



Le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale en 2009

SOMMAIRE

- 2 **Marché du travail**
- 3 **Restructurations / Organisation du travail**
- 4 **Mesures anti-crise**
- 6 **Concertation sociale**
- 8 **Qualité de l'emploi**
- 10 **Effectivité de la loi**
- 11 **Lutte contre la fraude sociale / Diversité et non-discrimination**
- 12 **International**
- 13 **Personnel et Budget**
- 14 **Communication et TIC**
- 15 **Organisation du SPF**
- 16 **Le SPF et ses usagers**



SPF Emploi, Travail et
Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1
1070 Bruxelles
www.emploi.belgique.be

EDITORIAL

C'est à l'instant précis où il m'a été demandé de rédiger cet éditorial que sont sorties de presse les dernières Perspectives économiques de l'OCDE. Elles ne pouvaient mieux tomber. Selon les experts de l'organisation, la Belgique aurait sensiblement limité les effets de la crise avec plus de succès que pas mal d'autres pays occidentaux, évitant notamment le licenciement de 60.000 travailleurs. Il s'agit là d'une confirmation éclatante du bien-fondé des mesures anti-crise qui ont requis une attention privilégiée du SPF Emploi en 2009 et qui sont réexpliquées dans le corps de ce rapport.

A travers ces mesures s'esquisse aussi avec plus de clarté ce à quoi sert un service public fédéral. Sa mission la plus connue est sans aucun doute celle d'assurer une exécution efficace et efficiente des décisions de l'autorité politique. Une autre mission tout aussi importante consiste à contribuer à l'analyse des problèmes sociaux, économiques et politiques ainsi qu'à la préparation des stratégies les plus à même de relever les défis que la résolution de ces problèmes représente. S'agissant des mesures anti-crise, l'exécution a mobilisé des ressources importantes du SPF Emploi en 2009, l'enjoignant même de créer un nouveau service. S'agissant des tâches d'analyse, la contribution du SPF se sera marquée autant dans la phase de conception des mesures que dans celles de leur suivi et de leur évaluation.

La lutte contre les effets négatifs de la crise n'a pourtant pas constitué le seul objet de l'activité du SPF en 2009. Comme le démontre largement ce rapport, les champs traditionnels du département ont également bénéficié d'une attention soutenue, se traduisant tantôt par des ajustements ou des développements de la réglementation, tantôt par des initiatives d'étude, d'évaluation ou d'information. Ce rapport annuel a pour objectif de mettre en lumière les actions et décisions les plus emblématiques de l'année écoulée, sans néanmoins passer en revue tout le détail des activités réalisées par les services et des normes adoptées.

En matière de bien-être au travail, outre de nombreuses campagnes d'inspection ou actions de formation, de sensibilisation et de communication, le rapport pointe certaines thématiques nouvelles, qu'il s'agisse des nanotechnologies ou de REACH.

En matière de concertation sociale, l'activité a été foisonnante si l'on en juge par le chiffre record des réunions des commissions paritaires et le nombre d'actes déposés au greffe de la DG Relations collectives de travail. On a également salué la naissance d'un nouvel instrument pour maintenir le pouvoir d'achat des travailleurs tout en s'inscrivant dans les objectifs de développement durable : les écochèques

Outre la finalisation des travaux relatifs au code de droit pénal social, en matière de contrôle de nos réglementations, de nouveaux outils de travail ont vu le jour : l'e-PV par exemple permettra de renforcer la sécurité juridique du pro-

cessus et la qualité de la collaboration entre toutes les parties concernées, services d'inspection, auditorats du travail et administrations. Un autre exemple nous est fourni par la DG Contrôle des lois sociales qui développe un réseau de connaissances pour améliorer la détection des infractions.

De manière générale, le département a poursuivi ses efforts de développement d'une dynamique très forte pour informer au mieux ses utilisateurs, qu'il s'agisse des décideurs politiques, des responsables socioéconomiques ou des acteurs directs du marché du travail. Qu'on en juge : un nouveau portail d'information sur les restructurations, une nouvelle banque de données pour gérer les informations sur le licenciement collectif, l'attribution du label Anysurfer au site général du SPF, un enrichissement important du site spécifique dédié au bien-être au travail et une offre de brochures toujours croissante.

Enfin, sur le front international, si la préparation de la présidence belge de l'Union européenne a requis déjà de nombreuses heures de travail, notre participation aux travaux de l'OIT qui ont abouti à un Pacte mondial pour l'emploi a retenu également une attention importante des services du SPF : ce fut aussi le cas pour notre contribution aux travaux d'autres instances internationales comme le Conseil de l'Europe.

Pour conclure, je veux souligner les avancées qui concernent plus directement le fonctionnement interne du SPF. Malgré les problèmes inhérents à la diminution 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 le développement d'initiatives novatrices (nouvel intranet doté de fortes fonctions interactives, mise en route d'une vingtaine de projets pour se doter d'une politique affirmée de gestion des connaissances, développement du télétravail, création d'un parcours d'intégration...).

Je remercie tous mes collaborateurs pour tous les efforts réalisés et je souhaite vivement que la lecture de ce rapport 2009 vous en fasse prendre la mesure et surtout rencontre votre intérêt. Comme chaque année, je recevrai avec attention toutes les remarques et suggestions que vous voudrez bien m'adresser. A cet égard, je vous saurais gré de réserver un bon accueil au formulaire d'évaluation joint à ce rapport.

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

DES ÉTUDES AUJOURD'HUI POUR LES DÉCISIONS DE DEMAIN

Préparer, promouvoir et exécuter des politiques implique une bonne connaissance des réalités de terrain et une certaine anticipation des évolutions futures. C'est notamment le rôle dévolu à la Direction des études, des statistiques et de l'évaluation de la DG Emploi et marché du travail de notre SPF.

Il est fréquent que le SPF Emploi collabore avec des partenaires extérieurs, principalement des universités, pour la réalisation d'études sur des thèmes assez pointus. En 2009, deux études commandées par notre SPF ont été finalisées et ont livré leurs résultats à leur commanditaire, la Direction des études, des statistiques et de l'évaluation de la DG Emploi et marché du travail.

La première porte sur «l'acceptation et la perception du système belge des titres-services», avec un accent particulier sur le lien que l'on peut établir entre les titres-services et la lutte contre le travail au noir. Jusqu'à présent, très peu de chiffres étaient disponibles concernant la perception qu'ont les gens du travail au noir: c'est-à-dire ce qui est selon eux tolérable, punissable, les raisons invoquées pour justifier le travail au noir... Cette étude a le mérite de fournir des

données chiffrées sur ce phénomène. Celles-ci ne font que confirmer peu ou prou ce que les spécialistes du sujet entretenaient déjà, comme les secteurs les plus concernés par le phénomène du travail au noir: construction (24,3%), services ménagers (23%), jardinage (18,5%) et horeca (13,1%). Les chiffres renseignés par l'étude permettent également d'établir avec certitude que les titres-services ont effectivement réussi à blanchir des emplois au noir. Cependant, ils démontrent également que nombreux sont encore ceux qui combinent titres-services et travail au noir.

La seconde étude, elle, se concentre sur l'impact des mesures pour l'emploi en termes d'intégration durable sur le marché de l'emploi. Il s'agit en réalité de la suite d'une étude réalisée en 2004. Elle compare à travers le temps

En 2009, elle a reçu de partenaires extérieurs les résultats de deux études dans l'air du temps: l'une sur le lien entre les titres-services et le travail au noir, et l'autre sur l'impact à long terme des mesures pour l'emploi.

la situation sur le marché de l'emploi entre les personnes ayant bénéficié de mesures pour l'emploi et les personnes n'en ayant pas bénéficié. Cela permet de faire le classement des mesures en fonction de leurs effets sur l'intégration dans l'emploi à long terme. Selon l'étude, les mesures les plus efficaces sont celles avec un effet permanent sur l'emploi, telles que les mesures ACS (agent contractuel subsidié: où une partie des coûts d'un travailleur au sein des pouvoirs locaux sont subsidiés pour l'entièreté de sa carrière).

On constate également qu'à long terme, les mesures ciblant les jeunes ont moins d'impact que des mesures identiques ciblant d'autres tranches d'âge. Enfin, les plans de réduction de charges pour les PME pour leurs premiers engagements ont eux aussi un impact relativement élevé et créent

des emplois relativement stables. L'étude ne révèle cependant pas si ces mesures sont efficaces d'un point de vue rapports coûts/profits.

Signalons enfin que la réalisation de ces études a pu se faire grâce au soutien de la Commission européenne qui a subsidié un certain nombre d'études pour lesquelles le SPF Emploi s'est engagé à fournir ultérieurement une synthèse des résultats obtenus. Ce financement européen permet en effet l'évaluation des politiques nationales dans le cadre de la Stratégie européenne pour l'emploi. Une troisième étude portant sur les liens entre les revenus d'intégration et les allocations de chômage a pu être initiée grâce à ce financement; ses résultats sont attendus dans le courant de l'année 2010.



Enseignement en alternance: recherche d'un statut

En 2009, on a tenté de simplifier le système de l'enseignement en alternance. Ce système donne la possibilité à un jeune de fréquenter l'école à temps partiel et d'être occupé le reste du temps chez un employeur agréé. En améliorant autant que possible la transparence du système, on a tenté de le rendre plus attractif tant pour les jeunes que pour les employeurs. L'objectif est de stimuler le recours à ce système par l'élaboration d'un régime de sécurité sociale clair, la création d'un statut uniforme minimum et l'amélioration de l'«apprentissage industriel».

Elaboration d'un régime de sécurité sociale

Il existe de grandes différences entre les contrats qui peuvent être conclus entre un apprenti et un employeur. Le type de contrat dépend actuellement de l'instance qui procure le contrat au jeune (EFP ou les Centres d'enseignement et de formation en alternance). Un statut uniformisé au sein de la sécurité sociale procurera un meilleur traitement des apprentis.

Elaboration d'un contrat uniforme minimum

A l'heure actuelle, il existe 6 à 8 sortes de contrats de formation qui diffèrent fort entre eux en ce qui concerne les conditions de travail, la rémunération et les conditions d'exécution. Ces différences devraient être éliminées via l'élaboration d'un «socle fédéral», auquel toute forme de contrat devra satisfaire. Attention, il ne s'agit pas d'un contrat unique, mais d'un contrat minimum, auquel les secteurs ou les instances régionales compétentes pourront encore ajouter certains points.

Amélioration de l'«apprentissage industriel»

Actuellement, le système fonctionne encore sur la base d'une décision de principe d'une commission paritaire. Seul un employeur ressortissant à un secteur au sein duquel une commission paritaire d'apprentissage a été installée, peut offrir aux jeunes un «contrat d'apprentissage industriel». L'objectif est d'inverser ce système, de sorte que tout le monde puisse conclure des contrats pour chaque formation qui peut être offerte conformément à la réglementation en matière d'enseignement. Un système standard sera élaboré, qui pourra être complété par les secteurs. Les systèmes sectoriels qui existent déjà pourront continuer à fonctionner. En outre, une ouverture sera créée pour le reste des secteurs et pour l'autorité qui doit tout mettre en place.

Dès que le Conseil national du travail (CNT) aura émis un avis, la législation relative à la sécurité sociale et au statut minimum pourra être définitivement élaborée. Au moment où le premier et le deuxième chantier seront clôturés, le projet de loi relatif à la modification du système de l'«apprentissage industriel» sera déposé au CNT. On s'attend à ce qu'un nouveau statut pour l'enseignement en alternance puisse être mis en œuvre à partir de l'année scolaire 2011-2012.

Première évaluation en demi-teinte pour le Pacte des générations

Peut mieux faire: c'est en quelques mots le résultat d'un premier bilan officiel du Pacte des générations, réalisé en septembre 2009. Conclu en 2005, le Pacte des générations avait pour but

d'aider la Belgique à rattraper son retard sur les pays voisins en matière de taux d'emploi des travailleurs âgés, via des aménagements de fin de carrière, du régime de prépension, etc.

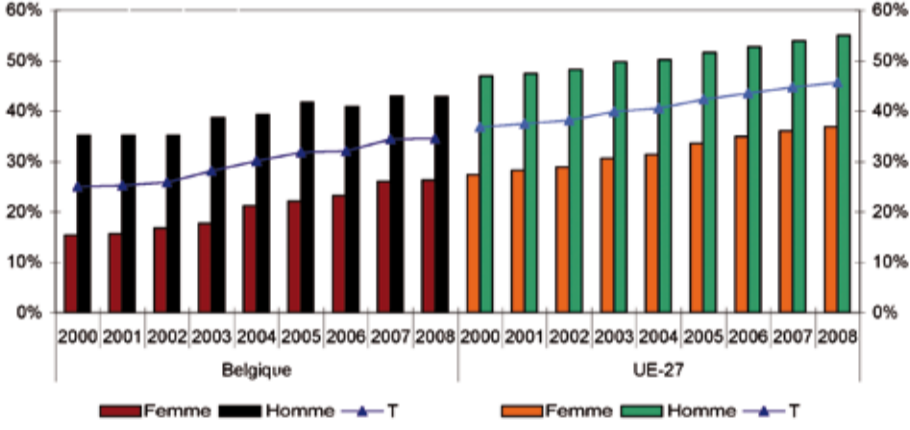
Au niveau de la prise de conscience, le Pacte semble avoir atteint son objectif: chacun sait désormais qu'il faudra travailler plus longtemps. Le principe de l'accompagnement en cas de restructuration a lui aussi fait son chemin dans les esprits: il faut d'abord accompagner la personne concernée, essayer de lui trouver un autre emploi. La prépension n'est qu'une solution de dernier recours. Le crédit-temps de fin de carrière a également eu un impact positif dans le débat.

Par contre, la réduction du nombre des prépensions à partir de 58 ans n'est pas encore à l'ordre du jour... C'était pourtant l'objectif principal visé par le Pacte des générations! Certaines mesures dur-

cissant les règles d'accès à la prépension ont été prises en 2008 et 2009; il faudra donc encore un peu de patience avant de pouvoir juger de leurs effets. Une campagne publicitaire visant à valoriser l'image des travailleurs âgés devrait également être lancée dans les journaux en 2010 dont on peut espérer des retombées positives.

A l'heure actuelle, malgré des résultats encourageants, le Pacte des générations reste quelque part un échec: il n'a pas atteint son but premier, rattraper le retard de la Belgique sur la moyenne européenne en matière de taux d'emploi des travailleurs âgés (voir graphique ci-contre). En 2011, le Pacte subira une première évaluation officielle par le Conseil supérieur de l'emploi, puis par les partenaires sociaux; ce sera l'occasion de rectifier le tir si nécessaire.

