gouvernement provisoire. Après négociations, c'est le cdH qui obtient le portefeuille de l'Emploi, avec dans ses rangs un candidat tout désigné pour assurer l'intérim : Josly Piette.

Le bourgmestre de Bassenge est en effet un familier du SPF Emploi, avec lequel il a eu de nombreux contacts lorsqu'il était secrétaire général national de la CSC, poste qu'il a occupé de 1992 à 2005. Expert dans l'art du compromis, il a imprimé la marque de son passage du 21 décembre 2007 au 19 mars 2008 par quelques décisions, mises en œuvre au sein de notre SPF. C'est notamment

sous sa tutelle que le SPF Emploi a pérennisé le système des titres-services et élargi leur application à la garde des enfants à domicile entre 16h et 19h et les mercredis après-midi.

**Josly Piette cède la place à Joëlle Milquet**



Après avoir réglé les problèmes urgents et calmé les esprits, le gouvernement provisoire a cédé sa place le 20 mars 2008 à un gouvernement plus définitif, sous la houlette de Yves Leterme. Ce n'est rien moins que la présidente du cdH et vice-première ministre Joëlle Milquet qui a repris le portefeuille de l'Emploi qui lui tenait tout particulière-

ment à cœur. Très rapidement, via sa note de politique générale, elle a fait connaître ses priorités, devenues celles du SPF Emploi. Elle a notamment insisté sur la nécessité de doper l'activation des demandeurs d'emploi, en agissant à plusieurs niveaux : personnaliser au maximum l'accompagnement de chaque demandeur d'emploi, lutter contre les pièges à l'emploi grâce à des incitants financiers lors d'un retour sur le marché du travail, et encourager la mobilité géographique, entre autres au niveau interrégional. Elle a également mis en avant sa volonté de doper la formation, de lutter contre les discriminations à l'embauche, d'améliorer la qualité de vie des travailleurs, de simplifier les plans d'embauche, d'allier emploi et environnement et d'ouvrir le débat sur le travail des sans-papiers pour les secteurs en pénurie. Certaines de ces lignes de force ont déjà été en partie concrétisées via des mesures mises en place par notre SPF en 2008 : augmentation du montant de l'allocation de garantie de revenus, responsabilisation des entreprises en matière de formation continue, octroi d'un congé spécifique de six jours par an pour les familles d'accueil...

Evidemment, il reste du pain sur la planche pour les années à venir, étant donnée l'ampleur des défis à relever. D'autant plus que fin 2008, la crise économique s'en est mêlée, portant un



coup sérieux à notre marché du travail déjà en difficulté. Dans la foulée, le gouvernement belge a subi un nouveau remaniement, Yves Leterme cédant sa place à Herman van Rompuy, et trois autres ministres quittant le devant de la scène. Mais Joëlle Milquet a conservé son maroquin, fermement décidée à faire face à la crise secouant le pays : le 11 décembre 2008 a été présenté le Plan de relance pour l'économie, comprenant des mesures axées sur l'emploi, issues de l'Accord interprofessionnel mais également proposées par notre ministre. Au menu notamment, des mesures relatives au chômage économique, aux intérimaires et à l'accompagnement et au reclassement en cas de restructurations. De quoi envisager une année 2009 bien remplie pour notre département !

## Le Comité de direction en 2008

Le Comité de direction du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale est composé des mandataires placés à la tête des différentes administrations. Pascale Cadiat a rejoint le Comité de direction le 1er mars 2008 en qualité de directrice du Service d'encadrement Personnel et organisation. D'avril à octobre 2008, un autre membre a également fait partie du Comité de direction: Peter Debasse, qui a officié dans le département comme directeur du Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication.

Le Comité de direction du SPF Emploi se réunit en principe au minimum deux fois par mois, afin de prendre les décisions nécessaires au bon fonctionnement du département : développements stratégiques, mesures d'organisation, plan de personnel... En 2008, 20 réunions du Comité de direction ont eu lieu. Par ailleurs, le Comité de direction a également tenu une dizaine de réunions avec le directeur de la Cellule stratégique du ministre de l'Emploi afin de faire le point sur l'état d'avancement des dossiers jugés prioritaires et de veiller au maintien d'une collaboration optimale entre le SPF et la Cellule stratégique.

Le Comité de direction se réunit également parfois pour examiner des dossiers individuels de membres du personnel : il s'agit alors de décider sur des mesures de promotion, des autorisations de cumul ou des mesures disciplinaires... Dix réunions de ce type ont été organisées en 2008.



Le Comité de direction du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale actuel au complet (de gauche à droite et de haut en bas): **Michel de Gols**, directeur général de la Direction générale Relations individuelles du travail; **Pascale Cadiat**, directrice du Service d'encadrement Personnel et organisation; **Christian Deneve**, directeur général de la Direction générale Humanisation du travail; **Jan Vanthuyne**, directeur général de la Direction générale Emploi et marché du travail; **Guy Cox**, directeur général de la Direction générale Relations collectives de travail; **Michel Aseglio**, directeur général de la Direction générale Contrôle des lois sociales; **Pierre-Paul Maeter**, président du Comité de direction; et **Paul Tousseyn**, directeur général de la Direction générale Contrôle du bien-être au travail.



**Gerard Goffings, responsable «provisoire» du Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication**

«Avec l'arrivée en 2008 d'un nouveau directeur au Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication, Peter Debasse, il y a eu une grande réflexion sur la manière de mieux organiser le service. En effet, nous sommes relativement peu nombreux, surtout si on compare notre service TIC à celui d'autres SPF de la même taille que le nôtre, nous sommes deux ou trois fois plus petits ! De plus, notre budget est sans cesse restreint en raison de mesures linéaires de réduction budgétaire. Comme le nouveau directeur a quitté le SPF assez vite pour relever d'autres défis, nous avons également des problèmes pour trouver un nouveau chef de service : ce n'est pas dans mes ambitions de rester chef de service mais la lenteur des procédures et le manque de candidats m'obligent à prendre cette responsabilité. Malgré tout, nous parvenons à bien fonctionner ; cela nécessite tout de même une bonne organisation. C'est pourquoi en 2008 nous avons réfléchi à comment mieux organiser notre helpdesk. Jusqu'à présent, chaque membre du helpdesk était rattaché à une direction générale en particulier qui faisait appel à lui par téléphone. La nouvelle organisation intègre complètement le helpdesk au service TIC, administrativement mais aussi physiquement, avec la centralisation de tous les membres du helpdesk dans une cellule spécifique du service informatique. Elle instaure également un système de gestion et de suivi des demandes : chaque demande est introduite via une application informatique, qui lui attribue un numéro de ticket. Ce système sera complètement opérationnel en 2009. Fin 2008, nous avons également repris le travail sur le projet de gestion des connaissances du SPF, initié en 2007 mais suspendu pendant un certain temps car le travail fourni par le consultant externe n'était pas satisfaisant. Enfin, 2 personnes ont rejoint notre équipe en 2008, qui avait bien besoin d'un tel renforcement : il y reste encore 4 postes à pourvoir. Le fait d'étoffer notre équipe nous permettra de mieux affronter les chantiers qui nous attendent, notamment la mise en place du programme de gestion des documents (DMS : document management system), le développement d'outils de collaboration, la réalisation du nouvel intranet...»

## La Direction de la traduction fait peau neuve

Le SPF Emploi a longtemps disposé de deux services de traduction. Comme dans la plupart des départements, il y en avait en effet un dans les services généraux pour réaliser les traductions écrites et simultanées demandées par l'ensemble des services. Par contre, il y en avait également un autre qui travaillait pour le compte de la seule Direction générale Relations collectives de travail, pour assurer l'interprétation lors des réunions des commissions paritaires et des bureaux de conciliation et la traduction écrite des procès-verbaux de toutes ces réunions, des conventions collectives de travail et autres accords collectifs conclus au sein des commissions paritaires.

Le 17 mars 2008, tous les interprètes et traducteurs du département ont été rassemblés dans une seule Direction de la traduction au sein des Services du président. C'est que les effectifs des deux services se réduisaient lentement mais sûrement comme une peau de chagrin, en raison de la pyramide des âges mais aussi en raison de difficultés croissantes pour retenir ou recruter du personnel du fait des conditions de travail difficiles.

La fusion semblait dès lors le meilleur moyen d'endiguer le flot des départs et de donner un souffle nouveau à ce service. En effet, cette refonte de la Direction de la traduction devait faciliter l'adoption des réformes nécessaires, comme la réorganisation des processus et leur informatisation ou la dynamisation de la coordination. Et de fait, ces changements ont déjà été mis en œuvre pour une bonne part en 2008 mais pour être menés à terme, ils devront bénéficier de moyens nouveaux, qu'il s'agisse de compléter l'effectif ou d'obtenir la reconnaissance de la spécificité des conditions de travail des interprètes. L'objectif des changements reste certes d'améliorer les conditions de travail des traducteurs et interprètes mais aussi la qualité du service aux différentes administrations du SPF Emploi et aux partenaires sociaux, notamment en soutenant plus efficacement les besoins particuliers de traduction de la concertation sociale.

# UN TSUNAMI DE PLANS BONUS

Plus de deux mille demandes en un an! Le système des plans bonus qui a été lancé en 2008 a connu un succès sans précédent auprès des entreprises. Mais il y a aussi un revers à la médaille. L'administration a été submergée par les dossiers et a dû rapidement faire face à un énorme retard.

Les problèmes n'ont vraiment commencé qu'en avril 2008. Le délai pour l'introduction des dossiers était fixé à la fin de ce mois et la conséquence en a été un véritable afflux de demandes émanant des entreprises. En raison d'une connaissance insuffisante des obligations liées aux procédures, de nombreux dossiers incomplets ont été introduits. 80% des actes ont été provisoirement refusés. Le résultat en fut des armoires pleines à craquer au greffe et un retard croissant dans le traitement des dossiers. Cette situation a même encore été aggravée par un manque de personnel à la Direction du greffe de la Direction générale Relations collectives de travail du SPF Emploi.