Taux d'activité travailleurs âgés



Du travail? Des papiers!

En 2009, les personnes sans papiers résidant en Belgique ont pu bénéficier d'une procédure exceptionnelle de régularisation entre le 15 septembre et le 15 décembre. Cette régularisation exceptionnelle était une volonté du gouvernement, suite à un très long débat politique et diverses manifestations comme les grèves de la faim des sans-papiers, les séjours sur des grues, etc.

Cette régularisation pouvait se faire sur base de différents critères, dont celui du travail. D'autres critères étaient également admis pour une demande de régularisation tel que celui d'une procédure d'asile déraisonnablement longue ou pour certaines situations humanitaires urgentes. Le SPF Emploi, en collaboration avec les autres administrations concernées, a donc été chargé de mettre en place la procédure de régularisation par le travail. Pour la Direction générale Emploi et marché du travail, la préparation de cette procédure de régularisation a demandé énormément de temps et d'organisation: rédaction de l'arrêté royal, contact avec les régions, l'Office des étrangers, les décideurs politiques...

Le résultat de ces travaux est une procédure relativement complexe mais qui permettait à une personne d'introduire une demande auprès de la commune de résidence sur base de plusieurs critères. «Accumuler ces critères permettait aux candidats d'augmenter leur chance d'obtenir leur régularisation», explique Anne Zimmerman, attachée à la Direction générale Emploi et marché du travail. «Concernant le critère emploi, il fallait pour le demandeur, prouver une présence sur le territoire belge depuis au moins le 31 mars 2007 ainsi qu'une copie d'un contrat de travail obtenue auprès d'un employeur.»

Les demandes rentrées à la commune devaient être transmises à l'Office des étrangers. Lorsqu'il s'avérait que le seul élément de régularisation était le critère «tra-



vail», l'Office des étrangers en informait le demandeur par pli recommandé. Sur base de ce courrier, une demande de permis de travail était introduite auprès des autorités régionales compétentes. Une fois le permis de travail obtenu, le permis de séjour était envoyé par l'Office des étrangers.

«Ce critère d'emploi n'a pas eu beaucoup de succès», ajoute Anne Zimmerman. «Parce qu'il était assez contraignant à remplir et aussi surtout parce qu'il ne permettait que d'obtenir un an de permis de travail et de séjour».

Tous ensemble sur RESTRUCTURATIONS.BE POUR INFORMER LE PUBLIC

Quand une restructuration intervient, il est normal que de nombreuses questions se posent. L'incertitude qui accompagne cet événement bien souvent dramatique est aussi causée par un manque d'information, des travailleurs et de leurs représentants, ainsi que parfois des employeurs eux-mêmes !



Pour faire face à cela, et dans le cadre de la crise économique qui a profondément affecté les entreprises en 2008 et 2009, la ministre de l'Emploi a demandé le lancement d'un site internet d'information spécialisé dans la question des restructurations. L'avantage de ce site était qu'il devrait offrir en un seul endroit, l'information habituellement disponible sur plusieurs sites internet différents. En terme de visibilité, l'initiative avait de quoi être soulignée. Et pour faire facile, c'est le nom de domaine www.restructurations.be qui a été attribué à ce site.

Aussitôt dit, aussitôt fait? Pas vraiment, non. La difficulté de lancer ce site n'était pas le manque de volonté mais bien le fait que les restructurations sont un domaine de compétences complexes qui concernent plusieurs administrations, dont le SPF Emploi. Néanmoins, l'urgence était de mise vu la gravité de la crise.

«Un groupe de travail a alors été mis en place», explique Bernard Lantin, conseiller à la Direction générale Relations individuelles du travail, Relations collectives de travail, et Emploi et marché du travail du SPF Emploi, ainsi que la Banque Carrefour des entreprises, l'ONEM et les régions ! (La Région

flamande, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-capitale ainsi que la Communauté germanophone) C'était donc très complet.» C'est la Banque Carrefour des entreprises qui a été désignée comme pilote du projet. De nombreuses discussions et débats ont eu lieu concernant le contenu du site. Fallait-il mettre une information complète et exhaustive, au risque de faire doublon avec l'information existante sur les sites des différentes administrations concernées? Ou bien se contentait-on d'une information globale avec un renvoi vers les institutions compétentes pour plus de détails? «C'est cette deuxième option qui a été finalement choisie», précise Bernard Lantin. «Le site www.restructurations.be agit en quelque sorte comme une porte d'entrée».

Restructurations.be ne s'adresse pas uniquement aux juristes mais également aux citoyens, touchés de près ou de loin par une restructuration et qui voudraient en savoir plus sur les règles en vigueur, ainsi que sur leurs droits ou encore sur les démarches à effectuer pour obtenir une allocation, etc.

Le SPF Emploi a alors proposé une structure de navigation, le système des mots-clés ainsi que le principe du renvoi vers l'institution compétente. Les différents services ont ensuite commencé la rédaction des contenus,

selon leurs compétences respectives. «Je préciserais tout de même que le contenu a été apporté à 95% par notre SPF. Plusieurs personnes du département y ont consacré plusieurs journées de travail», ajoute Bernard Lantin.

Le site a finalement été lancé le 1er août 2009. Il a compté un total de 43.134 visites pour le premier mois suivant son lancement (un peu plus de 25.000 visites en septembre 2009 et 20.000 visites en octobre 2009). Les pages les plus consultées concernaient le licenciement collectif, les cellules pour l'emploi, la prépension, l'information permanente et enfin la fermeture d'entreprise.



Nouvelle banque de données pour gérer les informations relatives au licenciement collectif

Depuis juin 2009, le SPF Emploi dispose d'informations détaillées, globales et actualisées relatives aux licenciements collectifs en Belgique.

En effet, les employeurs qui procèdent à un licenciement collectif sont désormais tenus d'envoyer une copie de l'annonce de licenciement collectif au SPF Emploi. Dans la foulée de cette annonce, on lance la procédure d'information et de consultation, au cours de laquelle les représentants des travailleurs ont l'opportunité de poser des questions, de faire des remarques, de présenter des propositions visant à atténuer l'impact des licenciements. L'employeur doit ensuite transmettre à nouveau un exemplaire de la notification (la proposition adaptée ou non) au SPF Emploi.

Dans le cadre de cette procédure, un point de contact unique a été mis sur pied au sein du SPF Emploi. L'employeur concerné ne doit donc transmettre qu'une seule fois l'annonce et la notification; le SPF assurera lui-même la diffusion des documents auprès d'autres intéressés en interne ou en externe.

Les données reçues par le point de contact sont traitées par la Cellule Organes de participation de la Direction générale Relations individuelles du travail. Une banque de données spécialement conçue permet d'avoir un aperçu du nombre de licenciements collectifs en Belgique. Grâce à cette banque de données, il est également possible de contrôler l'influence globale des licenciements collectifs sur l'emploi, de rendre visibles les suites de la procédure d'information et de consultation et de déterminer les régions, les provinces et les secteurs les plus touchés par les licenciements collectifs.

Le relevé de toutes les entreprises procédant à un licenciement collectif est transmis quotidiennement à la cellule stratégique de la ministre, aux directions générales internes, à l'ONEM, au département Werk en Sociale Economie de l'Autorité flamande et à quelques chercheurs universitaires. Ces données sont notamment utilisées pour octroyer des avantages associés à la création obligatoire d'une cellule pour l'emploi. Sans cette notification, l'employeur concerné ne peut être reconnu comme employeur en restructuration.

Entre-temps, en Europe...

Cette nouvelle banque de données sur les restructurations permet également d'envoyer des informations relatives aux licenciements collectifs à Eurofound. Depuis quelques années, la Task force Restructuring de la Commission européenne est chargée de cartographier les mutations engendrées par la mondialisation de l'économie et par la création d'un marché unique au sein de l'Union européenne.

Pour pouvoir comprendre le phénomène des restructurations en Europe, il est indispensable de disposer de données statistiques. Ces données portent sur l'ampleur des restructurations et, plus particulièrement, sur leur impact sur l'emploi, par pays et par secteur d'activité.

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (à Dublin) dispose depuis quelques années d'un observatoire affecté au suivi des restructurations (European Restructuring Monitor). Jusqu'à présent, faute d'autres sources, la Fondation se basait sur les informations parues dans la presse nationale des différents États membres. Naturellement, cette méthode de travail n'était pas très objective. C'est la raison pour laquelle la Fondation s'est mise en quête d'un nouveau système de monitoring, permettant de comparer les résultats des États membres.

Le nouveau système devait être identique pour tous les États membres et directement lié aux restructurations. Il pourrait constituer un précieux indicateur concernant les restructurations et le marché de l'emploi en Europe.

Contrairement à la plupart des autres États membres, la Belgique n'était pas en mesure de fournir ces informations jusqu'il y a peu car l'annonce des licenciements collectifs avait lieu au niveau des services subrégionaux de l'emploi. Depuis juin 2009, la notification se fait au niveau de l'Autorité fédérale, de sorte que le SPF peut désormais fournir, tous les trois mois, les informations demandées en matière de licenciements collectifs.

Adaptations du congé parental et du congé de maternité

Le congé parental a subi deux modifications en 2009. D'une part, la limite d'âge a été revue à la hausse et, d'autre part, les règles de calcul de l'indemnité de rupture ont été modifiées. Depuis le 1er avril 2009, le congé parental peut être pris jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de 12 ans, au lieu de 6 ans auparavant. Cette augmentation allonge la période durant laquelle le congé peut être pris, de sorte que le travailleur bénéficie désormais de plus de flexibilité.

Avant, le calcul de l'indemnité de rupture en cas de licenciement du travailleur durant une période de réduction de carrière dans le cadre d'un congé parental s'effectuait sur la base du salaire rotaté, ce qui n'est plus le cas maintenant. Les travailleurs qui prennent le congé parental sous forme d'un régime de mi-temps ou de 4/5e temps ont désormais droit, en cas de licenciement sans préavis et hors faute grave, à une indemnité de rupture calculée sur la base du salaire que le travailleur aurait perçu s'il n'avait pas pris de congé parental.

Le congé de maternité a, lui aussi, subi deux modifications. Désormais, une travailleuse qui a accouché peut, à certaines conditions, transformer les deux dernières semaines de son congé de maternité en jours de repos postnatal. De cette manière, elle peut reprendre le travail graduellement. Ces jours doivent être pris dans les huit semaines suivant la reprise du travail par la mère.

L'autre adaptation concerne la date de commencement du congé postnatal. Le congé de maternité a été allongé d'un jour pour les travailleuses qui ont encore travaillé le jour de l'accouchement.

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



FOCUS EUROPÉEN SUR LES MESURES ANTI-CRISE

En 2009, une crise économique de grande ampleur a touché l'ensemble des pays du monde, frappant de plein fouet le marché du travail. L'Union européenne n'a pas été épargnée; si certains de ses membres ont relativement bien résisté, d'autres ont été particulièrement atteints. L'Europe a suivi de très près les mécanismes mis en place au sein des 27 pour faire face à la crise, évaluant les diverses mesures. La Belgique a plutôt bien tiré son épingle du jeu.

Crise économique, récession, chômage: ces phénomènes ont assombri l'année 2009, faisant dans certains cas des dégâts considérables. Au niveau européen, ce sont principalement les nouveaux Etats membres qui ont souffert de la situation. Dans certains de ces pays, l'impact fut si terrible que les gouvernements se sont vus contraints de réduire leurs dépenses publiques de 10 % de leur PIB ! A côté de telles catastrophes, la Belgique a bien tenu le choc (voir graphique ci-dessous).

Très vite, l'Union européenne s'est intéressée aux réponses à la crise en matière d'emploi mises en place par chaque Etat, pour tenter d'endiguer la progression du chômage.

Au-delà du souci des Etats-membres de répondre à leurs problèmes immédiats, l'Europe s'est aussi efforcée de veiller aux conséquences à long terme des politiques mises en place. On peut distinguer trois grandes orientations à ces mesures: la préservation des emplois existants et la création d'emplois au profit des catégories de travailleurs les plus fragiles; le renforcement des compétences; et l'intensification de l'accompagnement des chômeurs et le soutien au revenu des ménages.

En matière de préservation des emplois existants, de nombreux pays européens ont mis en place des mesures de chômage économique. En évitant le licenciement, celles-ci permettent de garder les compétences au sein de l'entreprise, élément indispensable à une reprise réussie lorsque la crise s'effacera. En Belgique, cela s'est notamment traduit par l'amélioration du niveau de l'indemnité de chômage économique des ouvriers et l'instauration du chômage économique des employés (voir page ci-contre). L'Europe avertit cependant: ces mesures ne doivent pas retarder des restructurations nécessaires à la bonne marche future des entreprises.

La création d'emplois au profit des catégories de travailleurs les plus fragiles a sonné comme une évidence, ces travailleurs étant les premières victimes de la crise. C'est pourquoi des politiques d'emploi ciblées ont vu le jour, à destination des jeunes, des travailleurs peu qualifiés ou encore d'origine étrangère... Cela s'est parfois traduit en terme de soutien aux revenus de ces groupes-cibles. Chez nous, la ministre de l'Emploi a mis sur pied le plan win-win pour favoriser l'embauche de ces groupes-cibles, plan élaboré fin 2009 et mis en pratique en 2010.



Le renforcement des compétences des travailleurs est évidemment indispensable pour le futur du marché du travail et pour soutenir la croissance économique future. Pour cela, un système de formation et d'éducation performant est

bien entendu nécessaire: c'est-à-dire qui limite les sorties précoces du système scolaire et qui encourage la mise à jour des compétences des travailleurs par la formation continue... Dans ce domaine, la Belgique dispose déjà de quelques atouts, comme le congé-éducation payé.

L'accompagnement des chômeurs reste un élément primordial des politiques d'emploi, malgré l'absence de créations nettes d'emplois, parce que les mouvements vers et dans l'emploi font partie de la vie économique. La ministre belge de l'Emploi a dans ce contexte défendu le plan d'accompagnement des chômeurs pris en charge par l'ONEM. En matière de soutien aux revenus des ménages, le système belge d'allocations de chômage est déjà relativement performant, ce qui lui a d'ailleurs permis de mieux gérer les aspects «revenus» dans la crise que certains de ses voisins.

Toutes ces politiques mises en œuvre au sein des 27 ont été évaluées dans le courant de l'année 2009, à partir d'un questionnaire adressé par la Commission européenne et l'Organisation de coopération et de développement économiques. Un avertissement de taille ressort toutefois de cette évaluation: elle invite les pays à être vigilants quant à leur timing de sortie de crise. Il faut soutenir l'emploi le temps nécessaire, sans retarder les nécessaires ajustements au risque de creuser son déficit de manière inquiétante. Un avertissement pas toujours pris au sérieux...



Des statistiques inédites pour suivre de près la crise

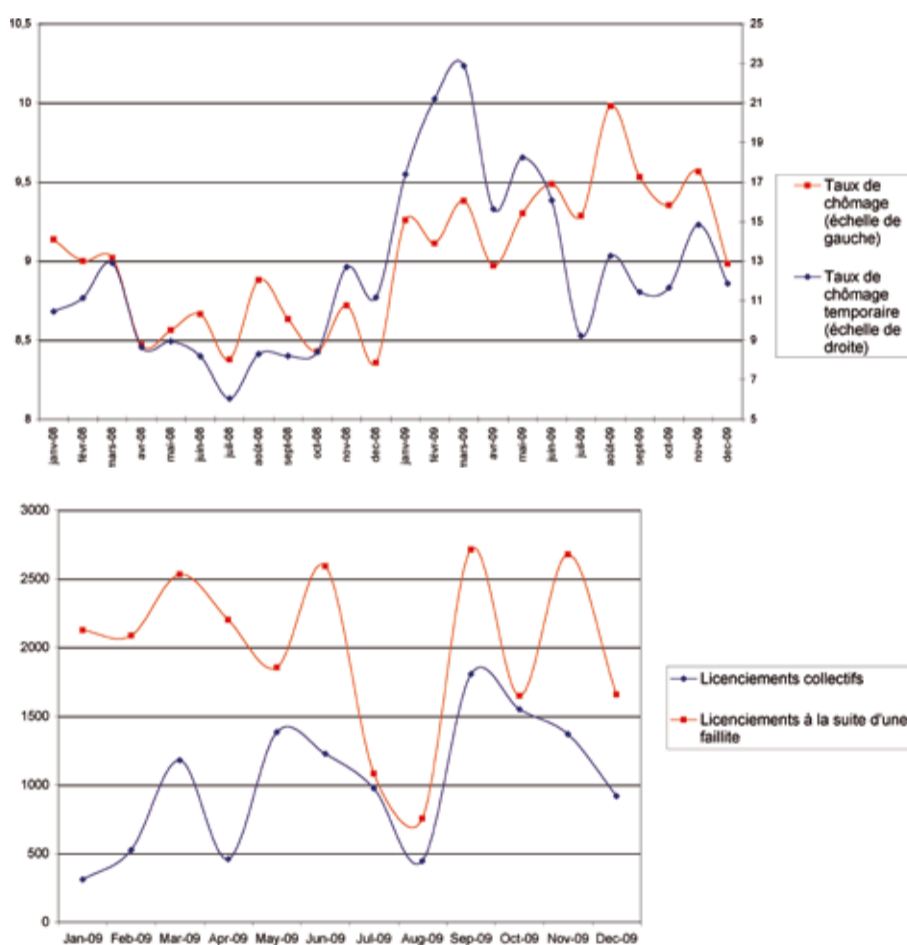
Dans le but de surveiller la situation du marché du travail de près, le SPF Emploi

collecte et présente mensuellement différentes données qui sont rapidement

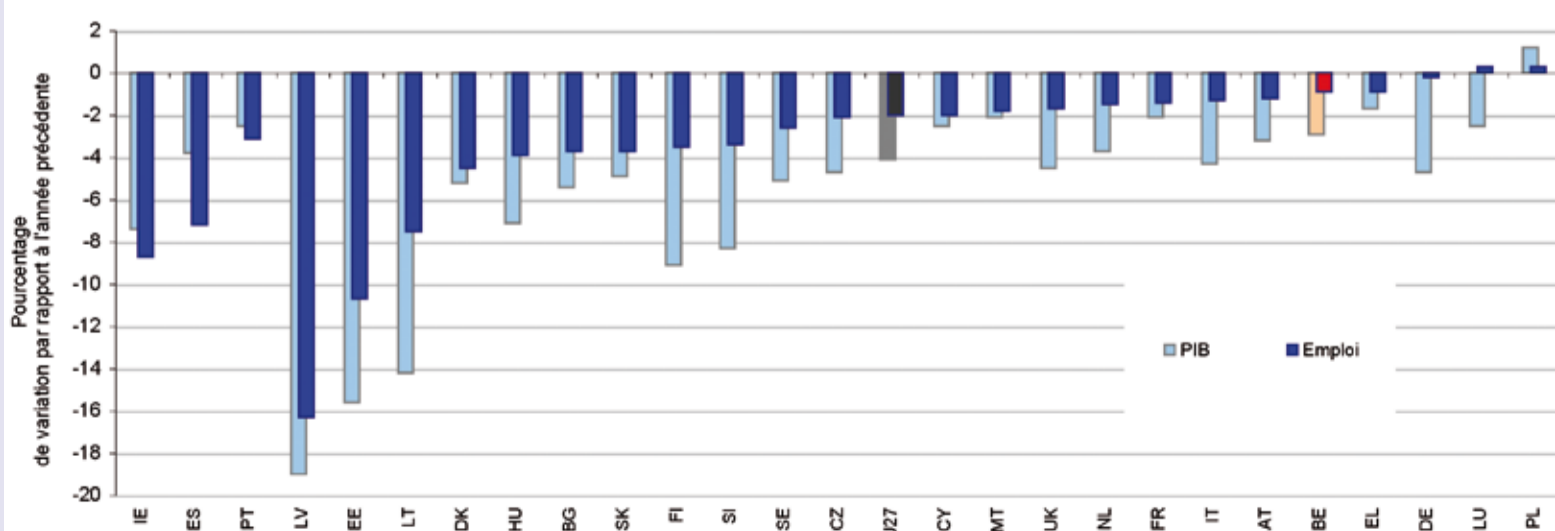
disponibles. Il s'agit la plupart du temps de données provenant de sources administratives ou d'une combinaison de ces données avec des informations (provisoires ou non) provenant d'enquêtes.

Avec la crise économique, la Direction générale Emploi et marché du travail a mis sur pied de nouvelles statistiques mensuelles. Elles se présentent sous la forme de tableaux et de graphiques (voir graphiques ci-contre) complétées par quelques pages de commentaires. Ces statistiques concernent aussi bien le chômage que l'emploi, les vacances d'emploi ou les restructurations: c'est le monitoring de crise.

Le SPF Emploi offre notamment des données statistiques sur les licenciements collectifs: ils s'agit de données inédites au SPF, qui calcule lui-même ces statistiques. Elles sont disponibles sur le site du SPF Emploi, www.emploi.belgique.be, module Statistiques, rubrique Indicateurs à court terme marché du travail. Il est possible de s'abonner à la lettre d'information mensuelle de ces indicateurs.



PIB et emploi, 3e trimestre 2008 - 3e trimestre 2009



Source: Commission européenne sur la base d'Eurostat, comptes nationaux. Données non désaisonnalisées.

Une nouvelle direction au sein du SPF pour accompagner les entreprises en difficulté

Un nouveau service et de nouvelles dispositions pour accompagner les entreprises en restructuration ont été mis en place en 2009. Il faut dire que l'ampleur de la crise justifiait les moyens mis en œuvre.

Les nouvelles dispositions qui sont entrées en vigueur en 2009 sont de deux ordres. La première disposition a étendu la notion d'entreprise en restructuration tandis que la seconde touchait aux compétences de la commission consultative prépension. Cette commission est instituée auprès de la Direction générale Relations collectives de travail. Outre des avis sur les prépensions, elle a été chargée de donner des avis à la ministre de l'Emploi sur la durée de la période de restructuration reconnue à certaines entreprises lorsqu'elles ont notifié un licenciement collectif ainsi que sur les offres d'outplacement proposées. Le SPF Emploi assume la présidence de cette commission. En 2009, la Commission prépension a ainsi reconnu 91 entreprises en restructuration et 18 entreprises en difficultés.

Parallèlement à cela, le SPF Emploi gère le secrétariat d'une commission dénommée Commission plans d'entreprises. Afin de pouvoir bénéficier des mesures d'aide prises dans le cadre de la crise, telle que la réduction individuelle et temporaire des prestations de travail, la suspension totale ou partielle du contrat de travail... les sociétés doivent déposer des plans d'entreprises au greffe de la Direction générale Relations collectives de travail. Ces plans d'entreprises doivent être examinés et approuvés par la commission du même nom. Entre juillet 2009 et décembre 2009, la Commission plans d'entreprises s'est réunie 10 fois. 942 plans d'entreprises ont été déposés au greffe. 826 plans ont été approuvés (les autres plans ont soit été refusés, soit déclarés sans objet).

La mise en œuvre de ces mesures de crise a donc eu pour effet d'augmenter significativement le travail du SPF. C'est pourquoi une toute nouvelle direction a été créée au sein de la Direction générale Relations collectives de travail. Cette nouvelle direction a pris le nom de «Direction de l'accompagnement des entreprises en difficultés et en restructuration». En 2009, dix personnes ont travaillé pour cette direction à la préparation des dossiers, aux contacts avec les entreprises, à la numérisation et à l'introduction des dossiers dans l'e-workspace, à la présentation des dossiers tant devant la Commission consultative prépension que devant la Commission plans d'entreprises, à la communication aux employeurs des décisions de la Commission plans d'entreprises et à l'évaluation des plans d'entreprises pour le Conseil national du travail et la Commission plans d'entreprises.



Le chômage économique des ouvriers a explosé en 2009!

Conséquence probablement directe de la crise, le nombre d'ouvriers mis au chômage économique a explosé en 2009.

La Direction générale Relations individuelles du travail du SPF Emploi l'a constaté sur son travail au quotidien: le nombre d'arrêtés royaux concernant le chômage économique des ouvriers a fortement augmenté en 2009. Il est même passé de 37 arrêtés annuels en 2005, 26 encore en 2007, à 107 arrêtés pour l'année 2009! Mais ce chiffre ne donne pas une idée exacte du nombre d'ouvriers touchés puisqu'un arrêté royal peut aussi bien concerner 3 ou 4 personnes que 3000 personnes.

En effet, les entreprises qui connaissent des difficultés économiques conjoncturelles peuvent faire appel au chômage économique pour leurs ouvriers. Elles peuvent opter pour une suspension ou une réduction des prestations. Pour appliquer ce chômage économique, un arrêté royal est nécessaire. La rédaction de ceux-ci est du ressort de la Direction générale Relations individuelles du travail. En 2009, ce sont essentiellement des demandes de dérogation pour prolongation qui sont parvenues au service.

«Nous avons vu arriver les premières demandes d'octroi de dérogation au système dès la fin 2008», explique Bernard Limpach, attaché à la Direction générale Relations individuelles du travail. «Elles sont directement liées à la crise. De plus, on a constaté que ces demandes portaient de plus en plus sur un champ d'application de plus en plus spécifique et non plus sur un secteur en général. Ce sont donc des parties de secteurs, des entreprises avec des activités spécifiques qui sont concernées par ces arrêtés».

Majoritairement, c'est le secteur des constructions métalliques, mécaniques et électriques qui a été le plus touché, entraînant dans le mouvement les sous-traitants et activités annexes (industrie sidérurgique, récupération de métaux et commerce du métal). «L'impression est que si les mesures de chômage économique sont là pour aider en cas de problèmes conjoncturels comme c'est le cas avec la crise que nous connaissons, parfois, les difficultés économiques s'orientent vers une tendance structurelle. Le risque de restructuration est réel après des renouvellements de périodes de chômage économique», constate Bernard Limpach.

LES MESURES ANTI-CRISE: UNE BATTERIE DE SOLUTIONS POUR PRENDRE LE PROBLÈME À BRAS LE CORPS



Face à l'ampleur de la crise économique, il fallait réagir vigoureusement. Les mesures de soutien de l'emploi qui ont été mises en place en 2009 concernent donc divers aspects du problème.

D'une part, la crise économique ayant entraîné, pour beaucoup d'entreprises, une diminution du volume de travail disponible, le gouvernement s'est fixé comme objectif de diminuer temporairement le volume de main-d'œuvre disponible afin d'éviter des licenciements. Cela s'est traduit notamment par l'adaptation temporaire de la durée du travail, le crédit-temps de crise et le chômage économique des employés. Ces mesures ont été instaurées par la loi du 19 juin portant des dispositions diverses en matière d'emploi pendant la crise, logiquement pour un temps limité. Un premier terme avait été fixé au 31 décembre 2009, mais leur validité a été prolongée au 30 juin 2010. Pour pouvoir bénéficier de ces mesures, l'employeur doit être considéré comme en difficulté et être lié par une convention collective de travail ou par un plan d'entreprise approuvé.

D'autre part, les restructurations se sont intensifiées, et il était plus important que jamais que ne pas en laisser les victimes abandonnées à leur sort. De nouvelles réglementations en matière de gestion active des restructurations ont donc été établies afin d'accompagner du mieux possible chaque travailleur à la recherche d'un nouvel emploi. Il s'agit de la mise en place obligatoire de cellules pour l'emploi, de l'indemnité de reclassement et de la carte de réduction «restructurations».

Le crédit-temps de crise

La réduction individuelle et temporaire des prestations, ou «crédit-temps de crise», consiste en une réduction conventionnelle d'1/5ème ou de la moitié de ses prestations par un travailleur à temps plein. Cette réduction est initialement proposée par l'employeur dont l'entreprise est en difficulté et est soit acceptée soit refusée par le travailleur. En cas d'accord du travailleur, une convention écrite doit être passée. Le travailleur bénéficie alors d'une allocation versée par l'ONEM. Une telle réduction s'exerce pendant une période allant d'un mois à six mois renouvelable.

Le chômage économique des employés

Le régime temporaire et collectif de suspension totale ou partielle de l'exécution

du contrat de travail, dit «chômage économique des employés», est décidé par l'employeur. Il peut décider la suspension totale de l'exécution du contrat de travail de ses employés ou introduire pour eux un régime de travail à temps réduit, qui doit bien entendu être justifié par des causes économiques liées à la crise. On parle volontiers, à ce propos, de «chômage économique des employés» car l'encadrement du système est calqué sur le régime du chômage économique des ouvriers.

L'adaptation temporaire de la durée du travail

Jusqu'au 30 juin 2010, l'employeur peut réduire la durée du travail hebdomadaire de ses travailleurs - ou d'une catégorie spécifique des travailleurs - d'un quart ou d'un cinquième. L'employeur a alors droit à une réduction des cotisations de sécurité sociale. Pour les travailleurs, l'employeur doit prévoir une compensation salariale qui s'élève à au moins trois quarts du montant de la réduction forfaitaire des cotisations de sécurité sociale. La réduction des cotisations de sécurité sociale ne peut être accordée que si la réduction de la durée du travail est instaurée via convention collective de travail conclue au niveau de l'entreprise.