### Avantages non récurrents liés aux résultats: quoi et comment

Depuis le 1er janvier 2008, les employeurs ont la possibilité de rémunérer leurs travailleurs via le système des avantages non récurrents liés aux résultats. Les plans bonus sur une base formelle constituent une donnée totalement neuve dans notre modèle social. Le système a été adopté sans vraiment réfléchir aux conséquences pour l'administration. Etant donné que le développement du système n'avait pas de précédent que l'on pouvait prendre pour modèle, le système devait partir d'une page blanche: sans cadre de référence, sans logiciel adapté pour tout pouvoir

traiter et sans personnel supplémentaire pour la Direction générale Relations collectives de travail. Pour instaurer le système, l'employeur doit conclure une convention collective de travail. Dans les entreprises où il n'y a pas de délégation syndicale, l'employeur peut opter pour un acte d'adhésion. Il est rapidement apparu que l'afflux de plans bonus entraînerait un retard important dans l'administration.

### La lumière au bout du tunnel

A partir du mois de septembre, un certain nombre de mesures ont été prises qui ont tout de même permis d'enregistrer quelques progrès. Quelques organisations d'employeurs et grands secrétariats sociaux ont organisé un certain nombre de sessions de formation afin d'informer les employeurs sur les plans bonus. Ceci a entraîné une diminution du nombre d'actes d'adhésion incomplets introduits. Il fut en outre décidé de simplifier la procédure et l'on a pu compter sur deux nouveaux collaborateurs pour renforcer l'équipe des plans bonus. A partir de ce moment, on s'est attelé aux dossiers les plus urgents. Finalement, cela a duré jusqu'au mois de novembre avant que le retard ne soit plus ou moins rattrapé. Mais tout le temps et l'énergie qui ont été déployés pour traiter les plans bonus ont entraîné un retard important dans les tâches essentielles de service.

### Le système des avantages non récurrents liés aux résultats en chiffres

**151.819,78**

Ce montant reflète le coût administratif en euros des plans bonus début 2009. Il convient encore d'y ajouter les coûts du papier, des heures de service et de la logistique. Le coût de l'informaticien qui a mis quinze jours à élaborer un logiciel adapté n'y est pas encore inclus non plus. Ce montant devrait atteindre 300.000 euros.

**2.348**

Au total, 2.348 actes d'adhésion ont été introduits en 2008.

**1.087**

En 2008, 1.087 CCT plans bonus ont été déposées.

## Rationalisation des bureaux régionaux du contrôle du bien-être au travail: clap dernière!

De 17 entités distinctes, elles ne sont plus que 8. Elles, ce sont les directions régionales du Contrôle du bien-être au travail. Elles ont terminé, en 2008, une profonde mutation qui avait pour but de rationaliser les services extérieurs du SPF Emploi. Il s'agissait principalement de diminuer le nombre des bureaux décentralisés tout en répartissant mieux les inspecteurs au sein de ces derniers.

«Ce remaniement est une conséquence de Copernic», rappelle Serge Carabin, conseiller général à la DG Contrôle du bien-être au travail. «En 2003, une importante fusion a été organisée entre l'inspection médicale du travail et l'inspection de la sécurité du travail. A celles-ci est venue s'ajouter l'inspection des mines. Ces trois services forment aujourd'hui la Direction générale Contrôle du bien-être au travail». La conséquence directe de ces intégrations successives a été que le nouveau

service du Contrôle du bien-être au travail s'est retrouvé avec 17 entités différentes, et avec parfois deux bureaux dans une seule et même ville et des déséquilibres flagrants sur le nombre d'inspecteurs disponibles dans l'un ou l'autre bureau!

«Il nous est bien vite apparu qu'il fallait rationaliser ces entités», explique Serge Carabin. «Nous avons alors entamé une réorganisation progressive des bureaux pour arriver, en 2008, à 8 bureaux au total pour toute la Belgique.»

Pour ce faire, les membres de la DG Contrôle du bien-être au travail se sont mis autour d'une carte du pays et l'ont subdivisé en entités plus ou moins homogènes selon trois critères: le nombre d'employeurs, le nombre de travailleurs et la surface de l'entité.

En 2008, ce sont les bureaux du Brabant flamand à Louvain et du Limbourg à Hasselt qui ont fusionné d'un point de

vue administratif. Les agents ont été regroupés en une seule équipe sous la direction de Pieter De Munck. Un seul détail reste à régler pour 2009: le déménagement dans un nouveau bureau qui se situera à Diest.

«Aujourd'hui, nous avons donc trois directions régionales en Wallonie, quatre directions régionales en Flandre et une à Bruxelles», ajoute Serge Carabin. «Elles sont donc toutes plus ou moins équivalentes en taille et en personnel».

Pour les agents, ces réorganisations n'auront eu qu'un impact limité sur l'organisation de leur travail. En effet, la plupart d'entre eux ont conservé la même zone dans laquelle ils effectuaient leurs contrôles. Seule leur tâche administrative, qu'ils rejoignent de manière régulière pour des réunions de débriefing et de service, a été déplacée.

### Pieter De Munck, chef de direction à la Direction régionale du Limbourg et du Brabant flamand du Contrôle du bien-être au travail

«Depuis que je suis entré en service au SPF Emploi, en 2003, je n'ai connu que des fusions et des périodes de transition. Je suis en effet arrivé à l'époque où l'on préparait la fusion entre l'ancienne inspection technique et l'inspection médicale. C'était un fameux défi pour quelqu'un qui venait d'arriver dans la maison et qui devait déjà tenter de faire la synthèse entre deux services avec des vécus différents. Peu après, ce tout nouveau service a connu plusieurs départs successifs à la pension et des arrivées de jeunes fonctionnaires. Cela a été à la fois un désavantage car il a fallu prendre le temps de former ces nouveaux mais aussi une force. En effet, ce sont les plus jeunes qui ont été les plus motivés dans la mise en place de la certification ISO (voir article page 16). Ils y ont trouvé la structure et l'encadrement dont ils avaient besoin pour évoluer dans leur travail. En 2007, nous avons connu une seconde fusion entre les directions régionales du Limbourg et du Brabant flamand. Pour les agents, le changement a donc été important ces dernières années. Pour un chef, ce n'est pas non plus une situation facile. Nous avons eu beaucoup de réunions et de rencontres où nous avons écouté, échangé, mais aussi expliqué les raisons de ces modifications. J'ai appris que le plus important, c'est de parler et de maintenir le contact avec les agents. Cela facilite grandement la collaboration et la transition se réalise alors beaucoup plus facilement.»



## Intégration des outils destinés à l'inspection

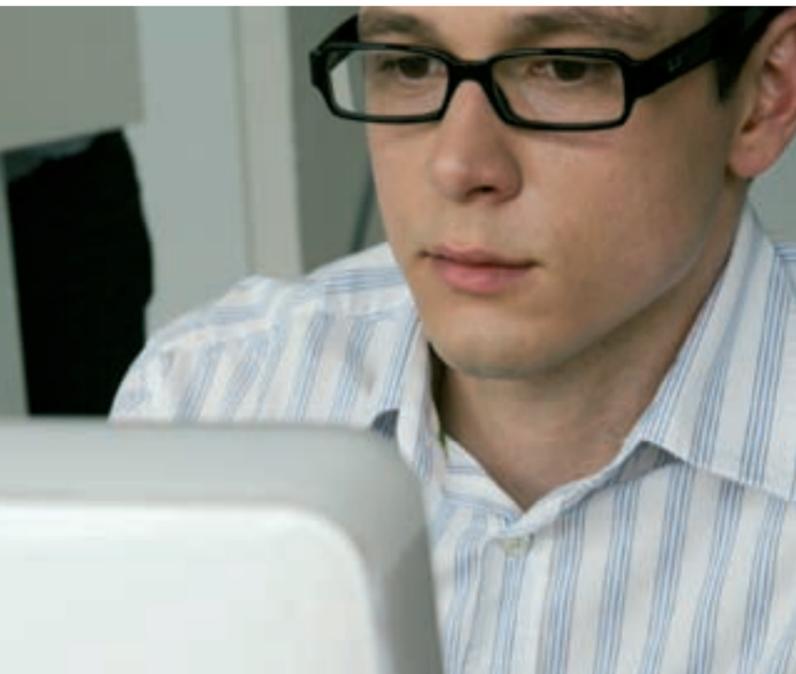
En 2008, la Direction générale Contrôle du bien-être au travail a entamé l'intégration de ses outils logiciels à l'intention des inspecteurs et des bureaux d'entreprises. Ces outils servent à enregistrer des dossiers et des documents, des visites, des emplois du temps et des conclusions d'inspection. L'élaboration d'outils adéquats a toujours fait partie des priorités du service. Ce processus est nécessaire car l'environnement technologique est en perpétuelle évolution. À l'heure actuelle, tous les inspecteurs disposent d'un ordinateur portable et d'une connexion sécurisée à large bande dans leur bureau à domicile.

Jan Baten, conseiller général chargé de la coordination du projet d'intégration, déclare: «Nous voulons utiliser cet environnement moderne de manière optimale, ce qui passe par une meilleure harmonisation de nos logiciels. Nous entendons recourir au maximum aux banques de données externes telles que la banque-carrefour des entreprises, la banque de données du Fonds des maladies professionnelles et les déclarations électroniques de travaux via la plate-forme de la Sécurité sociale. Les banques de données internes seront également connectées de façon optimale.»

Jan Baten souligne que ce projet dépasse le cadre du pur développement logiciel. Tous les processus inhérents à la Direction générale Contrôle du bien-être au travail doivent à nouveau être cartographiés. Ceci englobe, entre autres, la notification, les processus internes et les outputs qu'elle veut générer. Il est important que tout soit adapté aux différents destinataires:

l'inspecteur, le chef de direction, le management de la direction générale et le SPF, mais aussi – et essentiellement – le monde extérieur, c'est-à-dire les clients du service, dont il faut absolument tenir compte. Les conclusions des inspections doivent être transposées en informations de soutien à la politique. Ceci requiert non seulement un groupe de pilotage solide, mais également une équipe assurant le suivi de l'implémentation sur le terrain et apportant des corrections si nécessaire. Ce nouveau projet sera étroitement lié à la poursuite de l'optimisation du système de qualité au sein de la DG Contrôle du bien-être au travail (voir article page 16).

Le système modernisé, dans sa première phase, sera mis en service le 1er janvier 2010. L'année 2009 constitue donc une année charnière durant laquelle la réflexion et la concertation au sein du service seront capitales afin de mener ce projet à bien.



# LE SPF EMPLOI LANCE SA LETTRE D'INFORMATION ÉLECTRONIQUE

## Prévenir les risques professionnels dans l'enseignement

En 2008, le SPF Emploi a une nouvelle fois étoffé son offre de publications. C'est l'incontournable série de brochures consacrée à la stratégie SOBANE de gestion des risques professionnels qui s'est enrichie d'un nouveau guide de concertation Déparis (Dépistage participatif des risques) consacré au secteur de l'enseignement. Cette série de guides de concertation sectoriels est particulièrement importante, car elle met à la portée des petites entreprises des outils permettant d'améliorer la qualité de vie au travail et le bien-être de leur personnel. Mais au niveau de l'enseignement, le personnel n'est pas la seule catégorie qui doit être prise en compte pour la gestion des risques professionnels: de nombreuses autres parties sont concernées! Élèves, parents, visiteurs sont également exposés à des risques et leur sécurité doit être prise en compte. Pour répondre à ces spécificités, le guide de concertation sectoriel consacré à l'enseignement comporte donc quatre fardes pour différents publics: la direction, les enseignants, et les étudiants, avec une distinction entre le niveau maternel et primaire et le niveau secondaire. Des listes de contrôle destinées aux étudiants sur leur lieu de stage sont également disponibles. Ce guide doit permettre aux professeurs et aux élèves de réfléchir ensemble «comment passer l'année scolaire en sécurité», et à la manière de se prendre en charge. Le meilleur moyen d'inculquer une culture participative aux travailleurs et de faire changer les mentalités en entreprise, c'est probablement de les initier sur les bancs de l'école...

## SOBANE aussi en allemand!

L'ensemble des publications du SPF Emploi est disponible en français et en néerlandais; mais la troisième langue nationale, l'allemand, n'a pas ce privilège. Pour répondre à une demande spécifique de la Communauté germanophone, la brochure principale de la série consacrée à la stratégie SOBANE de gestion des risques professionnels est désormais disponible en langue allemande. «SOBANE - eine partizipative Managementstrategie zur Verbesserung von Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit» présente les grands principes de la stratégie SOBANE ainsi que la méthode Déparis de dépistage participatif des risques. Cette publication en allemand n'est qu'un premier pas pour le SPF Emploi: dans les prochains mois, d'autres titres consacrés au bien-être au travail vont être traduits en allemand, et à moyen terme, notre SPF souhaite rendre accessible aux germanophones une partie de son site web.

Vous trouverez ces brochures, ainsi que nos autres publications, sur le site web du SPF Emploi: [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be), module «Publications».



Toujours plus moderne, le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale surfe sur la vague Internet et utilise les outils du moment pour mieux informer son public.

Une lettre d'information électronique a été créée par la Direction de la communication et lancée début 2008. Quelques essais avaient déjà été réalisés en 2007 mais la version définitive a finalement été établie début 2008.

Depuis lors et selon un rythme mensuel, cette lettre d'information électronique prévient ses abonnés des nouveautés et modifications récentes dans les matières qui touchent à l'emploi, au travail et à la concertation sociale.

Cet outil incarne le complément idéal au nouveau site Internet du département qui a été lancé quelques mois plus tôt. Le lay-out de la lettre d'information électronique ressemble en toute logique à celui du site web: fond blanc, lien bleu clair, banner spécial ...

Chaque mois donc, la lettre d'information rassemble sept à huit sujets importants. L'abonné la reçoit par e-mail et peut découvrir les sujets sous forme d'un résumé d'une actualité. S'il veut en

savoir plus sur l'un des thèmes abordés, il est invité à cliquer sur un lien. Ce lien le redirige vers le site web du département, sur sa page actualités qui présente une information plus exhaustive sur le sujet abordé.

Au lancement de la lettre électronique, on dénombrait quelques 2000 abonnés au total. Ce nombre n'a cessé de croître tout au long de l'année 2008 pour atteindre le chiffre de 3600 abonnés (néerlandophones et francophones).

Pour vous abonner à la lettre d'information électronique, rendez-vous sur le site du SPF Emploi [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be) et cliquez sur la rubrique «Lettre d'information».



## Les décorations du travail expliquées dans une nouvelle brochure

La vie professionnelle représente une partie importante de notre existence: plus de huit heures par jour, pendant une quarantaine d'années en moyenne. Pour rendre hommage au dévouement des travailleurs au sein de leur entreprise ou organisation, les distinctions honorifiques à titre « travail » ont été créées il y a 160 ans. Pour mettre en lumière ces distinctions parfois méconnues, le SPF Emploi a rédigé et publié en 2008 une brochure intitulée «Clés pour les décorations du travail». Il existe en effet plusieurs catégories et grades de décorations, selon la durée et le degré d'engagement des travailleurs. Ces décorations ont pour objectif d'honorer les personnes qui les reçoivent mais sont aussi un signal, envoyé par l'entreprise, attestant de sa volonté de faire du respect mutuel une valeur centrale de sa culture. Depuis plus d'un siècle et demi, le succès de ces distinctions ne se dément d'ailleurs pas. Cette nouvelle brochure présente les différentes distinctions honorifiques existant en Belgique, les conditions et les procédures d'octroi, ainsi que les démarches à entreprendre. Elle offre également une liste d'adresses utiles. La brochure s'adresse principalement aux employeurs souhaitant manifester leur estime pour leur personnel, mais aussi aux travailleurs désireux d'introduire une demande individuelle de distinction honorifique à titre «travail». La brochure a été imprimée à 5000 exemplaires dans chaque langue, et a connu un réel succès.

Vous trouverez cette brochure sur le site web du SPF Emploi: [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be), module «Publications».



## Le SPF Emploi crée l'événement

Notre SPF prend régulièrement part à de nombreuses manifestations, que ce soit comme organisateur, la plupart du temps dans ses locaux, ou comme participant à des événements liés à ses missions. En 2008, les bâtiments du SPF Emploi ont notamment été le cadre de journées d'études (état des lieux des droits fondamentaux socio-économiques, workshops sur l'utilisation de la méthode Déparis...), colloques

(symposium d'ouverture de la semaine européenne sur la prévention et l'analyse des risques, colloque sur le burn-out...), séminaires (cycle de séminaires sur les 40 ans de la loi CCT...) ou conférences de presse (présentation du rapport du Conseil supérieur pour l'emploi, présentation des résultats des élections sociales...).



A gauche et au centre: colloque de présentation des résultats du projet CAPA, 6 juin 2008, Salle Storck du SPF Emploi. A droite: la ministre de l'Emploi Joëlle Milquet lors de la conférence de presse de présentation du rapport de l'OCDE sur l'intégration des migrants sur le marché du travail, 17 novembre 2008, Salle Storck du SPF Emploi.

# ELECTIONS SOCIALES 2008: LA NOUVELLE APPROCHE EST UNE RÉUSSITE

Séances d'information, accompagnement et informatisation, tels ont été les maîtres mots du succès de l'organisation des élections sociales de 2008. Le SPF Emploi et la Direction générale Relations individuelles du travail en particulier ont relevé le défi d'introduire une série de nouveautés lors de ces élections, qui au bout du compte doivent mener à l'installation ou au renouvellement des représentants du personnel dans les conseils d'entreprise et les comités pour la prévention et la protection au travail.



Pour ce faire, il a fallu assurer l'accompagnement de 6593 entreprises dans la procédure de mise en route des élections. Parmi ces entreprises, 3844 ont également dû être aidées pour l'élection d'un nouveau conseil d'entreprise. Au total, ce ne sont pas moins d'un million et demi de travailleurs qui, du 5 au 18 mai 2008, ont pris le chemin des urnes. Pour veiller au bon déroulement des opérations, les procédures d'accompagnement des entreprises ont débuté dès la fin décembre 2007. Cette édition a été l'occasion d'étreindre une nouvelle approche administrative, qui a permis d'aboutir à un meilleur accompagnement des entreprises et à une amélioration substantielle de la qualité des données. Différentes nouveautés et simplifications ont également permis un meilleur suivi.

## Séances d'information

La Direction générale Relations individuelles du travail a organisé huit séances d'information en collaboration avec la Cellule Organisation professionnelle de la Direction générale Contrôle des lois sociales. Ces rencontres étaient totalement gratuites et s'adressaient autant aux travailleurs qu'aux employeurs. Une séance d'information comprenait deux parties: durant la matinée, des informations étaient dispensées sur le fonctionnement du conseil d'entreprise et l'après-midi, les nouvelles compétences du Comité de prévention et de protection au travail étaient abordées. Les participants – au total plus de 400

– pouvaient évidemment poser leurs questions.

## Accompagnement durant la procédure d'élection

L'accompagnement des entreprises durant la procédure d'élection a été soutenu par un site Internet spécial, qui proposait des informations utiles sur un grand nombre de thèmes ainsi qu'un suivi de l'actualité relative à la procédure d'élection. En avril, un mois avant les élections, le compteur affichait déjà 50.000 visiteurs et plus de 45.000 documents consultés. Bien entendu, outre cet accompagnement collectif, il était toujours possible de poser des questions par courrier, e-mail ou téléphone.

Une autre nouveauté de 2008 a été l'envoi électronique d'informations aux organisations représentatives des travailleurs et des cadres. En prévision des élections, les employeurs ont pu utiliser une adresse e-mail au SPF, au lieu d'envoyer leurs informations par courrier aux différentes organisations représentatives. Les informations ont tout d'abord été centralisées et ensuite communiquées aux organisations concernées. Environ 20.000 e-mails ont été envoyés à cette adresse centrale. Le SPF a donc été responsable de 80.000 envois à la CGSLB, la CSC, la FGTB et la CNC, ce qui représente 80.000 envois par courrier évités.

## Résultats des élections

L'accompagnement des entreprises dans le suivi de la procédure juridique

a finalement débouché sur les élections proprement dites. L'ancienne manière de collecter les résultats, sur fiches papier, avait déjà été remplacée en 2004 par une application électronique. Cette application a été perfectionnée pour les élections de 2008. Et quel succès: plus de 95% des entreprises ont utilisé ce nouveau système. Cette fois, il fallait saisir, à trois moments différents, des informations dans l'application. De cette manière, il était possible de disposer plus rapidement d'une base de données des entreprises qui avaient lancé la procédure et les entreprises pouvaient plus vite se familiariser avec la nouvelle méthode de travail.