Les cellules pour l'emploi

Tout employeur annonçant un licenciement collectif était déjà obligé de créer une cellule pour l'emploi. La tâche principale de la cellule pour l'emploi est une offre d'outplacement à toute personne inscrite âgée de plus de 45 ans. Ces travailleurs sont encouragés à participer activement aux initiatives de reclassement de l'employeur. Depuis le 6 avril 2009 une nouvelle réglementation est entrée en vigueur pour les «employeurs en restructuration». Les travailleurs de moins de 45 ans peuvent également s'inscrire. La durée minimum d'inscription dépend de l'âge du travailleur. Les travailleurs de plus de 45 ans doivent être inscrits six mois au moins dans la cellule pour l'emploi, les autres au moins trois mois. En outre, tout employeur qui annonce un licenciement collectif doit désormais également inviter les travailleurs dont le contrat à durée déterminée ou le contrat d'intérimaire n'est pas prolongé à s'inscrire dans la cellule pour l'emploi. Une ancienneté ininterrompue d'au moins un an chez l'employeur constitue toutefois une condition. Au cours de la période pendant laquelle le travailleur est inscrit dans la cellule pour l'emploi, il est tenu d'accepter chaque offre d'outplacement et il doit également y collaborer activement. Les candidats à la prépen-

sion doivent donc d'abord collaborer activement à leur reclassement avant de pouvoir accéder à la prépension.

L'indemnité de reclassement

Tout travailleur avec un contrat de travail à durée indéterminée qui est inscrit dans la cellule pour l'emploi a droit à une indemnité de reclassement. Cette indemnité est assimilée à une indemnité de licenciement ou à une indemnité de rupture, mais est payée mensuellement. L'indemnité de reclassement est payée pendant six ou trois mois, en fonction de l'âge du travailleur. Les travailleurs de plus de 45 ans ont droit à 6 mois, les travailleurs licenciés de moins de 45 ans ont droit à trois mois. Même si le travailleur trouve immédiatement du travail chez un nouvel employeur, l'indemnité de reclassement doit être payée.

La carte de réduction «restructurations»

Lors de l'inscription dans la cellule pour l'emploi, l'ONEM délivre aux travailleurs une carte de réduction «restructurations», qui est valable depuis la date de l'annonce du licenciement collectif jusqu'à douze mois après l'inscription dans la cellule pour l'emploi. Différents avantages sont liés à la carte pour le travailleur qui trouve un nouveau travail, pour le nouvel employeur et pour l'employeur en restructuration. Les travailleurs qui trouvent un travail auprès d'un nouvel employeur bénéficient d'une diminution des cotisations personnelles de sécurité sociale. L'employeur qui engage un travailleur en possession de la carte bénéficie d'une réduction groupe cible des cotisations patronales. Et l'employeur en restructuration peut obtenir un remboursement partiel des frais d'outplacement.

Que se passe-t-il en cas de faillite? Tous ceux qui s'inscrivent dans une cellule pour l'emploi reçoivent donc une carte de travail. Mais en cas de faillite, il n'est pas possible de créer une cellule pour l'emploi. La conséquence en était que ces travailleurs étaient abandonnés à leur sort. Grâce à la nouvelle loi du 19 juin 2009, les travailleurs licenciés à la suite d'une faillite, d'une fermeture ou d'une liquidation d'entreprise ont également droit à une carte de réduction «restructurations». La carte de réduction «restructurations» pour les travailleurs d'entreprises en faillite a une durée de validité de six mois.

ANNÉE RECORD POUR LES RÉUNIONS DES COMMISSIONS PARITAIRES

2009 fut une année record absolue concernant le nombre de réunions des commissions paritaires (CP). Avec pas moins de 1.980 réunions en une année, cette évolution croissante a atteint un sommet. Ces dernières années, on n'a pas seulement noté une augmentation du nombre des réunions, mais également une modification de la nature de ces réunions. Par ailleurs, les thèmes traités sont de plus en plus complexes. Jusqu'il y a deux ans, cette complexité, couplée à un manque de personnel, a occasionné une charge de travail accrue et, par conséquent, des retards administratifs.

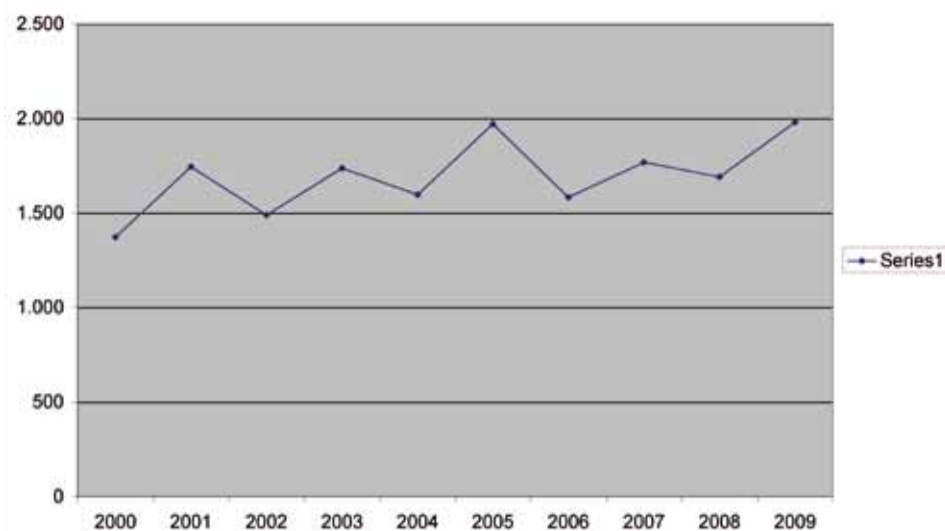
Depuis le début des années '70 et jusqu'aux années '80, chaque secteur déterminait lui-même la durée des conventions salariales. Après une période de pleins pouvoirs du gouvernement dans les années '80, le système a été renouvelé. En effet, depuis la fin de cette décennie, le gouvernement se profile de plus en plus, au travers de lois et de programmes pour l'emploi, comme le troisième partenaire de la concertation sociale. Tous les deux ans, un accord interprofessionnel conclu au niveau national fixe le cadre de la concertation sociale sectorielle. Traditionnellement, les négociations sectorielles ne débutent qu'après cet accord. Ce

processus débouche sur des cycles de deux ans de concertation dans tous les secteurs. La différence entre les années paires et impaires des cycles se traduit dans le nombre et la nature des réunions. Depuis les années '90, on assiste à une augmentation constante du nombre de réunions.

Conséquences pour l'administration

Etant donné que le nombre de réunions est fortement lié à la conjoncture, la Direction du secrétariat des commissions paritaires de la Direction générale Relations collectives de travail du SPF Emploi se retrouve submergée en cas d'augmentation

subite du nombre de réunions durant une année impaire. Le président et le secrétaire de chaque commission paritaire sont des fonctionnaires. Plus le nombre de réunions est élevé, plus il faut de présidents et de secrétaires. Ces métiers sont toutefois très spécifiques. Chaque secteur possède une manière de travailler différente, avec ses sensibilités, traditions, personnes de contact propres, etc. La concertation sociale est sans cesse plus complexe. Ceci implique que l'administration doit suivre cette évolution. Et c'est là que réside toute la difficulté: s'adapter aux changements de charge de travail.



Nombre de réunions depuis les années '90

La lumière au bout du tunnel

Depuis 1999, trois examens spécifiques ont été organisés pour la fonction de secrétaire de commissions paritaires. Avec succès, car plusieurs nouveaux membres du personnel ont été recrutés ces dernières années. La mise sur pied d'un projet HR a permis l'augmentation du nombre de secrétaires de commissions paritaires (experts techniques) de moins de 20 à bientôt 22 équivalents temps pleins.

Les mesures anti-crise et les plans bonus font exploser le nombre d'actes déposés

Après les plans bonus en 2008, la Direction du greffe et de la force obligatoire des conventions collectives de travail de la Direction générale Relations collectives de travail a été confrontée, au 2^e semestre 2009, aux plans d'entreprise mis sur pied dans le cadre des mesures anti-crise.

Les plans bonus récurrents, les mesures anti-crise et le fait que les années impaires coïncident avec les pics des conventions sectorielles, ont porté à un total de 11.400 le nombre d'actes déposés au greffe en 2009, soit le double par rapport aux moyennes enregistrées entre 2001 et 2007.

En 2009, le système d'avantages non récurrents liés aux résultats, connus sous le nom de plans bonus, a continué à connaître un succès relatif auprès des employeurs. L'année dernière, 3.574 dossiers de plans bonus ont été déposés au greffe.

Les plans d'entreprise (au total 1.939 dossiers déposés) ont également engendré une augmentation du nombre d'actes ainsi qu'une charge de travail supplémentaire pour l'administration.

Luc Van Der Meeren, Conseiller à la Direction du greffe et de la force obligatoire des conventions collectives de travail: «Tant les plans bonus que les mesures anti-crise devaient être traités immédiatement après la décision pour entrer en vigueur le plus rapidement possible. Il a donc fallu développer de nouvelles procédures en très peu de temps. Les recrutements nécessaires se sont quelque peu fait attendre mais ont finalement été effectués.

Il n'est pas évident de prédire ce que l'avenir nous réserve concernant les mesures anti-crise. Les avantages non récurrents liés aux résultats semblent, malgré leur dénomination officielle, s'avérer récurrents. Il est possible que d'autres projets soient en chantier. La publicité de l'administration nous met également face à des défis nouveaux et une charge de travail supplémentaire pour la Direction du greffe et de la force obligatoire des CCT. Et si de nouvelles mesures sont décidées, elles auront nécessairement un impact administratif».



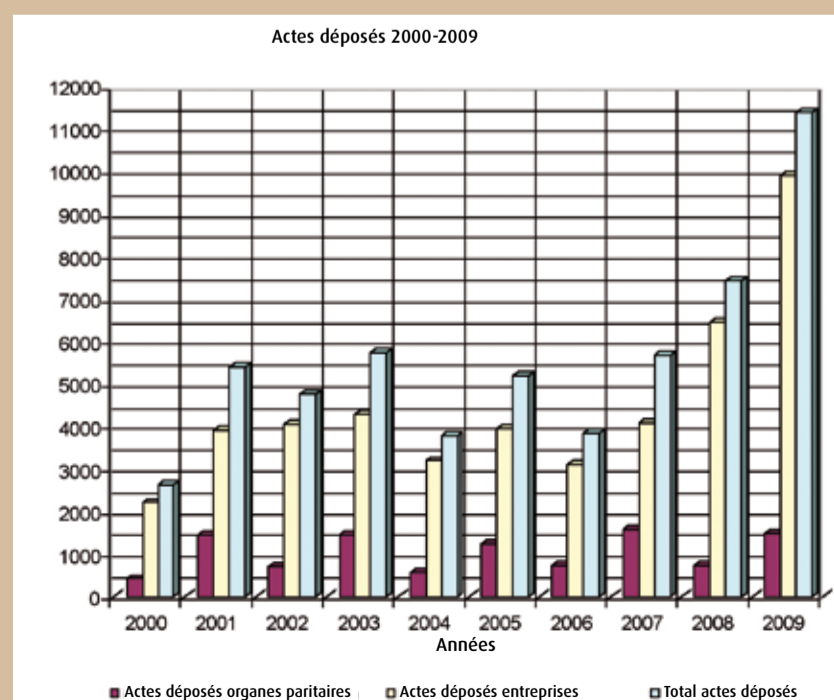
Modification des sous-commissions paritaires 315 de l'aviation commerciale

En 2001, la Sabena a fait faillite, vidant par là de son sens la sous-commission paritaire 315.01 qui lui était dédiée. Cependant, des sociétés issues de la Sabena existent encore aujourd'hui (Sabena Flight Academy, Sabena Technics, Snecma); il était donc important de maintenir quelque chose en place pour les travailleurs concernés. C'est finalement en 2009 qu'une solution a été trouvée, avec la modification de la sous-commission paritaire 315.01. La 315.01 «maintenance technique, assistance et formation dans le secteur de l'aviation» reprend les sociétés issues de la Sabena. La 315.02 concerne toujours les compagnies aériennes. Enfin, la nouvelle 315.03 couvre la gestion des aéroports privés, comme Brussels Airport Company.

Les critères objectifs de représentativité enfin définis dans la législation

Voilà plus de 20 ans que l'Organisation internationale du travail le réclamait, c'est chose faite depuis le 31 décembre 2009: la Belgique a enfin établi, pour les organisations de travailleurs, des critères objectifs définis de représentativité dans la loi organique du 29 mai 1952 du Conseil national du travail (CNT). La loi du 31 décembre 2009 a aussi modifié la composition du CNT: les employeurs du secteur non marchand sont dorénavant acceptés comme membres effectifs. Auparavant, seule l'économie marchande était représentée, et depuis 1995 le secteur non marchand était membre associé. Ces changements ont également modifié le fonctionnement du CNT: si l'unanimité était jusqu'ici la règle, une convention collective de travail du CNT nécessite désormais l'accord de 90% des représentants des travailleurs et 90% des représentants des employeurs. Les modifications du CNT en ont entraîné d'autres en cascade. Tout d'abord, dans le Conseil central de l'économie vu que sa composition reflète celle du CNT. Ensuite, dans le Conseil supérieur pour la prévention et la protection au travail et dans la législation sur les commissions paritaires, car les groupements qui y siègent dépendent des critères de représentativité. Enfin, dans la législation des élections sociales, car les critères de représentativité y jouent un rôle.

Aperçu des actes déposés pour les années 2000 - 2009



Fusion transfrontalière et participation des travailleurs: on poursuit

La directive européenne 2005/56/CE concerne les fusions transfrontalières des sociétés de capitaux. La participation des travailleurs au sein de ce type de sociétés n'a pas été chose facile à régler. Chaque pays a dû transposer cette directive et organiser cette participation. En Belgique, c'est la Direction générale Relations individuelles du travail qui s'en est chargée. Les partenaires sociaux ont été partie prenante dans la définition du système qui allait être d'application. C'est la raison pour laquelle une convention collective de travail (CCT n°94) a été conclue en 2008. Mais comme certaines questions ne pouvaient pas être résolues au sein de cette CCT, la Direction générale Relations individuelles du travail a élaboré deux projets de loi, reprenant les dispositions nécessaires d'encadrement pour cette CCT. Ces deux lois ont été publiées au Moniteur le 19 juin 2009.