Un comité d'accompagnement, composé de représentants des organisations des travailleurs (FGTB, CSC, CGSLB), des cadres (CNC), des employeurs (FEB) et du SPF Emploi, également assisté par un membre de la Cellule stratégique du ministre de l'Emploi, a décidé de valider les résultats des élections sociales en date du 29 septembre 2008 afin de pouvoir travailler un maximum sur des données corrigées. Les résultats collectés et validés ont été coulés en statistiques, consultables dans la brochure «Résultats des élections sociales 2008», qui est disponible sur le site du SPF Emploi: [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be).

## L'AIP 2007-2008 est mort, vive l'AIP 2009-2010!

L'année 2008 a vu arriver à son terme l'accord interprofessionnel (AIP) 2007-2008 négocié en 2006. L'heure est venue d'énumérer quelques réalisations. Plusieurs dispositions du pacte de solidarité entre les générations ont été mises en pratique. Un nouveau régime est applicable, depuis le 1er janvier 2008, en ce qui concerne les ouvriers exerçant des métiers lourds. Les travailleurs peuvent prendre leur pension de manière anticipée après une carrière de quarante années effectives.

Un autre point important de l'AIP 2007-2008 portait sur la formation des travailleurs. En 2010, la stratégie de Lisbonne impose de consacrer 1,9% de la masse salariale totale à la formation. Chaque secteur doit développer des pistes concrètes pour soit augmenter chaque année l'effort de 0,1%, soit réaliser une augmentation du taux de participation de 5%. En cas de non-respect de la norme, la Direction générale Relations collectives de travail examinera, pour chaque secteur, s'il existe des conventions collectives de travail qui poussent le taux de participation dans le secteur vers le haut. La liste des secteurs où ce n'est pas le cas sera envoyée au Conseil national du travail et au Conseil central de l'économie. La liste sera également publiée au Moniteur belge. L'ONSS réclamera alors une cotisation patronale spéciale de 0,05% de la masse salariale totale à chaque entreprise du secteur.

Le 22 décembre 2008, le nouvel AIP a été conclu pour les années 2009-2010. Il s'agit d'un accord exceptionnel car, contrairement aux AIP précédents, aucune norme salariale classique n'y est mentionnée. Pour 2009-2010, c'est une augmentation de pouvoir d'achat de maximum 250 euros en vitesse de croisière qui a été convenue, dont un maximum de 125 euros peuvent être octroyés en 2009.

## Information et consultation des travailleurs en Europe: fin de la saga

La transposition en droit belge de la directive européenne prévoyant l'information et la consultation des travailleurs aura fait couler pas mal d'encre en 2007 et connu pas mal de rebondissements puisqu'à l'origine, ceci devait être fait pour mars 2005! La directive européenne a finalement été traduite dans la loi du 23 avril 2008. Pour rappel, cette loi concerne plus particulièrement les entreprises comptant entre 50 et 99 travailleurs qui ne disposent pas de conseil d'entreprise (organe par lequel passent normalement l'information et la consultation des travailleurs). Avec cette loi, c'est le comité pour la prévention et la protection au travail qui doit être informé et consulté sur les matières économiques et financières si l'entreprise compte au moins 50 travailleurs et ne dispose pas de conseil d'entreprise. En Belgique, sur base des chiffres obtenus lors des dernières élections sociales, on estime que cette situation concerne plus ou moins 2700 entreprises.



**Sophie du Bled,**  
conseillère générale  
à la Direction générale Relations collectives de travail

«En tant que conciliateurs sociaux, nous sommes amenés à prévenir les menaces de conflit entre patrons et syndicats. Je suis intervenue dans le dossier Carrefour en tant que présidente de la CP 202. La particularité de ce conflit était que la direction de Carrefour prétendait que le personnel du nouveau magasin dépendait de la CP 202.01 et que les syndicats reliaient celui-ci à la CP 312, plus favorable d'un point de vue conditions de travail et salariales. Pour une question de neutralité, nous avons organisé une médiation d'entreprise en présence des deux parties et de la Fedis. C'était vraiment très tendu lors des réunions. J'avais devant moi deux blocs qui campaient sur des positions très dures: l'un certain de son bon droit juridique et l'autre craignant que cette situation ne constitue une première dans le monde de la grande distribution et ne fasse tache d'huile dans le pays. Dehors, les pressions se faisaient également de plus en plus intenses avec les grèves, les huissiers et les astreintes. J'avoue que l'on se sent parfois très seul en tant que conciliateur social... C'est dans ce type de conflit, encore plus que dans tout autre, que le conciliateur doit faire preuve d'écoute, de patience, de neutralité et aussi éviter de négocier à la place des parties mais être présent et suggérer des pistes d'accord, etc.»

## LA COMMISSION PARITAIRE «COMPÉTENTE» POUR CARREFOUR

Durant l'automne 2008, les médias étaient focalisés sur le conflit social chez Carrefour Belgium. La Direction générale Relations collectives de travail du SPF Emploi a été très occupée à rechercher une solution au problème. In fine, il a été possible de sortir de l'impasse mais au prix de sang, de sueur et de larmes.



L'origine du problème résidait dans la commission paritaire (CP) «compétente» pour le nouveau site Carrefour de Bruges. Il revient, en premier lieu, à l'employeur de savoir à quelle CP l'entreprise ressortit. Le SPF Emploi, et la Direction générale Relations collectives de travail, n'ont qu'un rôle d'avis en la matière. Ce qui ouvre la porte à des zones grises, sources de malentendus et de conflits. Il s'agit d'un phénomène que les entreprises connaissent depuis longtemps.

### Filialisation

Certaines activités d'entreprises sont rendues indépendantes par le biais de la filialisation. Toute nouvelle entité juridique doit faire l'objet d'une nouvelle décision quant à la CP dont elle dépend. Dans le cas du nouvel hypermarché de Bruges, Carrefour Belgium a créé une société distincte sous le nom de SA Brugge Retail. La nouvelle filiale a été juridiquement scindée du reste de l'entreprise. Sous ce nouveau nom et sur la base de la réglementation, cette entreprise devait ressortir à la CP 202.01, alors que le reste des supermarchés Carrefour relève de la CP 312. Cette situation a généré l'inquiétude des syndicats parce que la CP 202.01 connaît des conditions de travail différentes, plus flexibles et «moins chères». En comparaison aux autres filiales, il existait donc des différences en matière de salaires et autres conditions. Les travailleurs de Bruges auraient gagné un tiers de moins que leurs collègues des autres sites. Les syndicats estimaient que cette situation risquait de créer un précédent pour l'ensemble du secteur de la distribution, et craignaient à terme une détérioration des conditions de travail sur chaque site. Selon l'employeur, cette décision n'avait aucune influence sur le statut des travailleurs dans les autres supermarchés. Une autre CP aurait été une nécessité parce que le site est situé en zone touristique, avec une autre réglementation en matière d'ouvertures dominicales.

### Accord

La Ministre de l'Emploi a désigné Sophie Du Bled (voir interview ci-dessus) comme conciliatrice sociale afin de dégager une solution négociée. Enfin, après une longue concertation, la SA Brugge Retail a accepté de continuer à ressortir à la CP juridique compétente. Le salaire et les autres conditions de travail, tels que fixés en CP 312, resteront d'application pour les travailleurs.

### Le problème reste ouvert

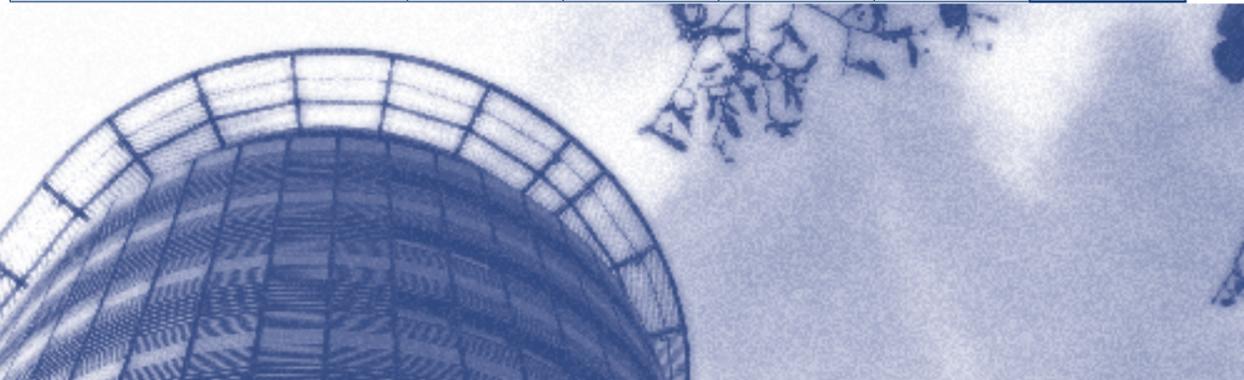
La situation actuelle est néanmoins difficilement tenable. Cinq CP sont compétentes à l'échelle de l'ensemble du secteur de la distribution, de sorte qu'une uniformisation serait la bienvenue. Les entreprises exerçant la même activité devraient ressortir à la même commission paritaire. Fin 2008, la Direction générale Relations collectives de travail a été chargée de la mise sur pied d'un groupe de travail qui doit formuler des propositions en vue d'aboutir à une réforme. L'avenir de ce secteur est encore incertain, mais on travaille à une solution.



## Représentation au sein des commissions paritaires

En 2008, la majorité des mandats au sein des organes paritaires étaient exercés par des hommes. Toutefois, au cours de ces 5 dernières années, on a assisté à une augmentation du nombre de femmes. Actuellement, près d'un cinquième des mandats sont exercés par des femmes. Les chiffres du nombre de personnes désignées permettent toutefois de déduire que les femmes exercent moins souvent plusieurs mandats simultanément que leurs collègues masculins. Si l'on subdivise les chiffres entre employeurs et travailleurs, on voit clairement qu'il y a environ mille représentants syndicaux pour environ deux mille représentants patronaux. Cette différence s'explique par le fait qu'il y a davantage d'organisations patronales que de syndicats représentées au sein des commissions paritaires. La diminution des mandats et du nombre de personnes désignées est la conséquence de la limitation du nombre de membres dans les commissions paritaires. Plus le nombre de membres est élevé, plus il est difficile d'atteindre le quorum requis pour se réunir. Par ailleurs, un mouvement de concentration est en cours tant dans les fédérations patronales que dans les centrales syndicales, qui a pour effet une réduction du nombre d'organisations.

|   | 2004   | 2005   | 2006   | 2007   | 2008   |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Nombre de mandats au sein des organes paritaires</b> | 5.740  | 5.828  | 5.768  | 5.652  | 5.572  |
| Dont exercés par des hommes                             | 4.824  | 4.824  | 4.720  | 4.569  | 4.476  |
| Dont exercés par des femmes                             | 916    | 1.004  | 1.048  | 1.083  | 1.096  |
| Taux de représentation des femmes                       | 15,96% | 17,23% | 18,17% | 19,16% | 19,67% |
| <b>Nombre de personnes désignées dans les mandats</b>   | 3.087  | 3.063  | 3.049  | 3.017  | 2.979  |
| Dont hommes   | 2.562  | 2.513  | 2.476  | 2.429  | 2.370  |
| Dont femmes   | 525    | 550    | 573    | 588    | 609    |
| Taux de représentation des femmes                       | 17,01% | 17,96% | 18,79% | 19,49% | 20,44% |
| Dont représentants des employeurs                       | 2.061  | 2.044  | 2.036  | 2.006  | 1.961  |
| Dont représentants des travailleurs                     | 1.026  | 1.019  | 1.013  | 1.011  | 1.018  |



## Le travail ne s'arrête pas aux plans bonus

En 2008, 478 conventions collectives de travail (CCT), conclues en (sous-) commissions paritaires, ont fait l'objet d'un contrôle de légalité par la Direction de l'analyse et de l'évaluation des CCT du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Cette étape est nécessaire avant de les rendre obligatoires. Toute convention collective de travail conclue doit être enregistrée au greffe de la Direction générale Relations collectives de travail pour acquérir un statut légal. Cela ne signifie toutefois pas que la CCT est pleinement applicable à l'ensemble du secteur. Pour cela, elle doit recevoir force obligatoire. Son non-respect peut alors être sanctionné pénalement.

L'année prochaine, environ trois fois plus de CCT seront enregistrées. Cette variation s'explique par la période de négociations qui suit le nouvel accord interprofessionnel (voir article page 11). Les années impaires voient un nombre plus élevé de CCT sectorielles introduites. En 2007, 1.310 CCT ont été contrôlées; depuis 2005, environ 3.000 dossiers ont été examinés. Dans 17% des cas, les CCT sectorielles ont dû faire l'objet de rectifications pour différents types d'erreurs.



## Suite de l'activation de la commission paritaire 100/200

En 2008, on a poursuivi l'activation de la commission paritaire auxiliaire pour ouvriers (CP 100) et de la commission paritaire auxiliaire pour employés (CP 200). Entre temps, la CP 100 a été constituée et s'est déjà réunie plusieurs fois. Après avoir atteint un consensus avec les partenaires sociaux pour retirer un certain nombre de secteurs de la CP 200, trois nouvelles commissions paritaires ont été instituées en février 2008. Il s'agit de la CP 335 (organismes sociaux), de la CP 336 (professions libérales) et de la CP 337 (secteur non marchand). Lorsque ces trois nouvelles CP seront constituées, on pourra procéder à l'activation de la CP 200. Par l'institution des trois nouvelles CP, la CP 200 a les mêmes compétences que l'ancienne CP 218.

## Une simplification et une modernisation des commissions paritaires s'imposent

Trop is te veel... Fin 2008, le nombre de commissions paritaires a atteint 174 unités. Lorsqu'en 1970 on a commencé à réinstaurer les commissions et les sous-commissions paritaires, le modèle de concertation sociale se composait encore de 125 commissions paritaires. Une simplification et une modernisation du paysage des commissions paritaires sont donc à l'ordre du jour. La note de politique générale de la ministre de l'Emploi du 4 novembre 2008 prônait d'ailleurs une réduction du nombre de commissions paritaires en concertation avec les partenaires sociaux.

Cette croissance s'explique par un certain nombre de facteurs, tels que le développement de la concertation sociale dans le secteur non marchand, la régionalisation des négociations sociales, l'institution de commissions pour de nouvelles branches d'activités et la privatisation d'entreprises publiques. La complexité du système constitue un frein à la mobilité du travail; en outre, la structure du système ne reflète plus la réalité économique. Le concept classique d'une entreprise intégrée est de plus en plus souvent remplacé par des entreprises-réseaux qui sont constituées d'accords de coopération entre des unités juridiquement indépendantes. Bien que, dans la pratique, le personnel de ces entreprises fasse partie d'une seule entité sur le plan de l'organisation, les différentes parties de cette seule entité relèvent de commissions paritaires différentes. Certains travailleurs peuvent donc travailler pour la même entreprise et tout de même relever d'une autre commission paritaire. Les conséquences pour le personnel de ce système sont encore une fois apparues clairement l'an dernier lors du conflit social chez Carrefour (voir article page 12).

Le remodelage du paysage ne sera pas lancé à la légère. Ce projet pluriannuel sera clairement réparti en plusieurs phases. L'objectif est de d'abord s'attaquer à cette problématique dans le secteur de la distribution.



# COUP DE LIFTING BIEN MÉRITÉ POUR LE RGPT

Depuis la fin des années 40, la sécurité et la santé au travail sont régies par le Règlement général pour la protection au travail. Constamment amendé, complété, élargué, le texte avait bien besoin d'un coup de jeune... C'est désormais chose faite, après vingt ans d'un travail acharné et méticuleux: le Code sur le bien-être au travail est enfin prêt et ne demande qu'à être approuvé.



Vingt ans. C'est le temps qu'il aura fallu pour concrétiser l'idée ambitieuse, lancée en 1989, de faire une refonte complète du Règlement général pour la protection au travail (RGPT). Mis sur pied en 1947, le RGPT comprenait la réglementation en matière de sécurité et de santé au travail, codifiant tout ce qui avait été fait en la matière avant les années 40... il y a presque 70 ans! Même si les grands principes régissant la sécurité et la santé au travail ont peu changé, force est de constater que les lois et normes, elles, ont bien évolué depuis. De nouvelles dispositions ont été prises, étoffant petit à petit le texte initial; d'autres mesures, devenues au fil des ans obsolètes, ont été rayées de la liste. Ces ajouts et retraites multiples ont fini par transformer le texte en patchwork difficilement déchiffrable pour les non-initiés.

Face à ce constat, l'idée a germé en 89 d'offrir au RGPT un digne successeur, qui en serait une version coordonnée, homogène et à la structure clarifiée: le Code. Un nom simple pour un document qui se veut simple, mais dont l'élaboration n'a pas été chose aisée... Il a d'abord fallu retravailler entièrement la structure du RGPT, pour lui donner plus de cohérence et une meilleure lisibilité. Cette base de travail a constitué le squelette du Code, nourri ensuite des différents arrêtés royaux qui y ont été insérés. Et c'est là que la tâche fut colossale! Chacune des dispositions prises au fil des ans et pertinentes pour le Code a dû être analysée, puis rassemblée en un tout homogène. A ce stade des opérations, la structure flambant neuve s'est déjà révélée obsolète et s'est vue adaptée, offrant plus de chapitres et plus de place pour y insérer les textes. Ensuite, tous ces arrêtés ont été coordonnés et le Code s'est vu attribuer une numérotation spéciale, sur laquelle le Conseil d'Etat devra se prononcer. Enfin, après un travail de titans, un projet de texte a été soumis pour avis au Conseil supérieur pour la prévention et la protection au travail (CSPPT) en mars 2008, même si certains titres du Code comportent des trous, leur texte n'ayant pas encore été codifié.

Après deux décennies de gestation, le Code a entamé en 2008 sa dernière ligne droite. Il restait aux partenaires sociaux à s'exprimer sur le fond du texte, d'un point de vue politique, au sein du CSPPT. Celui-ci devait en effet donner son avis article par article, formulant également d'éventuelles modifications, à apporter au texte après son entrée en vigueur, dans une phase ultérieure de révision. Pour ce qui est de l'entrée en vigueur, c'est l'avis du Conseil d'Etat qui sera déterminant: il devra se prononcer sur la validité juridique du texte. Son avis est attendu pour 2010. D'ici là, pas question de se tourner les pouces: un certain nombre d'articles doivent encore être codifiés ou abandonnés, selon leur pertinence. Quand y en a plus, y en a encore...



## Collaboration avec l'inspection sociale à l'étranger: vers des demandes réciproques plus larges

Lors du contrôle d'entreprises étrangères, la communication avec le pays d'origine est d'une importance capitale. La possibilité de poser des questions ou demander des informations aux services d'inspection étrangers existe déjà mais, en 2008, la nature des demandes a évolué vers des échanges d'informations réciproques plus larges. Dans ce cadre, un accord a été conclu avec le Grand-Duché du Luxembourg et des inspecteurs du travail polonais ont effectué une visite dans notre pays.

Par ailleurs, la Direction générale Contrôle des lois sociales a rédigé un document propre en vue d'améliorer les échanges d'informations avec les services d'inspection étrangers sur base d'un formulaire européen, permettant de solliciter des informations sur des firmes spécifiques. Il est possible de vérifier si les données sont connues dans le pays d'origine, si l'employeur verse correctement le salaire de ses travailleurs ou si tout est déclaré dans le pays d'origine. Des questions de nature plus générale peuvent aussi être

posées, concernant, par exemple, le système d'indemnisation des coûts ou la cotisation au fonds de sécurité d'existence. La correspondance avec la France, les Pays-Bas et l'Allemagne s'effectue dans les deux sens. Elle porte essentiellement sur le cumul ou non d'allocations pour les travailleurs étrangers. Au total, l'année dernière, près de 200 questions ont été posées à des services d'inspection étrangers, dont 95 à l'Inspection du travail polonaise.