Révision adoptée pour le comité d'entreprise européen

Le Comité d'entreprise européen est un organe de concertation composé de représentants des travailleurs des différents pays où une entreprise a un siège. Cet organe, qui a son siège dans un des pays de l'Union, est chargé de traiter des questions sociales et d'emploi, si elles ont un caractère transnational. Une révision des règles d'institution et de fonctionnement de ce comité d'entreprise européen a été lancée en 2008, ce qui a abouti, le 6 mai 2009 à l'adoption de la directive européenne 2009/38/CE. La Direction générale Relations individuelles du travail a participé et participe encore à des réunions concernant la transposition de la directive. Ces réunions ont lieu à deux niveaux: d'une part, au niveau de la Commission européenne où les experts nationaux débattent sur la manière de transposer la directive et, d'autre part, au niveau du Conseil national du travail en vue de l'adoption de la convention collective de travail transposant la directive en question. Cette CCT sera complétée par deux textes de lois.

A TRAVAIL ÉGAL, SALAIRE ÉGAL: DISCRIMINATION DANS LES CONVENTIONS COLLECTIVES DE TRAVAIL

La directive cadre européenne (2000/78/CE) a obligé, en 2009, tous les secteurs à convertir leurs barèmes salariaux liés à l'âge en barèmes neutres sur le plan de l'âge. L'âge du travailleur ne constitue plus un critère valable pour déterminer le barème salarial du travailleur. La plupart des secteurs utilisent dorénavant des barèmes basés sur «l'expérience». Le critère utilisé est le nombre d'années d'activité de la personne sur le marché de l'emploi. Les périodes de chômage, maladie, études, etc. sont assimilées à l'expérience de vie. Ces «périodes assimilées» doivent être justifiées et motivées par le secteur. Ensuite, leur légalité est contrôlée par la Direction générale Relations collectives de travail du SPF Emploi.

Conviction syndicale

Depuis le 30 décembre 2009, la conviction syndicale est un critère protégé dans la loi anti-discrimination. Ce qui signifie que la «conviction syndicale» est mise sur le même pied que les autres critères de la loi, tels que l'âge, le sexe, les convictions religieuses, etc. Toute différence de traitement entre travailleurs syndiqués et non syndiqués ainsi qu'entre les différents syndicats devra être motivée. Sans cela, elle risque de créer une discrimination interdite.

Selon la jurisprudence et la doctrine en vigueur, les avantages réservés aux membres des syndicats peuvent être justifiés à condition que leur montant soit proportionnel aux efforts du membre et de son organisation dans le cadre du développement socio-économique. Une prime syndicale normale restera donc autorisée.

Un nouvel avantage pour les travailleurs: les écochèques

Qu'est-ce qu'un outil de jardinage, un filtre à particules pour voiture et une ampoule économique ont en commun? Réponse: désormais, chacun de ces articles peut être payé au moyen d'un écochèque!

Les écochèques sont nés en 2009, dans le cadre de l'accord interprofessionnel 2009-2010. Les partenaires sociaux avaient décidé d'une enveloppe de négociation de 250 € net maximum par travailleur. Le but était de sauvegarder le pouvoir d'achat des travailleurs sans alourdir par ailleurs la charge patronale. Les partenaires sociaux souhaitaient également créer une valeur ajoutée et une sensibilisation en matière environnementale. La rencontre de ces deux préoccupations a donné naissance aux écochèques.

En 2009, les travailleurs issus de secteurs où les commissions paritaires le prévoient ont donc reçu pour 125 € d'écochèques, valables deux ans. Ces chèques ne sont pas obligatoires pour tous les employeurs: seules 49 des 172 commissions paritaires existantes ont conclu une convention collective de travail prévoyant l'octroi de cet avantage, dont 35 qui autorisent l'employeur à accorder un autre avantage d'une valeur équivalente.

Dans le courant de l'année 2009, environ 60 000 employeurs ont commandé des écochèques pour 850 000 travailleurs, pour un montant total de 60 000 000 €; 5% de ces écochèques ont déjà été utilisés. Deux sociétés privées, Accor services et Sodexo, sont chargées de l'émission de ces chèques. Ceux-ci ne sont donc valables qu'après des commerçants affiliés à ces sociétés.

Pour garantir que les écochèques octroyés aux travailleurs soient effectivement utilisés pour l'achat de produits écologiques, le Conseil national du travail a fixé dans la convention collective de travail n° 98 du 20 février 2009 la liste des services et objets accessibles via ces chèques. Une évaluation annuelle de cette liste sera faite par le Conseil national du travail, pour laquelle notamment les organisations syndicales, patronales et le SPF Emploi pourront faire valoir des remarques. La première évaluation est prévue pour la fin de l'année 2010.



Tirer les leçons des élections sociales 2008 pour mieux organiser celles de 2012

Si l'organisation des élections sociales a occupé une bonne partie du temps de l'année 2008, 2009 a été consacrée à l'évaluation de celles-ci. Les élections sociales ont concerné plus de 6500 entreprises et un million et demi de travailleurs. Cette organisation de taille demande pas mal de préparation, et d'ajustements par la suite.

Au sein de la Direction générale Relations individuelles du travail du SPF Emploi, on prépare déjà les élections 2012, en évaluant le fonctionnement des élections de 2008. «Une double évaluation a été effectuée», explique Marie-Noël Dinant, attachée à la Direction générale Relations individuelles du travail. «Le premier volet concernait l'évaluation du système informatique mis en place pour les élections 2008. Tandis que le deuxième volet concernait l'évaluation de la réglementation (lois et arrêtés)».

Cette évaluation a permis de formuler une série de propositions d'améliorations techniques pour le système informatique qui a servi à l'encodage et d'améliorations réglementaires qui pourront être retenues pour les prochaines élections. Les améliorations réglementaires concernent certains articles de lois ou d'arrêtés royaux qui peuvent être sujets à interprétation ou qui doivent être adaptés afin d'être conformes au système informatique développé pour les élections sociales. Le résultat de l'évaluation réglementaire tient dans un document d'une quinzaine de pages qui a été transmis au Conseil national du travail où diverses réunions sont organisées avec les partenaires sociaux pour discuter des modifications légales et réglementaires à adopter.



STRATÉGIE NATIONALE EN MATIÈRE DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

En 2008, le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale a présenté une stratégie nationale en matière de bien-être au travail 2008-2012 inspirée de la stratégie européenne en la matière. Cette note relative à la stratégie nationale a été préparée par les services de l'administration (la Direction générale Humanisation du travail et la Direction générale Contrôle du bien-être au travail) en collaboration avec la cellule stratégique de la ministre de l'Emploi.

Le document définitif a été présenté par la ministre au gouvernement puis envoyé au Conseil national du travail en 2009. Ce dernier a rendu son avis en mai 2009, réclamant au passage quelques modifications.

Ces demandes ont été examinées et, le cas échéant, des modifications seront apportées au document dans les mois à venir.

Mais la lenteur du processus d'élaboration et de validation du document n'a pas empêché la Direction générale Humanisation du travail et la Direction générale Contrôle du bien-être au travail d'avancer dans la réalisation des objectifs fixés dans le cadre de cette stratégie.

Ceux-ci sont nombreux mais vont tous dans une seule et même direction: la réduction du nombre d'accidents du travail d'ici 2012. Dans cette perspective, différents projets ont été établis, tels que renforcer l'efficacité des services de prévention et de leurs actions, renforcer la prévention contre les accidents du travail dans les secteurs à risques nouveaux et les PME, renforcer la prévention contre les maladies professionnelles notamment en ce qui concerne les troubles musculo-squelettiques et le stress au travail, promouvoir des changements de comportement ainsi qu'une culture de prévention, faire face à des risques nouveaux, renforcer la cohérence des politiques de prévention, renforcer le bien-être au travail tout en organisant une évaluation permanente, faciliter la réinsertion professionnelle des travailleurs en incapacité de travail, mener des campagnes d'inspection (voir ci-dessous), évaluer les systèmes de déclarations de risques sociaux, simplifier la réglementation et enfin organiser une enquête nationale bien-être au travail.

Parmi tous ces projets, un certain nombre ont bien avancé dans le courant de l'année 2009: un arrêté royal du 19 mai 2009 permet déjà d'améliorer le contrôle des prestations des services externes pour la prévention et la protection au travail, les campagnes de prévention programmées ont bien été réalisées, organisation de journées d'étude, diffusion de diverses brochures, etc.



Les campagnes d'inspection se suivent et ne se ressemblent pas

Chaque année, les thèmes des campagnes d'inspection du Contrôle du bien-être au travail sont renouvelés. Secteurs après secteurs, le service d'inspection met le focus sur les entreprises, petites ou grandes, privées ou publiques. En 2009, ce sont cinq campagnes qui ont ainsi été menées. Elles ont porté sur le secteur des garages, le secteur de l'intérim, celui des promoteurs immobiliers, des travaux de finition dans la construction et enfin sur le danger des vibrations au travail en général.

Le but premier de ces campagnes d'inspection n'est pas la répression mais bien la prévention. C'est ce que confirme Serge Carabin, conseiller général à la Direction générale Contrôle du bien-être au travail. «Les inspecteurs reçoivent tout d'abord une formation axée sur les spécificités du secteur visé par la campagne. Ensuite, des documents d'information et de sensibilisation sont envoyés à l'ensemble des entreprises du secteur, afin qu'elles soient mises au courant de la campagne mais qu'elles puissent également avoir le temps de se mettre en ordre, si nécessaire.

Enfin, les inspecteurs se rendent sur le terrain, pour des contrôles. Mais ce n'est pas parce qu'il y a contrôle qu'il y aura forcément infractions et PV. Les inspecteurs font avant tout de la prévention et donnent des conseils. Et la décision de dresser un PV ou d'arrêter les activités dépend de la nature et de la gravité de l'infraction».

Côté résultats, citons que 973 visites d'inspection ont été réalisées dans le cadre des campagnes de sensibilisation, et que près de 500 constats d'infractions ont été dressés suite à ces visites. Et près de 7000 brochures d'information et de prévention ont été diffusées.

Pour rappel, ces campagnes s'inscrivent dans le cadre du plan stratégique national 2008-2012 établi en application de la stratégie européenne 2007-2012. Elle a pour objet de mettre en place des actions visant à diminuer le nombre d'accidents du travail de 25% et à réduire les maladies professionnelles de manière substantielle.



La vigilance s'impose face aux nanotechnologies

De nombreux secteurs connaissent un boom extraordinaire, grâce aux nouvelles technologies, et plus particulièrement aux nanotechnologies. Mais les propriétés spécifiques des nanomatériaux pourraient engendrer de nouveaux risques pour la santé, la sécurité et l'environnement. Les nanoparticules étant extrêmement petites, leur surface de contact est relativement grande en comparaison de leur volume, ce qui les rend particulièrement réactives. Les méthodes classiques pour classer des substances sur la base de leurs propriétés dangereuses ne peuvent donc pas s'y appliquer.

A l'heure actuelle, il n'existe aucune méthode permettant de mesurer de façon univoque le risque professionnel et l'exposition aux nanoparticules dans l'air. Aucune loi ne régit d'ailleurs la concentration maximum autorisée de nanoparticules dans l'air, faute de données précises en déterminant la nocivité. Cependant, rien ne permet d'affirmer que ces particules ne sont pas nocives. C'est pourquoi le SPF Emploi s'y est intéressé en 2009. Les membres de la Direction du laboratoire de toxicologie industrielle de la Direction générale Contrôle du bien-être au travail ont effectué des mesurages dans diverses entreprises: fabrique de caoutchouc, salle des photocopieuses d'une administration, PME en nanotechnologies... Le but est de déterminer, à terme, si les entreprises parviennent à gérer leurs nanoparticules via les approches classiques de prévention. Ces approches restent en effet essentielles, car les travailleurs sont les premiers exposés à ces phénomènes: filtres, aspirateurs, masques, autant d'outils de travail où les nanoparticules peuvent être légion.

Pour rendre la prévention réellement efficace, le défi majeur des années à venir consistera à élaborer un matériel de mesures adapté aux nanoparticules. Un autre cheval de bataille sera très certainement la standardisation: parvenir à dégager, au niveau européen, une norme unique acceptable pour ces particules.

DIRACT a initié plusieurs recherches en 2009

Le SPF Emploi finance régulièrement des recherches, en matière notamment de bien-être au travail, afin de l'aider à remplir ses missions. C'est ainsi que la Direction de la recherche sur l'amélioration des conditions de travail de la Direction générale Humanisation du travail a soutenu des projets de recherche en 2009. Il s'agissait notamment d'une étude sur le lien entre le bien-être au travail et la performance de l'organisation. Menée par une équipe de l'Université Catholique de Louvain, cette revue de littérature a permis de dégager des pistes sur le bien être au travail. Deux autres recherches, dont les résultats étaient attendus début 2010, concernent d'une part l'étude du financement des services externes de prévention et protection au travail et d'autre part le développement de nouveaux modèles de rapports annuels pour les services de prévention internes, externes et communs.

La Direction a également financé l'évaluation du Fonds de l'expérience professionnelle du SPF Emploi, après 5 années de fonctionnement. Les évaluateurs ont salué la structure, les procédures et les réseaux mis en place, tout en reconnaissant des points faibles au niveau de l'organisation interne du Fonds et de son environnement. Les recommandations issues de l'évaluation ont été transmises à la ministre de l'Emploi pour approbation.

Enfin, une des recherches a permis la validation par l'ULB du questionnaire sur les facultés de travail (QFT) développé par le Fonds de l'expérience professionnelle. Cet instrument de mesure permet d'étudier comment un travailleur perçoit et vit l'équilibre entre ses propres caractéristiques et les exigences auxquelles il est confronté. Mis gratuitement à la disposition des entreprises, le QFT les aide à réaliser des projets concrets d'amélioration pour les travailleurs âgés.

Formations pour les inspecteurs du bien-être dans le cadre de REACH

Le règlement européen sur l'enregistrement, l'évaluation, l'autorisation et les restrictions des substances chimiques REACH, entré en vigueur le 1er juin 2007, oblige l'industrie à évaluer et gérer les risques posés par les produits chimiques, et à fournir des informations de sécurité adéquates à leurs utilisateurs. Les inspecteurs de la Direction générale Contrôle du bien-être au travail du SPF Emploi devront désormais être attentifs à cet aspect. C'est pourquoi ils ont reçu en 2009 des formations spécifiques afin de pouvoir mener à bien leur mission.

Protocoles de collaboration des ateliers de démonstration...

Les ateliers de démonstration du travail en sécurité du SPF Emploi ont signé en 2009 un accord de collaboration avec le FOREM, comme cela avait été fait en 2008 avec le VDAB. Les ateliers formeront des personnes du FOREM, qui donneront ensuite leurs formations dans les locaux des ateliers, d'abord aux stagiaires FOREM, mais aussi au public des ateliers. Un autre accord de collaboration a été conclu avec le SPF Justice, dont le personnel technique sera désormais formé et agréé au sein des ateliers de démonstration.

... et du Fonds de l'expérience professionnelle

Le Fonds de l'expérience professionnelle a lui aussi conclu des protocoles de collaboration en 2009, avec les secteurs de la construction et des établissements de travail adapté. Ces accords prévoient notamment un soutien financier pour des actions de sensibilisation et le développement d'instruments ou de méthodes de diagnostic visant à améliorer la situation des seniors au travail.



Journée inter-réseaux des conseillers en prévention psychosociaux et personnes de confiance

Les conseillers en prévention psychosociaux et les personnes de confiance sont des personnes-clés en matière de bien-être au travail. Mais ces métiers, créés par une loi en 2003, sont relativement nouveaux et donc confrontés régulièrement à des problèmes et questionnements inédits. C'est pourquoi le SPF Emploi a créé il y a quelques années déjà, avec le soutien du Fonds social européen, des réseaux leur permettant de se réunir et de se soutenir. Le réseau Boréal permet aux conseillers en prévention d'échanger des bonnes pratiques, des expériences de terrain, de partager des conseils. Le réseau Horizon offre les mêmes possibilités aux personnes de confiance.

Une fois par an, une journée inter-réseaux est organisée pour permettre à tous les groupes d'échanger sur un thème. La rencontre de novembre 2009 a été consacrée à l'échange autour de la pratique de leur métier. Pour nourrir leurs réflexions, les participants ont pu bénéficier de la présence de Christophe Dejours, psychiatre et psychanalyste français, fondateur de la psychodynamique du travail. Auteur d'ouvrages sur la problématique du suicide au travail, il est notamment intervenu lors de la vague de suicides qui a frappé France Télécom en 2008 et 2009. Lors de cette journée, il a soulevé la nécessité de construire le métier de conseiller en prévention, le besoin de recentrer le conflit sur les enjeux (travail et production) plutôt que sur les personnes, ou encore le poids de l'évaluation individualisée des performances et de la qualité totale sur les travailleurs.

Les conclusions et observations issues de cette journée permettront aux conseillers en prévention et aux personnes de confiance de mieux appréhender la pratique de leur métier. Elles seront également utilisées dans le cadre de l'évaluation de la loi de 2007 sur la charge psychosociale, qui devrait avoir lieu dans le courant de l'année 2010.

Une journée d'étude sur l'ergonomie pour les non-ergonomes...

L'ergonomie est encore mal connue: beaucoup la résumait à des accessoires ergonomiques (chaise, marteau...) alors qu'il s'agit d'une discipline globale envisageant le travail sous ses différents aspects: physique, psychosocial, organisationnel... Afin de mieux sensibiliser les conseillers en prévention à l'importance d'une approche ergonomique globale face à des risques, le SPF Emploi a organisé le 4 juin 2009 une journée d'études consacrée à l'ergonomie comme approche de la prévention. Cette initiative a suscité l'engagement et sera donc rééditée en 2010.

... des formations à la prévention des troubles musculo-squelettiques...

De nombreuses activités de prévention des troubles musculo-squelettiques ont été organisées par notre SPF en 2009. Des formations ont été données aux professeurs d'éducation physique, principalement dans les écoles techniques et professionnelles; un guide à leur intention est en cours de rédaction. Des formations ont également été proposées aux nettoyeuses, aides à domicile, travailleurs des soins de santé et personnel des crèches, en continuité des activités menées les années précédentes.

... et des formations à la communication de crise dans les services d'urgence

Le secteur des hôpitaux et des soins d'urgence est régulièrement confronté à la violence. Pour aider ses acteurs à y faire face, le SPF Emploi a organisé en 2009 un stage de cinq journées sur le thème, réparties sur plusieurs semaines. Par des exposés et des ateliers de mise en pratique, les participants ont pu découvrir quelles sont les attitudes qui génèrent la peur, les gestes qui sauvent en préservant l'intégrité physique de l'autre, les méthodes destinées à apaiser l'intervenant et la personne qui est la cause de son inquiétude. La formation, basée sur une approche éthologique des rapports humains, était animée par un expert en arts martiaux.

Colloque international sur les risques nouveaux et émergents

NEW OSH ERA, le réseau européen de recherche dans le domaine du bien-être au travail, a tenu fin octobre 2009 son premier Forum sur les risques nouveaux et émergents. Organisé par son représentant belge, le SPF Emploi, ce colloque international a réuni à Bruxelles les chercheurs et ministères européens concernés. Ils ont ainsi eu l'occasion de parler de la dynamique entre la législation et la réalité de terrain. Ce forum a également permis le lancement de recherches conjointes entre divers pays de l'Union européenne.



Après-midi d'étude sur la pollution atmosphérique

De nombreux travailleurs sont exposés chaque jour à la pollution urbaine: dans la rue, dans les garages... Pourtant, jusqu'ici, le bien-être au travail se focalisait sur l'aspect intérieur d'une entreprise.



Pour réfléchir à ces risques, sur lesquels l'employeur a peu de prises, le SPF Emploi a organisé en novembre 2009 une demi-journée d'étude consacrée à la pollution urbaine, ses effets sur la santé et les mesures de prévention. Cette session a permis d'entamer des réflexions sur les situations dans lesquelles l'employeur pouvait jouer un rôle préventif.

Participation à la Bourse Secura

Pour la septième fois consécutive, le SPF Emploi a participé en 2009 à la bourse biennale Secura consacrée à la santé et la sécurité au travail. Divers services du SPF Emploi étaient présents: le Fonds de l'expérience professionnelle, les ateliers de démonstration du travail en sécurité... De nombreuses brochures ont été distribuées aux visiteurs, et 300 d'entre eux ont participé au concours d'analyse des risques de notre SPF organisé dans le cadre de la campagne de l'agence européenne pour la santé et la sécurité au travail. Les trois gagnants sont repartis avec un GPS.

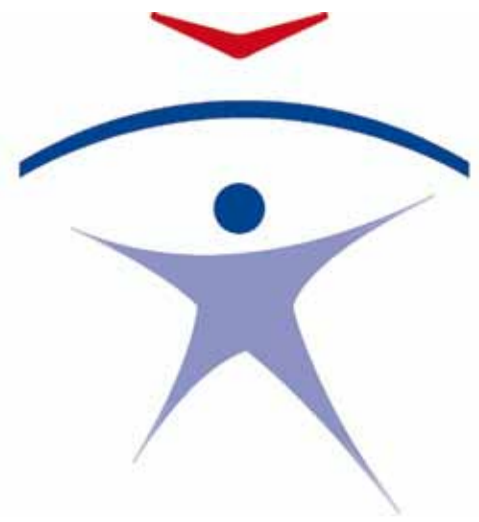
Nouveaux stand pour les équipements de protection individuelle pour les ateliers de démonstration

En matière de prévention des risques pour les travailleurs, les équipements de protection individuelle (EPI) sont des outils indispensables. C'est pourquoi les ateliers de démonstration du travail en sécurité du SPF Emploi ont inauguré en décembre 2009 un tout nouveau stand d'EPI. Désormais, les visiteurs des ateliers de démonstration pourront se familiariser avec différents types de gants (protection des mains), masques (protection respiratoire), chaussures (protection des pieds) ainsi que des casques et harnais (contre les chutes de hauteur).

Avec ce nouveau stand, les ateliers de démonstration pourront présenter à leur public la réglementation relative aux EPI, enseigner les principes généraux de prévention qui conditionnent l'achat des EPI et faire connaître les EPI disponibles sur le marché. Ils auront également la possibilité d'enseigner leur utilisation en toute sécurité et sans gêne pour l'utilisateur, de répondre aux problématiques régulièrement posées en relation avec l'utilisation des EPI, et de compléter leurs formations dans les domaines du bois, du métal ou de l'électricité avec un volet EPI.

Ce projet a pu être mis sur pied grâce à une collaboration avec l'ASBL Felbelsafe, association de constructeurs et de distributeurs d'équipements de protection individuelle, qui a mis à la disposition des ateliers modèles un assortiment représentatif d'équipements de protection individuelle.

Semaine européenne: focus sur l'inventorisation et l'évaluation des risques liés au travail



Chaque année, la Semaine européenne pour la sécurité et la santé au travail constitue un rendez-vous important pour la Direction générale Humanisation du travail. 2009 n'a pas échappé à la règle. De nombreuses actions ont été mises sur pied par le SPF Emploi, sur le thème de l'inventorisation et l'évaluation des risques liés au travail. Des activités ont notamment été organisées tout au long de l'année 2009: un concours lors de la bourse Secura (voir article en bas de page), des collaborations avec les comités provinciaux pour l'organisation d'un congrès interprovincial sur le bien-être au travail, des sessions d'information aux ateliers de démonstration du travail et divers workshops.

Mais le point d'orgue a sans aucun doute été le symposium international sur les bonnes pratiques, organisé à Bruxelles le 26 octobre 2009. Réunissant des participants venus de Belgique mais aussi de France, du Grand-Duché du Luxembourg et des Pays-Bas, ce symposium a permis à chaque pays de présenter ses réalisations pour l'année écoulée en matière d'inventorisation et d'évaluation des risques liés au travail. Les pays présents ont également présenté leurs bonnes pratiques en la matière. Le symposium s'est clôturé avec la remise du Prix du Conseil supérieur pour la prévention et la protection au travail, et la présentation de la nouvelle campagne 2010-2011 sur la sécurité et la santé au travail: «La sécurité dans la maintenance».

La prévention en matière d'alcool et de drogue au centre de l'attention

Depuis le 1er avril 2009, une nouvelle convention collective de travail (CCT) oblige les entreprises privées à mettre en place une politique de prévention en matière d'alcool et de drogue sur le lieu de travail. Les entreprises avaient jusqu'au 1er avril 2010 pour se mettre en règle avec la législation. Afin de les y aider, le SPF Emploi a organisé le 1er octobre 2009 une journée d'information, à destination notamment des employeurs, partenaires sociaux, conseillers en prévention, médecins du travail et inspecteurs. Le but de cette session d'information était de présenter les grandes lignes de la CCT ainsi que les questions



et problèmes juridiques qui peuvent se poser. Elle offrait également quelques exemples concrets d'élaboration et d'application d'une politique préventive.

Initialement prévue pour environ 140 personnes, la journée a vite été victime de son succès puisque plus de 600 personnes s'y sont inscrites! Le SPF Emploi a donc dû organiser la session d'information au Heyssel, et non dans ses propres locaux comme il était initialement prévu. Pour répondre à la demande, des journées supplémentaires ont été organisées par les comités provinciaux, qui ont servi de relais dans l'ensemble de la Belgique. L'intérêt suscité par cette thématique est révélateur: la problématique de la drogue et de l'alcool sur le lieu de travail constituera un des thèmes porteurs dans les années à venir en matière de bien-être au travail. Le SPF Emploi produira d'ailleurs du nouveau matériel pédagogique à ce sujet: outre des sessions d'information, il éditera un recueil de conseils pratiques ainsi que des affiches. De son côté, le Conseil national du travail met déjà à disposition une publication sur le sujet. Elle peut être consultée gratuitement sur son site: <http://www.cnt-nar.be/F11.htm>

LE CODE PÉNAL SOCIAL ENTRE DANS LA DERNIÈRE LIGNE DROITE

Après neuf ans de travaux préparatoires, le code pénal social est entré en 2009 dans la dernière ligne droite avant, si tout va bien, sa publication officielle pour 2010. Cet outil est appelé à devenir la pierre angulaire juridique dans la lutte contre la fraude sociale, les infractions et abus sur le plan du droit du travail et de la sécurité sociale.

«C'est effectivement en 1999 que le projet de réforme du code pénal social a été lancé, avec la ministre Laurette Onkelinx», rappelle Jackie Van Damme, conseiller général à la Division des études juridiques, de la documentation et du contentieux du SPF Emploi. «La Commission de la réforme du droit pénal social a été instituée pour sa part en 2000». Depuis lors, de nombreuses réunions et discussions se sont succédées pour tenter de mettre un peu de cohérence dans toute cette législation. Elles rassemblaient des spécialistes des trois grandes administrations concernées par le projet: l'Emploi, la Sécurité sociale et la Justice.

En effet, le code pénal social a pour vocation de rassembler toutes les dispositions de surveillance, de pouvoirs des inspecteurs sociaux, de procédures et de peines relatives au droit du travail et à la sécurité sociale. «Depuis la première loi en droit social, il existe de nombreuses dispositions pénales, ainsi que des amendes administratives depuis 1971. Il y a tellement de dispositions divergentes qu'il n'y a plus de cohérence», précise Jackie Van Damme. «On se retrouve par exemple parfois avec 40 fourchettes différentes de montants pour des infractions pénales, sans justification objective pour ces variations».

Le code pénal social sera un tout cohérent et facilitera, dans ce sens, grandement la tâche des inspecteurs, des auditeurs du travail, des tribunaux, etc. Il évitera aussi les erreurs juridiques et permettra de traiter les dossiers beaucoup plus vite. Enfin, dans un second temps, ce code pénal social uniformisé rendra beaucoup plus facile l'informatisation tout au long de la chaîne de traitement du dossier, du PV à la réception de l'amende.

Un texte qui fait la navette

En 2009, le Parlement a débattu sur le projet de loi du code pénal social, et plus précisément dans les commissions des affaires sociales et de la justice. La Commission des affaires sociales a demandé au Conseil national du travail un avis pour savoir si le gouvernement avait bien suivi ses recommandations. A l'automne, le texte a été débattu à la Commission de la justice puis enfin en séance plénière. Le vote est intervenu le 3 décembre 2009 mais 15 membres de l'opposition ont fait la demande que le projet soit également évoqué au Sénat. «Un problème se posait quant à la répartition du montant perçu avec les amendes administratives», explique Jackie Van Damme. «Les uns les voulaient à l'ONSS, les autres demandaient à ce qu'elles soient versées à la Trésorerie selon le principe de l'universalité des moyens». Fin 2009, le texte se trouvait à la Commission de la justice du Sénat. «Mais nous avons bon espoir qu'il soit enfin adopté dans le courant du printemps 2010».