### Nouvel accord avec le Grand-Duché du Luxembourg

Afin de mieux structurer et d'officialiser la collaboration entre les services de l'Inspection luxembourgeoise du travail et des mines et l'Inspection belge du travail, un accord a été signé le 8 juillet 2008 entre les deux pays. L'objectif de cet accord bilatéral est de garantir la protection sociale des travailleurs détachés. Par le passé, certains ont abusé de la méconnaissance des réglementations réciproques, ce qui a engendré de la concurrence déloyale dans l'exploita-

tion de travailleurs étrangers. Dans un futur proche, de nouvelles conventions seront conclues avec d'autres pays européens tels que le Portugal, la Bulgarie, la Roumanie et la République tchèque.

### Visite d'inspecteurs polonais

Un accord similaire avait déjà été signé en 2007 entre la Belgique et la Pologne; il avait débouché sur une collaboration soutenue avec les services polonais. La visite d'une délégation d'inspecteurs du travail en avril 2008 en est une preuve. L'objectif de cette visite était de rencontrer leurs homologues belges des directions générales Contrôle des lois sociales et Contrôle du bien-être au travail du SPF Emploi, et de l'Inspection sociale. C'était également l'occasion idéale d'étudier la manière de travailler du service d'inspection belge, afin de mieux comprendre le fonctionnement des services d'inspection des deux pays. A l'automne, une petite délégation belge rendra la pareille à ses collègues polonais.

## S'informer sur les services de lutte contre le travail illégal et la fraude sociale

Concurrence déloyale, manque à gagner pour l'Etat, conditions de travail laissant à désirer: ce ne sont que quelques-unes des nombreuses conséquences de la fraude sociale. Le gouvernement met tout en oeuvre pour enrayer ce phénomène. Le Service d'information et de recherche sociale (SIRS), institué en 2006, est chargé d'élaborer une approche structurée et globale de la lutte contre la fraude sociale et le travail illégal. Le SIRS travaille en concertation étroite avec les autorités judiciaires et les services d'inspection sociale de l'administration fédérale: le SPF Emploi, le SPF Sécurité sociale, l'ONEM et l'ONSS. En tant que couple des services d'inspection des départements et parastataux sociaux, le SIRS possède une structure quelque peu complexe, dans laquelle il n'est pas toujours évident de voir clair. C'est pourquoi, en 2008, il a publié une brochure intitulée «Les services de lutte contre le travail illégal et la fraude sociale». Cette brochure présente les services d'inspection sociale impliqués dans la lutte contre la fraude sociale et le travail illégal, ainsi que les auditorats du travail. Elle décrit également les risques encourus en cas de fraude, et fournit une série de contacts et d'adresses utiles en la matière. Elle s'adresse à tous ceux portant un intérêt à la lutte contre la fraude sociale et le travail illégal: employeurs, travailleurs, membres de l'administration, ou toute personne concernée par la problématique. Pour lutter efficacement, il vaut en effet mieux être informé correctement!

Vous trouverez cette brochure sur le site web du SIRS, également développé en 2008: [www.sirs.belgique.be](http://www.sirs.belgique.be), rubrique «Publications».



## Covron: une nouvelle équipe pour lutter contre le dumping social

Des équipes de choc pour lutter contre le dumping social! Le réseau Covron du SPF Emploi s'est agrandi en 2008 avec la mise sur pied d'une nouvelle équipe dans le Hainaut à Mons, qui a pour mission de lutter contre le dumping social mais également contre la fraude sociale à grande échelle. L'origine du réseau Covron, pour «Controle van de Vreemde Ondernemingen», et de la mise sur pieds des équipes est partie du constat qui a été fait dans la région d'Anvers: un boom du dumping social via une utilisation abusive du système de détachement des travailleurs étrangers.

Anvers est évidemment connue pour être une des portes d'accès à la Belgique. Le port n'y est pas étranger. De plus, le secteur de la pétrochimie, qui y est de loin le plus dense au monde au kilomètre carré, y forme un très grand marché de main-d'œuvre étrangère et d'entreprises étrangères. Ce problème de dumping social se présentait aussi dans plusieurs secteurs mais plus particulièrement dans le secteur de la construction. Les employeurs belges engagent des travailleurs étrangers. Jusque là, rien d'illégal. Sauf que ces employeurs payent ces travailleurs étrangers selon les conditions salariales de leur pays d'origine. Cherchez l'erreur. «Nous avons donc décidé de prendre ce phénomène à bras le corps», explique Damien Delatour, conseiller à la Direction générale Contrôle des lois sociales.

En Flandre, l'idée est donc venue de structurer des directions régionales qui seraient particulièrement formées à cette problématique. «Nous avons alors créé le réseau Covron». Dans ce réseau, on retrouve des agents qui se sont spécialisés dans

ce type de fraude. «Il n'y a pas eu de recrutement spécifique pour cette fonction», ajoute Damien Delatour. «Ce sont des agents intéressés qui ont été formés. Ils travaillent pour Covron en parallèle de leur fonction habituelle d'inspecteur des lois sociales».

Rapidement, le constat a été posé que ce type de fraude n'avait pas de frontière. Des cas de dumping social via le détachement des travailleurs ont été constatés en Wallonie ainsi qu'à Bruxelles. Les réseaux Covron ont donc également été créés en Wallonie, avec un peu de retard. Un Covron a été mis en place à Bruxelles en 2006. Celui de Liège/Luxembourg/Namur a vu le jour à la fin de cette même année. Puis ce fut le tour du Hainaut en 2008. «En Wallonie, nous avons estimé important que les agents Covron soient exclusivement dédiés à ce travail. Nous avons donc créé des petites équipes (un inspecteur et un contrôleur) qui s'occupent uniquement de ce type de fraude», ajoute Damien Delatour. En effet, la lutte contre le dumping social demande des recherches très pointues sur base de données complexes ou tout simplement difficiles à obtenir puisqu'il faut échanger de l'information avec l'étranger (voir article ci-dessus). «Néanmoins, nous avons aussi voulu que ces équipes aient une vision plus large que les simples cas qui relèvent de Covron. Ces agents s'occupent également du traitement de gros dossiers de fraude qui couvrent plusieurs directions régionales ou encore de la lutte contre la traite humaine.» A Mons, depuis l'instauration de la direction réseau fin 2008, 30 dossiers de ce type ont déjà été ouverts.

# COVRON: MAIS QU'EST-CE DONC?

**Le réseau Covron (Controle van de vreemde ondernemingen: contrôle des entreprises étrangères) lutte contre la concurrence déloyale d'entreprises étrangères et entend endiguer le dumping social des travailleurs étrangers. L'objectif est de mettre sur pied une méthodologie de travail pour le contrôle des entreprises étrangères.**

Le savoir-faire acquis par la cellule Covron est ensuite transmis aux contrôleurs des différentes directions provinciales de la Direction générale Contrôle des lois sociales du SPF Emploi. Le réseau est aussi chargé du contrôle et de la coordination des dossiers transrégionaux qui touchent à des fraudes sociales sévères. Les inspecteurs de réseau s'occupent en outre du transfert des connaissances. D'autres inspecteurs ont été formés et encouragés à traiter des dossiers semblables. A côté de Covron, toutes les directions travaillent au projet Covra (Controle van vreemde arbeidskrachten: contrôle de la main-d'œuvre étrangère). Sous cette dénomination est exécutée la surveillance des conditions de travail et de la déclaration des travailleurs étrangers occupés dans des entreprises belges (entre autres pour

les métiers en pénurie). Cela a mis en lumière un grand nombre d'abus.

### Collaboration avec d'autres services

Dans ce projet, la collaboration et l'échange d'informations avec les services d'inspection étrangers sont capitaux. Cette nécessité répond à une obligation des Etats membres de l'Union européenne imposée par la directive 96/71/CE sur le détachement de travailleurs. Cette collaboration dans un contexte européen plus large est loin de se dérouler de manière optimale. Pour donner un coup de fouet à ce soutien administratif réciproque, le Conseil des ministres a décidé en 2008 de mettre sur pied un «High Level Committee» ainsi qu'une plate-forme automatisée d'échange électronique.

Sur notre territoire, la collaboration se fait avec toutes sortes de services, comme d'autres services d'inspection sociale, l'inspection maritime, les Fonds de sécurité d'existence (construction et métal) et les syndicats. Cela rend possible une meilleure approche de la fraude dans les secteurs à risque comme la construction, la métallurgie, la batellerie et la navigation. Une telle collaboration et un tel échange des données permettent de mieux structurer les contrôles d'entreprises étrangères et de

travailleurs étrangers et de les rendre plus efficaces.

### Quelques chiffres

L'année dernière, un total de 495 entreprises étrangères ont été contrôlées par le biais de Covron. Les inspecteurs ont principalement été confrontés à des infractions dans les domaines des conditions de rémunération, des documents sociaux, du temps de travail et des déclarations Limosa. Par ailleurs, il convient également de tenir compte des cas où la surveillance par les contrôleurs est entravée. De nombreuses firmes étrangères refusent en effet de collaborer aux contrôles.

Plus de 5000 travailleurs ont été victimes de fraude sociale, et pour 510 d'entre eux, leurs employeurs ont reçu un avertissement à ce propos. Lorsqu'une infraction est constatée, l'employeur a la possibilité de rectifier les choses. Des régularisations ont été imposées pour 277 infractions, pour un total de 1.301.957 euros, concernant 2.349 travailleurs. Pour 244 autres infractions, l'employeur n'a pas pu ou pas voulu rencontrer la proposition de régularisation: un procès-verbal a donc dû être dressé. 2.362 travailleurs ont été concernés, pour un total de 701.921 euros.



## L'implication des travailleurs: une source européenne jamais tarie...

### Révision pour les comités d'entreprise européens...

En 2008, le fonctionnement du Comité d'entreprise européen a été évalué. La Commission européenne a décidé de l'améliorer en révisant la directive 94/45/CE. Il s'agissait entre autres de mettre en conformité cette directive avec les autres directives européennes relatives à l'information et la consultation des travailleurs. La Direction générale Relations individuelles du travail du SPF Emploi a suivi les discussions sur la proposition de directive et a défendu le point de vue belge. La transposition de cette directive en droit belge se fera en 2009.

### ...création pour les sociétés coopératives européennes...

Une société coopérative européenne regroupe des personnes physiques ou morales qui ont un intérêt à se mettre ensemble à l'échelle européenne. Ce type de coopérative présente donc un aspect transnational. Une directive européenne (2003/72/CE) prévoit la garantie que la création d'une telle société n'entraînera pas l'affaiblissement du régime d'implication connu par les travailleurs des sociétés coopératives la constituant. Or, ces régimes varient d'un pays à l'autre (certains pays connaissent la participation, d'autres, comme la Belgique, se limitent à l'information et la consultation). La Direction générale Relations individuelles du travail a préparé en 2008 deux projets de loi qui encadrent la convention collective de travail (CCT) n° 88. Celle-ci concerne l'implication des travailleurs dans la société coopérative européenne. Essentiellement, cette CCT organise la création et le fonctionnement du groupe spécial de négociation au sein des sociétés coopératives européennes installées en Belgique ainsi que la mise en œuvre de dispositions de référence.

### ... et pour les sociétés de capitaux issues d'une fusion transfrontalière

Le même souci vaut dans les cas de fusions transfrontalières de sociétés de capitaux à l'égard des travailleurs connaissant des droits de participation dans une des sociétés qui fusionnent. Après avoir techniquement accompagné les travaux menés au sein du Conseil national du travail, la Direction générale Relations individuelles du travail a élaboré deux avant-projets de loi encadrant la CCT n° 94. Celle-ci concerne la participation des travailleurs dans les sociétés issues de la fusion transfrontalière de sociétés de capitaux; elle organise la création et le fonctionnement du groupe spécial de négociation au sein des sociétés de capitaux issues d'une fusion transfrontalière installées en Belgique, ainsi que la mise en œuvre de dispositions de référence. Les deux projets de lois seront examinés par le Parlement en 2009.

# LES PRÉPARATIFS POUR LA PRÉSIDENTE EUROPÉENNE 2010 ONT DÉJÀ COMMENCÉ

Au cours de la deuxième moitié de 2010, la Belgique assurera la présidence de l'Union européenne. Bien que cela semble encore loin, les préparatifs ont déjà débuté en 2008. Mi-2008, sous l'impulsion du président du Comité de direction du SPF Emploi, un groupe de travail a été créé; il se compose de représentants de toutes les administrations du SPF Emploi, des attachés sociaux auprès de la Représentation permanente de la Belgique auprès de l'UE et de collaborateurs de la Cellule stratégique de la ministre de l'Emploi.

Le groupe de travail «Présidence belge» se réunit régulièrement depuis juin 2008. Les premiers mois ont surtout été consacrés à la définition des priorités thématiques et à l'élaboration d'une première liste d'événements. L'inventaire provisoire ne contient pas moins de 16 événements que le SPF Emploi se doit d'organiser, étant donné ses tâches et obligations internationales. C'est ainsi que rien qu'au niveau de l'emploi, une conférence importante sur la Stratégie européenne pour l'emploi ainsi qu'une conférence Euromed avec les ministres de l'Emploi de l'Union pour la Méditerranée sont prévues. En outre, des événements sont également prévus avec l'Agence européenne pour la Sécurité et la Santé au travail et avec la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail...

Outre l'élaboration d'une liste d'événements, les aspects au niveau du contenu ont également été délimités. Le premier volet déterminé concerne les Emplois verts. On entend par là des thèmes tels que la sécurité et la santé,

la formation, les restructurations et l'égalité des chances. Un autre sujet est la démographie, avec comme sous-thèmes le vieillissement, les migrations et la conciliation entre vie professionnelle et vie privée. La troisième priorité comprend tout ce qui concerne l'emploi. L'accent est mis ici sur la Stratégie européenne pour l'emploi en tant que partie de la Stratégie de Lisbonne. Le travail décent, le concept central de l'Organisation internationale du travail (voir article ci-dessous), constitue le quatrième et dernier point à l'ordre du jour.

### «Trio» de présidents

La grande différence par rapport à la présidence belge précédente en 2001 est que l'on travaille maintenant avec un «trio» de présidents. Afin de garantir la cohérence de l'agenda de l'UE au niveau du contenu, la Belgique collaborera avec l'Espagne - qui assure la présidence au cours de la première moitié de 2010 - et avec la Hongrie, qui sera présidente de l'UE au cours de la première moitié de 2011. Il va de soi que cette collaboration

peut encore avoir une grande influence sur l'agenda belge en 2010.

### Budget

A partir de 2009, notre SPF disposera de moyens supplémentaires pour la présidence belge. Ce budget, qui est mis à disposition via le SPF Affaires étrangères, peut être utilisé pour la préparation du «trio» de présidents, pour des étu-

des par des instituts de recherches externes, pour des frais d'infrastructure et pour la préparation logistique des événements. Il peut également être utilisé pour le recrutement de personnel supplémentaire. Ce renfort de personnel temporaire est une bonne nouvelle. La préparation et la réalisation d'une présidence européenne exigent beaucoup de la part d'un SPF!



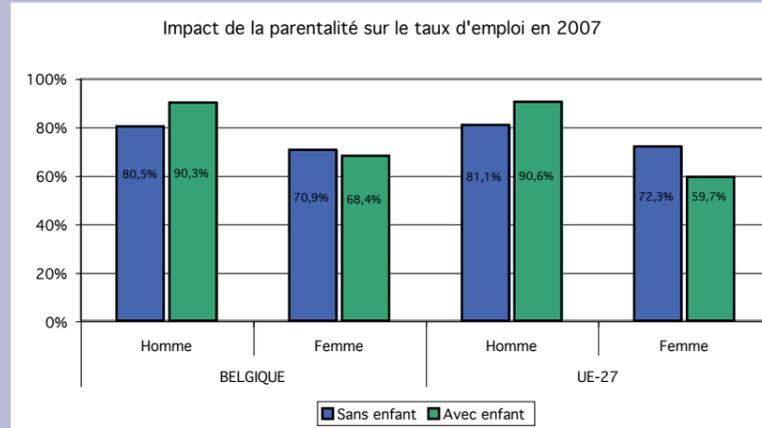
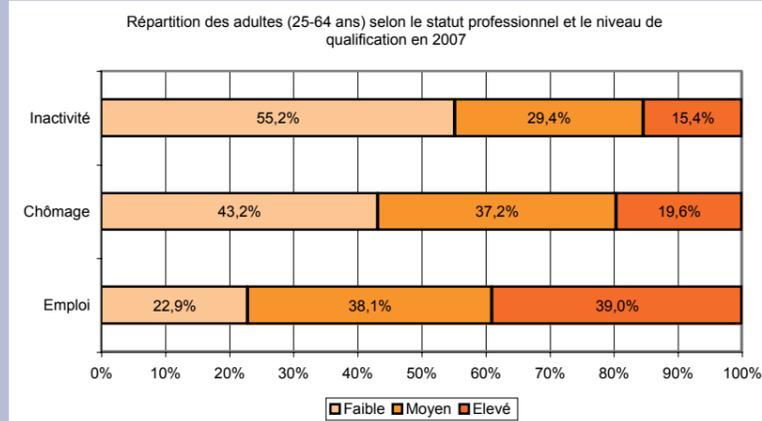
## Des indicateurs pour le suivi de la Stratégie européenne pour l'emploi

Chaque année, dans le cadre de la Stratégie européenne pour l'emploi, une liste d'indicateurs relatifs au marché du travail couvrant tous les pays de l'Union européenne est publiée. Ces indicateurs communs permettent un suivi régulier des évolutions sur le marché du travail et de la politique de l'emploi. Tous ces indicateurs sont encore complétés, notamment avec des données sur les Régions, par la DG Emploi et marché du travail du SPF Emploi, en collaboration avec les Régions, les Communautés et la Direction générale Statistique et information économique du SPF Economie. Ils sont ensuite annexés au Programme national de réforme fourni chaque année par la Belgique à la Commission européenne. Près de 150 tableaux sont ainsi disponibles. Ces chiffres permettent un suivi annuel du marché de l'emploi en Belgique, dans les Régions et par rapport à la moyenne européenne.

Les indicateurs-clés du marché du travail en Belgique publiés en 2008 montrent par exemple que le taux d'emploi reste bas, avec un retard important sur la moyenne européenne, particulièrement dans le groupe des âgés, des jeunes et des peu qualifiés. Par contre, le taux de chômage est très proche de la moyenne européenne, avec malgré tout de grandes disparités dans les trois Régions. Les chiffres montrent également que le chômage des immigrés de nationalité non européenne est bien plus élevé en Belgique que la moyenne européenne. Parmi les indicateurs, on en retrouve un certain nombre centrés sur la qualité de l'emploi: ils avaient été adoptés en 2001, sous la présidence belge de l'Union européenne, et constituent toujours une référence à l'heure actuelle. Ces indicateurs montrent notamment que le travail à temps partiel reste principalement une affaire de femmes, et que ce sont surtout les hommes qui sont concernés par le travail de nuit et le travail en équipe.

| Emploi et chômage (2007)                                     | Taux d'emploi | Taux de chômage | Chômage des immigrés de nationalité non-UE |
|--|---------------|-----------------|--|
| UE   | 65,4 %        | 7,1 %           | 14,4 %                                     |
| Belgique   | 62 %          | 7,5 %           | 29,6 %                                     |
| Travail à temps partiel (2007)                               |               |                 |  |
|  | Belges        | Hommes          | Femmes                                     |
| % de la population salariée ayant un travail à temps partiel | 24,2 %        | 7,9 %           | 43,4 %                                     |

Tous les indicateurs utilisés dans le cadre de la Stratégie européenne pour l'emploi peuvent être consultés sur le site du SPF Emploi: [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be), module «Statistiques».



## Le travail décent, une priorité pour l'OIT

En juin 2008, la Belgique est entrée pour un mandat de trois ans au Conseil d'administration de l'Organisation internationale du travail (OIT). C'est notre SPF qui y représente le gouvernement belge et participe à la réalisation des travaux de l'OIT. L'an passé, la priorité absolue fut donnée à l'Agenda pour le travail décent, désormais repris dans les Objectifs du Millénaire pour le développement.

L'Organisation internationale du travail (OIT) est la seule agence tripartite (gouvernements, employeurs et travailleurs) de l'ONU. Ses Etats membres se mobilisent dans une action commune pour promouvoir le travail décent à travers le monde. Les trois instances de l'OIT sont le Bureau international du travail (BIT) qui est le secrétariat de l'OIT, la

Conférence internationale du travail, qui se réunit tous les ans au mois de juin et le Conseil qui est l'organe exécutif du BIT. Le Conseil d'administration se compose de membres permanents et d'autres membres élus soit comme titulaires soit comme adjoints pour un mandat de trois ans.