Renouvellement des juges sociaux: c'est parti pour 5 ans

Tous les cinq ans, on reprend le même schéma et on recommence. Ou presque. Le renouvellement des mandats des conseillers sociaux et juges sociaux des cinq Cours du travail et des 21 Tribunaux du travail de notre pays a effectivement lieu tous les cinq ans. Le dernier renouvellement a commencé en 2009 et se poursuivra en 2010.

Le SPF Emploi, et plus particulièrement la Direction générale Relations individuelles du travail a la compétence pour nommer et démissionner ces juges et conseillers sociaux. «Les candidats à nommer en tant que conseillers et juges sociaux sont présentés par les organisations syndicales en ce qui concerne les conseillers et juges sociaux «employés» et «ouvriers» et par la FEB en ce qui concerne les conseillers et juges sociaux «employeurs»», explique Christine Cornelis, attachée à la Direction générale Relations individuelles du travail. «On demande alors l'avis des autorités judiciaires, qui vérifient les casiers, les diplômes, la langue, etc. Si l'avis est positif, nous préparons alors un arrêté de nomination».

Le renouvellement actuel concerne 197 mandats de conseillers sociaux au titre d'employeurs et 505 mandats de juges sociaux au titre d'employeurs. Du point de vue ouvriers, ce sont respectivement 106 mandats qui sont attribués pour les conseillers et 278 mandats pour les juges. Enfin pour les employés, ces mandats sont octroyés pour 113 conseillers et 277 juges.

Au total, cela fait donc 416 nominations de conseillers sociaux et 1060 nominations de juges sociaux. La quantité de travail qu'implique ce renouvellement n'est donc pas négligeable. Deux personnes travaillent à temps plein sur ces nominations pendant plusieurs semaines. «Un arrêté royal de nomination, lors du renouvellement des mandats des conseillers et juges sociaux, concerne plusieurs personnes», précise Christine Cornelis. Entre ces périodes quinquennales de travail intense, le travail consiste à suivre les démissions et à assurer les nominations de remplacement.

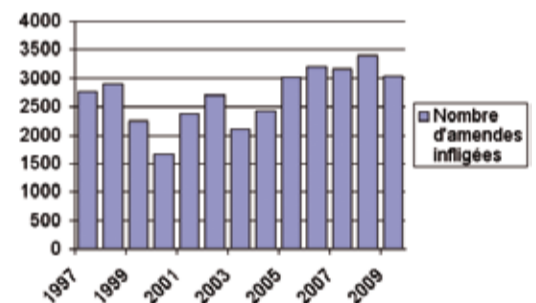
Pour rappel, les juges et conseillers sociaux interviennent pour tout litige en matière de contrat de travail et de législation du travail au sein des juridictions du travail. Ils exercent cette activité presque de manière bénévole, en parallèle avec leur activité principale.

Des amendes administratives infligées à plus de 3000 entreprises en 2009

Les entreprises qui ne se conforment pas aux règles peuvent, après un contrôle de l'inspection, se voir infliger une amende. Dans 75% des cas, il n'est pas nécessaire que l'employeur comparaisse devant le tribunal correctionnel. En fonction de la nature de l'infraction, le dossier est envoyé à la Direction des amendes administratives.

Les juristes de ce service étudient les PV et décident soit de réclamer le paiement d'une amende administrative, soit de classer le dossier sans suite.

En 2009, ils ont traité 4.800 dossiers; 70% d'entre eux se sont soldés par une amende administrative, 30% ont été classés sans suite. Il a été décidé d'infliger une amende administrative à 3.031 entreprises. C'est le quatrième plus haut résultat jamais atteint (voir graphique ci-contre). Des amendes ont été imposées pour un montant de 3,9 millions d'euros, les recettes se sont élevées à 2,9 millions d'euros.



Pascal Vyncke, Seniores Net.be

L'E-PV ARRIVE !

La lutte contre la fraude sociale connaît une évolution importante avec le développement de l'e-PV. L'e-PV est un modèle électronique uniforme de procès-verbal (PV) de constatation d'infractions dans le domaine du droit pénal social. Ce modèle uniforme permettra de disposer de PV de meilleure qualité, plus lisibles, plus complets et assurera une plus grande sécurité juridique à toutes les parties concernées. Un PV bien dressé a en effet plus de chances d'être suivi d'effets ! De plus, tout sera stocké dans une banque de données centrale. Les institutions compétentes pourront utiliser ces données dans leur lutte contre la fraude sociale.



Quel chemin a-t-on parcouru pour en arriver là ?

Voici plus de dix ans, en 1999, il a été décidé d'œuvrer à une meilleure collaboration entre tous les acteurs du droit pénal social. Il fallait que tous les maillons de la chaîne du droit pénal social – parmi lesquels 21 auditorats de travail, 18 services d'inspection, la Direction des Amendes administratives du SPF Emploi, etc. – puissent mieux travailler ensemble.

A la suite de cette déclaration d'intention, il a été décidé de lancer un projet commun ayant pour but d'introduire un modèle électronique de procès-verbal lié à une banque de données. La première étape du projet a consisté en l'élaboration d'un modèle uniforme de PV.

Pendant trois ans, les représentants des services d'inspection sociale et la Direction des amendes administratives du SPF Emploi ont travaillé à un formulaire type. Divers aspects tels la précision juridique, la présentation, la lisibilité, les droits de la défense, etc. ont été rigoureusement pris en compte. Ensuite, le modèle a dû être validé par les auditeurs du travail. C'est au cours de cette phase que l'on s'est mis à la recherche d'une même structure pour le numéro de PV. Le grand nombre de maillons différents étant amenés à utiliser l'e-PV n'a pas facilité la tâche quand il s'est agi de trouver un code uniforme pour toutes les infractions. Chaque service a en effet sa propre façon d'attribuer des numéros. Finalement, il a été décidé d'appliquer au PV le même système de numérotation qu'au sein de la police.

En 2007, le projet pilote a démarré. Cette étude de faisabilité devait surtout servir à convaincre les décideurs politiques de la nécessité du projet et à obtenir les fonds nécessaires. Toutes les tâches ont été réparties entre cinq groupes de travail. Le groupe de travail TIC s'occupait de régler l'aspect technique des choses. Le groupe de travail communication pourvoyait à une structure de communi-

cation permanente de sorte que chacun reste bien informé des évolutions du projet. Puisque l'on allait utiliser la carte d'identité électronique (e-ID) pour l'accès à l'application et pour la signature électronique, un groupe de travail juridique a également été créé pour régler le passage vers le cadre numérique pour la signature et le fonctionnement de la banque de données. Il y a également un groupe de travail qui s'est occupé de la formation des quelque 800 utilisateurs de l'e-PV. Pour superviser le tout, un groupe de pilotage a été institué dans lequel sont représentés les cabinets des ministres compétents, les présidents des différents SPF et les différents groupes de travail.

Kick-off en 2009

L'année dernière, le budget pour démarrer a été trouvé. Le projet e-PV est réalisé en exécution du Plan d'action pour la lutte contre la fraude 2008-2009 du Secrétaire d'Etat à la lutte contre la fraude. Il a été prévu de travailler en différentes phases. La banque de données centrale a d'abord été créée et le modèle électronique a été élaboré de sorte que les PV définitifs peuvent depuis lors être utilisés automatiquement dans la banque de données de la Direction des amendes administratives. Au cours de cette première phase, seules la Direction des amendes administratives et la Direction générale Contrôle des lois sociales du SPF Emploi, l'Inspection de l'Office national de l'Emploi et l'Inspection sociale de l'Office national de sécurité sociale ont été associées. Cette phase s'est terminée en 2009. Les objectifs fixés ont été atteints. L'application pourrait être opérationnelle dans le courant de 2010.

Dans une deuxième phase, il a été prévu de s'adresser à d'autres partenaires, tels que les services d'inspection régionaux, l'INAMI, l'Office national des Pensions et d'autres encore. Ceux-ci devraient fournir eux aussi des collaborateurs pour entrer dans les différents groupes de travail.

Au cours de la troisième phase, on s'attellera à la transmission électronique de l'e-PV à la Justice.

TIC impliqué aussi dans le projet e-PV

Si les procès-verbaux électroniques vont grandement faciliter le travail des inspecteurs, ils auront exigé pas mal de temps du Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication. Jusqu'à présent, la Direction des amendes administratives encodait les PV, version papier, dans le programme GINAA. Avec e-PV, tout sera encodé électroniquement et immédiatement. «L'encodage se fera de manière identique pour tous les services d'inspection (ONSS, SPF Sécurité sociale, SPF Emploi, ...)», explique Nicole Decheneux du Service d'encadrement TIC. En 2009, c'est la SMALS, une ASBL qui aide l'Etat dans le développement de son programme d'e-government du secteur social et du secteur des soins de santé, qui a été chargée d'écrire l'application e-PV. Le SPF Emploi, qui avait développé l'application GINAA et qui est aujourd'hui à l'origine du projet e-PV, a transmis à la SMALS les paramètres nécessaires pour créer cette application d'encodage uniformisée. Le format d'échange a été défini, les types de contenu (liste des infractions, éléments constitutifs d'un PV, les arrondissements...) ont été envoyés à la SMALS. Fin 2009, le Service d'encadrement TIC était en phase de test, pour l'envoi quotidien des codes et la DG Contrôle des lois sociales pour l'encodage des PV dans e-PV.



Mise sur pied d'un réseau de connaissances pour les recherches sur les discriminations commises par les employeurs

La Direction générale Contrôle des lois sociales du SPF Emploi est chargée, depuis fin 2008, du contrôle du respect des trois lois fédérales anti-discriminations du 10 mai 2007. En 2009, elle a relevé le défi d'élaborer une méthodologie afin de détecter et attaquer les discriminations commises par les employeurs. Il s'agit d'une nécessité, comme le montre une étude de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, selon laquelle la Belgique est le deuxième pays d'Europe où les discriminations sont les plus fortes.

La législation ne prévoit pas de canevas fixant les compétences et les sanctions possibles dans le cadre des enquêtes sur les discriminations. Le travail de recherche des inspecteurs diffère fondamentalement de la méthode de travail utilisée traditionnellement dans les enquêtes portant sur d'autres aspects du droit du travail. Il faut en effet dépister des phénomènes plus profonds, expressions de la culture de l'entreprise, analyser les accords et découvrir la réalité qui se cache derrière certaines pratiques. Aucune entreprise n'aime se faire taxer de discriminatoire ou raciste, les choses sont souvent enjolivées ou dissimulées. Une formation sur une méthodologie spécifique à la détection de cas de discriminations est donc une nécessité. A cet effet, il a été fait appel à l'expertise du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme (CECLR).

La formation dispensée aux inspecteurs vise le développement d'un réseau de connaissances en

matière de discriminations. Dans chaque région, on a désigné plusieurs inspecteurs spécialisés dans le traitement de plaintes relatives aux discriminations. Le CECLR apporte aux inspecteurs des informations de fond sur des cas individuels de personnes et d'entreprises concernées ainsi que des avis sur la manière de détecter des éléments de preuve.

Dans les enquêtes sur les discriminations sur le lieu de travail, l'accent est mis, en premier lieu, sur la tentative de rectification de l'inégalité de traitement lorsqu'il y a discrimination. Si nécessaire, on donne aux victimes les moyens nécessaires pour se pourvoir en justice. Dans le pire des cas, la victime doit donc prendre l'initiative elle-même, mais elle peut appuyer son action en justice sur un rapport circonstancié des faits et peut utiliser les preuves récoltées par l'inspecteur. C'est uniquement dans les cas extrêmes qu'un procès-verbal est dressé et l'affaire est portée devant le juge.

La collaboration avec le CECLR ne fait pas obstacle à l'autonomie et aux compétences ni de l'inspection ni du centre. Par ailleurs, elle ne se limite pas à un service de formation commun : le CECLR apporte des dossiers, des avis et un appui juridique. Il est également question d'un échange de données, pour autant que les plaignants ou déclarants aient donné leur aval. Courant 2010, un accord de coopération sera signé, afin d'officialiser la collaboration entre les deux parties.

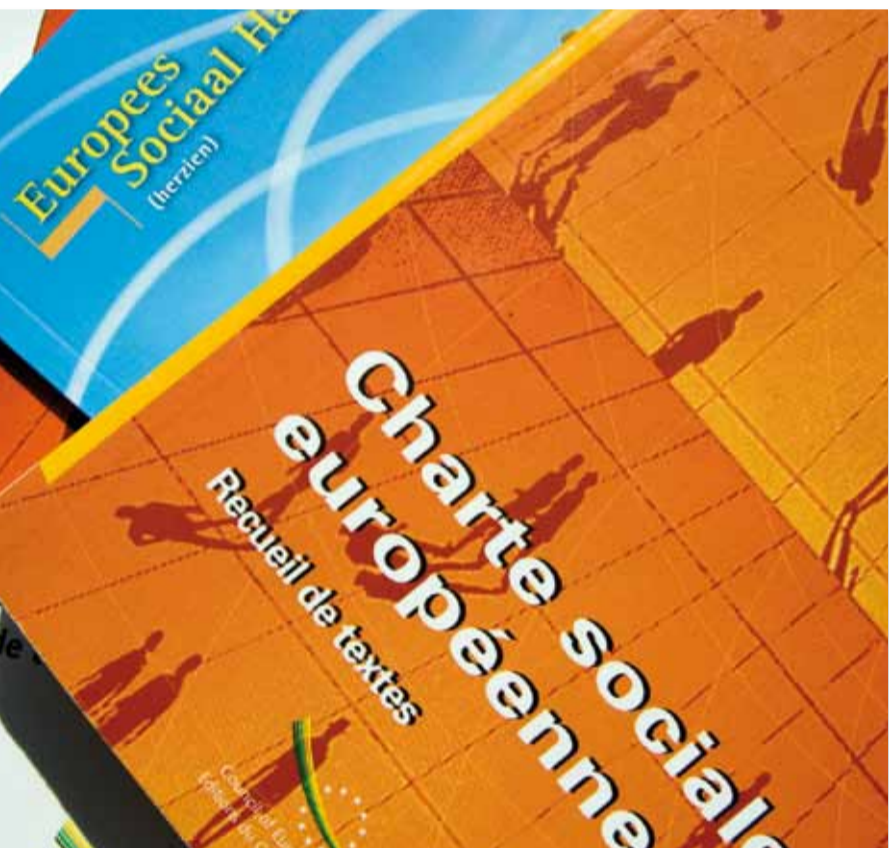


FACE À LA CRISE, UN PACTE MONDIAL POUR L'EMPLOI

Comme chaque année, une délégation tripartite belge (représentants des syndicats, employeurs et des gouvernements fédéral et régionaux) s'est rendue en juin à la conférence annuelle de l'Organisation internationale du travail (OIT). Mais l'édition 2009 de ce sommet s'est révélée particulière puisqu'elle a abouti à un «Pacte mondial pour l'emploi». Face à l'ampleur de la crise économique et financière, et ses répercussions considérables en matière d'emploi et de conditions de travail, les membres de l'OIT ont en effet décidé de profiter de la conférence annuelle pour mettre sur pied un plan d'action destiné à enrayer ces phénomènes.