Lors de la Conférence de juin 2008, la Belgique a été élue membre adjoint du Conseil d'administration; c'est le SPF Emploi qui y représente le gouvernement belge et au sein du SPF, c'est la Division des affaires internationales qui veille au bon exercice de cette représentation. La fonction de membre adjoint implique de superviser, de donner des impulsions et de prendre des décisions concernant la politique du BIT: vérifier l'exécution des priorités que l'Organisa-

tion s'est fixées, participer au suivi de l'application des normes internationales du travail, donner des orientations pour la coopération technique; fixer l'ordre du jour de la Conférence internationale du Travail annuelle et veiller à l'application des décisions prises lors de ces conférences et adopter le programme et le budget de l'Organisation. Auparavant, notre SPF ne participait aux réunions du Conseil d'administration de l'OIT qu'en tant qu'observateur; sa responsabilité vis-à-vis des travaux de l'agence s'est donc sensiblement accrue en 2008.

Depuis quelques années, la priorité numéro une de l'OIT est l'Agenda pour le travail décent. Ce programme de travail élaboré par l'OIT depuis 1999 est désormais repris par la communauté internationale dans les Objectifs du Millénaire pour le développement. Pour l'OIT, chaque femme et chaque homme doivent pouvoir accéder à un travail dé-

cent et productif dans des conditions de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité. Ce concept de travail décent s'appuie sur quatre objectifs stratégiques: promouvoir et réaliser les principes et droits fondamentaux au travail; accroître les possibilités pour les femmes et les hommes d'avoir un emploi et un revenu décent; étendre le bénéfice et l'efficacité de la protection sociale à tous; enfin, renforcer le tripartisme et le dialogue social.

Notre SPF a appuyé depuis le début et continue d'ailleurs à soutenir ce concept de travail décent d'autant plus facilement que le modèle belge illustre parfaitement l'Agenda. C'est ainsi que lors de la Conférence internationale du travail de juin 2008, le SPF Emploi a participé activement à l'élaboration et à l'adoption de la Déclaration sur la justice sociale pour une mondialisation

équitable qui institutionnalise réellement le concept de travail décent.

Notre SPF soutient également le concept du travail décent en-dehors de l'OIT et notamment au sein de l'Union européenne. Dans le cadre d'Euromed, les ministres de l'Emploi des 27 pays de l'Union européenne ainsi que des 16 Etats partenaires méditerranéens se sont réunis pour la première fois à Marrakech le 9 et le 10 novembre 2008 afin de discuter de l'emploi, de l'employabilité et du travail décent. Suite à cette rencontre, notre ministre de l'Emploi a souhaité poursuivre la coopération bilatérale Belgique-Maroc par des accords contribuant au développement du travail décent dans ce pays méditerranéen. Le travail décent sera encore au sommet de la liste des priorités de l'OIT pour les années à venir.

# TROIS DIRECTIONS RÉGIONALES SUPPLÉMENTAIRES DÉCROCHENT LEUR CERTIFICAT QUALITÉ

Et de six! L'année 2008 aura vu trois directions régionales supplémentaires de la DG Contrôle du bien-être au travail décrocher leur certification ISO9001. Les directions régionales d'Anvers, de Flandre orientale ainsi que celle de Namur, du Luxembourg et du Brabant wallon rejoignent donc leurs consœurs du Limbourg, du Brabant flamand et de Flandre occidentale au rang des directions certifiées.

«L'origine de la certification remonte à l'année 2000 où la Division du contrôle des risques chimiques a obtenu l'ISO9001», explique Roland Mesmacque, responsable qualité au sein de la DG Contrôle du bien-être au travail du SPF Emploi. «En 2004, lors de la fusion entre les anciennes inspections médicale et technique pour en faire le Contrôle du bien-être au travail, le directeur général de l'époque, Marc Heselmans, a lancé le projet de certification pour l'ensemble des directions régionales.»

Aujourd'hui, six d'entre elles sont certifiées. Les directions régionales ont obtenu leur ISO9001 selon un planning préétabli, en commençant en 2006 par le Limbourg. Un véritable défi à l'époque pour cette direction mais qui a permis de créer une émulation chez ses consœurs. Le projet 2009 est que la direction régionale de Bruxelles décroche à son tour le fameux certificat. Les deux dernières directions (Liège et Hainaut) attendront les années suivantes pour tenter également d'obtenir la certification et faire en sorte que toutes les directions régionales du Contrôle du bien-être au travail soient reconnues ISO9001. «La raison de ce délai est

simple», ajoute Roland Mesmacque. «Le renouvellement de la certification se fait par cycle de 3 ans. 2009 correspond donc à l'achèvement d'un cycle pour la direction du Limbourg, ce qui entraîne un nombre plus important d'audits cette année et cela se paye. En conséquence, le nombre d'audits d'extension devait être limité.»

## Harmonisation des pratiques

L'ISO9001 n'est pas une certification creuse et vide de sens. Pour les inspecteurs aussi bien que pour le citoyen, l'ISO est synonyme de qualité et de crédibilité. «Le but du Contrôle du bien-être au travail était d'harmoniser, sur toute la Belgique, le fonctionnement des services d'inspection», explique Roland Mesmacque. «Auparavant, par exemple, pour une même situation d'infraction, le type de réaction ou l'ampleur de la sanction variaient fortement selon les régions. Nous avons voulu mettre un terme à cela.» L'ISO9001 a donc permis au Contrôle du bien-être au travail de mettre en place une série d'outils de management visant à améliorer le travail au quotidien et d'harmoniser les pratiques. Le résultat



est là puisque toutes les directions qui se sont lancées dans le projet ont obtenu la certification. «Mais c'est avant tout un travail d'équipe. Sans cela, on n'y serait jamais arrivé», précise Roland Mesmacque. L'ISO9001 met aussi une pression extérieure sur les services pour garder le cap. L'organisme certificateur revient chaque année pour contrôler les pratiques. «Pour le service, cela signifie bien évidemment une augmentation de la charge de travail. Il faut garder une trace de tous les enregistrements pour permettre de démontrer aux auditeurs que l'on agit bien selon les règles

de qualité que nous nous sommes imposées via le plan opérationnel.»

Si au début du projet, les coordinateurs ont rencontré un scepticisme passif, aujourd'hui le système a fait ses preuves. Les inspecteurs font eux-mêmes des suggestions d'amélioration dans leurs pratiques quotidiennes. «C'est le principe de l'amélioration continue», remarque Roland Mesmacque, «on observe que cette mentalité est de plus en plus présente parmi les inspecteurs, et c'est donc pari gagné!»



## Spring 08 entre dans sa phase de concrétisation

Après plusieurs mois de préparation, le projet Spring08 est entré en 2008 dans sa phase de concrétisation avec la publication des résultats sur l'enquête d'opinion du personnel mais aussi la réalisation de l'enquête d'opinion auprès des utilisateurs lors du deuxième semestre de l'année.

Pour rappel, le projet Spring08 est issu du plan de management du président du Comité de direction du SPF Emploi, Pierre-Paul Maeter. Le projet est né en 2007 suite à un séminaire de réflexion organisé par le Comité de direction à Lanaken en mai 2007. Le projet Spring08 incarne en quelque sorte le renouveau et le futur du département de l'Emploi. Spring signifie en effet à la fois «bond en avant» et «printemps». Lors de ce séminaire du Comité de direction, 4 grands chantiers ont été définis: une enquête d'opinion du personnel, une enquête d'opinion des utilisateurs, une description des processus de qualité et enfin un chantier contrôle interne.

Ces quatre chantiers sont aujourd'hui arrivés à terme. Concrètement, le chantier «contrôle interne» a arrêté ses activités car il est vite apparu que les travaux de ce groupe risquaient de faire double emploi avec les arrêtés royaux (17 août 2007), également relatifs au contrôle interne, à l'audit interne et à la création du comité de l'audit de l'administration fédérale. C'est dans le cadre de cette réglementation que le travail s'est poursuivi.

Le chantier «description des processus de qualité» a mené à terme ses travaux en finalisant la description de deux processus: l'élaboration des normes et le contrôle. Le sujet abordé était vaste et il a été décidé de limiter dans un premier temps la description à ces deux processus en raison de leur exemplarité.

Enfin, les chantiers enquête d'opinion du personnel et des utilisateurs ont poursuivi sur leur lancée pour mener à une réalisation concrète. L'enquête auprès du personnel a été menée dans le courant du mois de février 2008 et les résultats ont été rendus publics à la fin de l'année. Ces résultats montrent une satisfaction globale des membres du personnel mais avec tout de même certains points à améliorer. Citons par exemple le cas de l'information sur le parcours de carrière ou la communication entre les chefs de service et les agents. Cette enquête mènera, en 2009, à une large consultation des membres du personnel afin de récolter des propositions d'amélioration. Une nouvelle déclaration d'identité sera également élaborée.

L'enquête auprès des utilisateurs a, de son côté, été menée dans le courant du mois d'octobre 2008. Plus d'un millier de personnes ont pris la peine de répondre à notre enquête. Parmi celles-ci: des conseillers en prévention, des représentants d'une organisation de travailleurs, des secrétariats sociaux, des employeurs, des chômeurs, des responsables d'entreprises, etc. Les résultats de l'enquête seront transmis au Comité de direction du SPF dans le courant de l'année 2009. Ils seront analysés puis seront suivis d'une série d'actions concrètes d'amélioration.



**Editeur responsable:** Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale

**Coordination:** Direction de la Communication

**Comité de rédaction:** Jan Baten, Tom Bevers, Harry Bocksteins, Nicole Dery, Jean-Luc Durieu, Gerard Goffings, Mirjam Malderie, Paule Merckx, Guy Michils, Jackie Van Damme, François Vandamme, Piet Van Ermen, Philippe Vanden Broeck

**Rédaction:** Céline Bras, Ellen Serkeyn et Anne-Cécile Wagner

**Traduction:** Bart Cogneau, Anne Drossart, Denise Goossens, Annick Jacops, Daniël Leonard, Arnaud Minsini, Corinne Storez, Jozef Weyn

**Mise en page:** Sylvie Peeters

**Photos:** Sylvie Peeters

**Impression:** Imprimerie Enschedé

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale  
Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.