Le Pacte mondial pour l'emploi rassemble une série de propositions et d'orientations destinées à lutter contre les effets de la crise de manière coordonnée et efficace, avec pour ambition de mettre les marchés financiers au service de l'économie réelle, et celle-ci au service de l'homme. Il prône notamment la mise en œuvre d'une stratégie économique et sociale globale et cohérente entre les institutions, met en avant les emplois verts, attire l'attention sur les travailleuses comme victimes de la crise et rappelle l'importance du dialogue social; autant d'éléments ardemment défendus par la délégation belge à l'OIT lors de la rédaction du Pacte.

Au-delà de la crise actuelle, le Pacte mondial pour l'emploi, adopté à l'unanimité par les gouvernements et organisations de travailleurs et employeurs des pays membres de l'OIT, a pour objectif d'empêcher que de telles situations se produisent encore à l'avenir, avec leurs dégâts collatéraux. Selon les dernières estimations de l'OIT, la crise devrait occasionner d'ici à la fin de l'année 2010, 50 millions de chômeurs et 200 millions de pauvres en plus dans le monde.



Charte sociale européenne: en dialogue avec le Conseil de l'Europe

La Charte sociale européenne date de 1961 et règle les droits des citoyens en matière sociale. Elle a été actualisée et remaniée en profondeur dans la foulée des différentes évolutions sociales des années '90. La Belgique a ratifié cette nouvelle version de la Charte en 2004.

Cependant, les Etats membres ne sont pas obligés d'accepter l'intégralité du traité. Chaque pays peut donc ne ratifier que les articles qui lui paraissent importants et auxquels il peut répondre juridiquement. Le Conseil de l'Europe entend toutefois encourager les pays à ratifier le plus d'articles possibles. Raison pour laquelle un séminaire est organisé tous les cinq ans afin de convaincre chaque pays individuellement de ratifier le plus possible d'articles. En dialogue avec le secrétariat du Conseil de l'Europe et plusieurs experts indépendants, chaque pays justifie son choix de ne pas ratifier certains articles. Et c'est ensemble que sont examinées les possibilités de nouvelles ratifications.

Début 2009, cinq ans après la ratification de la Charte sociale européenne révisée, ce séminaire a été pour la première fois organisé en Belgique. Les services publics fédéraux Emploi, Affaires sociales et Affaires étrangères ainsi que les Régions et Communautés ont examiné, avec le Conseil de l'Europe et les experts indépendants, les articles qui n'ont pas pu être ratifiés en 2004.

Le constat a été posé que notre législation avait enregistré des avancées considérables en plusieurs matières, permettant ainsi la ratification de nouveaux articles. Il s'agit notamment de dispositions portant sur le droit à la dignité au travail, le droit des travailleurs avec responsabilité familiale en matière d'égalité des chances et de protection contre le licenciement et le droit des représentants des travailleurs en termes de protection au sein de l'entreprise et de moyens qui doivent leur être alloués.

Ria Schoofs, attachée à la Division des affaires internationales

«La présidence belge de l'Union européenne demande énormément de travail. Depuis début 2009, la Division des affaires internationales du SPF Emploi s'occupe essentiellement de la coordination et la préparation des événements de la présidence belge. Notre service est le point de contact central: nous veillons à ce que chacun reçoive la bonne information, afin que l'organisation de chaque événement soit parfaite.»



L'année dernière, nous nous sommes surtout concentrés sur la détermination du calendrier des événements, ce qui n'est pas rien. En effet, en plus d'une série d'activités obligatoires, la présidence belge verra l'organisation de nombreuses conférences, où le SPF Emploi peut mettre en avant ses priorités. Une réflexion sera menée sur une série de thèmes, tels que les emplois verts, la flexibilité, les nouvelles formes d'organisation du temps de travail, les restructurations, le stress au travail, etc.

Bien que ces priorités doivent s'inscrire dans la lignée du trio de présidences avec l'Espagne et la Hongrie et obtenir le soutien de la Commission européenne, la ministre de l'Emploi peut y instiller ses accents personnels.

Après avoir déterminé les thèmes, il a fallu insérer chaque événement dans un calendrier. Comme la présidence belge tombe au second semestre, l'agenda est assez chargé. Pendant les mois d'été, les activités européennes s'arrêtent. Raison pour laquelle la quasi totalité de 14 événements sont regroupés sur les 4 derniers mois de l'année.»

A la recherche d'endroits attrayants

«Pour l'appui logistique, nous avons très vite décidé de faire appel à un bureau événementiel. Faute de quoi il n'aurait pas été possible de boucler l'organisation. Durant l'été 2009, nous avons déjà cherché, avec les directions organisatrices, des lieux adaptés pour organiser les réunions, ce qui constitue un grand défi. Non seulement, les sites doivent être suffisamment grands et disposer des infrastructures nécessaires à l'organisation d'un événement, mais ils doivent aussi être suffisamment attrayants que pour décider les experts - déjà souvent présents à Bruxelles du fait de la présence des institutions européennes - à venir en Belgique. Dans cette optique, la concurrence avec un pays comme l'Espagne est difficile. Nous ne pouvons pas proposer une conférence sur une île comme Majorque. Mais notre mission consiste à attirer des participants intéressants par une combinaison entre solidité du contenu et site attrayant. J'espère que les événements que le SPF Emploi organisera pourront offrir cette précieuse combinaison et feront de la présidence belge un succès.»



Les expériences du Contrôle du bien-être au travail s'ex- portent en Europe

Le bon fonctionnement des services d'inspection chargés du contrôle du bien-être au travail requiert un échange rapide d'informations ainsi que des accords de coopération avec d'autres services d'inspection du travail à l'étranger.

Knowledge Sharing Site

Afin de faciliter l'échange d'informations, les services d'inspection utilisent, depuis début 2009, le projet européen KSS (knowledge sharing site). Il s'agit d'un site internet permettant de poser des questions sur la manière dont les thèmes relatifs au bien-être sont abordés dans d'autres Etats membres de l'Union européenne. Dans certains cas, ce site est également utilisé pour prévenir les services d'inspection de la dangerosité de certains produits ou machines utilisés sur les lieux de travail. C'est le Senior Labour Inspectors Committee qui a mis sur pied le projet KSS en 2007. La Direction générale Contrôle du bien-être au travail a développé une nouvelle structure pour le site, mis au point un fil conducteur et formé les coordinateurs.

Accords de coopération: premier bilan

Début 2009, les premiers contacts ont été noués avec les collègues de l'inspection luxembourgeoise du travail. Jusqu'à présent, la collaboration dans le cadre de ce protocole n'a débouché que sur une présentation réciproque du fonctionnement et de l'organisation des inspections en charge du bien-être au travail.

Suite à l'accord avec l'inspection polonaise du travail, la Direction générale Contrôle du bien-être au travail a été informée de trois plaintes de travailleurs polonais impliquant un employeur belge. Ces plaintes portaient sur l'absence de mise à disposition d'équipements de protection individuels.

Des colloques pour célébrer les 90 ans de l'Organisation internationale du travail

Le SPF Emploi a organisé en 2009 deux colloques en rapport avec les thèmes traités par l'Organisation internationale du travail (OIT). Le 23 avril, l'un d'eux célébrait le 90e anniversaire de l'OIT. A cette occasion, notre SPF et ses partenaires académiques souhaitent faire connaître à un public spécialisé dans les politiques sociales et d'emploi comment ils ressentaient l'actualité des missions, des défis et de l'influence de l'OIT. La régulation sociale, les normes internationales du travail et l'influence politique de l'OIT ont notamment été abordées. Enfin, les partenaires sociaux ont témoigné de leur attachement au tripartisme en vigueur à l'OIT, permettant de se concerter sur des enjeux à la fois mondiaux et très concrets de la vie du travail.

Le 14 avril, c'est cette fois un colloque sur le travail domestique décent qui s'est tenu. Sous-évalué, souvent informel, le travail domestique n'est pas un travail décent dans la plupart des régions du monde. La Belgique a déjà pris beaucoup de dispositions, dont les titres-services, pour assainir ce secteur souvent non officiel du marché de l'emploi et désireux promouvoir cette bonne pratique. Lors de ce colloque, les parties prenantes de cette question en Belgique sont intervenues pour souligner plusieurs démarches et enjeux dans ce domaine, y compris en prenant en compte les contextes de plusieurs pays étrangers. La conclusion du colloque est revenue à la ministre de l'Emploi, qui a placé ses espoirs en la matière dans l'adoption d'une nouvelle norme internationale sur le travail domestique décent.

Le SPF Emploi a créé un réseau de correspondants P&O

Des correspondants du Service d'encadrement Personnel et organisation dans toutes les directions générales et services horizontaux? C'était la volonté de la directrice du service, Pascale Cadot dès son arrivée au SPF Emploi en 2008. Et c'est devenu une réalité en 2009. Le but de ce réseau de correspondants est de communiquer et d'échanger des informations entre le service P&O et les différents services et directions générales: ces correspondants ont été invités à réfléchir sur les thèmes P&O au sein du département, sur les projets en cours ou à venir. Lors de réunions, ils peuvent exprimer leur point de vue sur la politique du personnel et faire des propositions afin de l'améliorer. Ils reçoivent aussi des informations sur la réglementation. C'est également via ce réseau qu'une collaboration dans le cadre des sélections a été instaurée. L'effectif du service P&O était, à un moment donné, insuffisant pour assurer tous les recrutements. C'est la raison pour laquelle appel a été fait à la collaboration des services et donc des correspondants. Ces derniers ont suivi une formation pour remplir au mieux leur rôle dans les procédures de sélection. La collaboration avec ces correspondants pour les recrutements s'est terminée fin 2009, P&O ayant repris l'organisation des sélections entièrement à sa charge grâce à une équipe renforcée. Néanmoins, l'expérience des correspondants a été jugée très positive. Le réseau continuera à fonctionner en 2010.

Le télétravail prend ses marques au sein du SPF

Le télétravail est autorisé au sein du SPF Emploi depuis avril 2007. Outre les conditions prévues par l'arrêté royal qui organise le télétravail dans l'administration fédérale, le télétravail n'est accessible aux agents du SPF que si celui-ci s'exerce dans le cadre d'un projet collectif développé par le service et soumis à l'approbation du Comité de direction. Fin 2009, ils étaient 59 agents à bénéficier du système et à travailler de un à trois jours par semaine à la maison. «Cinq nouveaux projets collectifs de télétravail ont été approuvés en 2009», explique Marthe Lucas, attachée au Service d'encadrement Personnel et organisation. «Ils concernent trois services et 19 agents au total.» Malgré ces nouvelles entrées, le nombre de télétravailleurs reste stable. Cela signifie que certaines personnes ont préféré réintégrer leur bureau à temps plein, pour une raison ou pour une autre.

En 2009, le Comité de direction a procédé à une évaluation du système et décidé de le pérenniser. Une nouvelle circulaire réaffirme le principe selon lequel le télétravail doit engendrer une situation win-win pour le télétravailleur et le SPF. Les modalités pratiques de son introduction et de sa mise en œuvre dans les services ont été clarifiées.

Accueil des nouveaux collaborateurs

Pour le SPF Emploi, un bon accompagnement des nouveaux collaborateurs est essentiel. Une intégration rapide du nouveau venu est appréciable, tant pour le service qu'il rejoint que pour le membre du personnel lui-même. C'est pourquoi, depuis 2009, le Service d'encadrement Personnel et organisation programme à nouveau une journée d'accueil mensuelle à l'intention des nouveaux membres du personnel. Cette journée d'information obligatoire se déroule chaque mois, au plus tard dix jours après l'entrée en service. Les présentations fournissent des explications sur l'organigramme et les missions du SPF, sur le site Internet, l'intranet, la déclaration d'identité, les possibilités de formation, la politique du personnel et le déroulement de la carrière. Sont également évoqués: le fonctionnement du service social, le service interne de prévention et de protection, l'association du personnel, les divers avantages dont peut bénéficier le membre du personnel, etc. Toutefois, l'accompagnement des nouveaux collaborateurs ne se limite pas à cette journée d'accueil. En 2010, la journée d'accueil sera suivie d'un parcours d'intégration abordant le fonctionnement du SPF plus en profondeur. L'objectif de la journée d'accueil et du parcours d'intégration est de présenter clairement au nouveau venu les thèmes traités par le SPF et le mode de travail de chaque service, afin qu'il trouve ses marques au sein de l'administration le plus rapidement possible.

SÉLECTIONS EN 2009: LE TRAVAIL N'EST PAS FINI !

L'année 2009 restera dans les annales pour le Service d'encadrement Personnel et organisation du SPF Emploi par le nombre de sélections à réaliser !

En effet, si le Service d'encadrement P&O a organisé ou participé à l'organisation de 65 sélections en 2009, il y en avait encore 67 à effectuer au 31 décembre 2009 ! Or à l'impossible nul n'est tenu. Le total des 132 sélections programmées en 2009 n'a effectivement pas été atteint. La collaboration des correspondants P&O (voir ci-contre) a indubitablement permis d'accélérer les sélections mais pas d'absorber la quantité de travail programmée en 2009.

«Ce chiffre exceptionnel dans les recrutements s'explique à plusieurs niveaux», commente Guy Michils, conseiller au sein de la Direction de la sélection et des promotions du Service d'encadrement P&O. «Tout d'abord parce que le département a dû faire face à un supplément de travail important dans le cadre du plan de relance suite à la crise économique que nous traversons.» Le gouvernement a effectivement confié au département un certain nombre de tâches supplémentaires. Pour pouvoir y faire face, il a fallu engager de nouveaux collaborateurs. «Ensuite, la présidence de l'Union européenne approchant, le service public fédéral se prépare à organiser un certain nombre de réunions et d'événements liés à l'emploi. Cela a justifié l'engagement de plusieurs personnes, en prévision du travail supplémentaire», continue Guy Michils. Dans le cadre de la crise économique et du plan de relance ainsi que pour l'organisation de la présidence européenne, le département a reçu un

budget spécial lui permettant l'engagement de ces nouveaux collaborateurs.

La pyramide des âges libère des budgets

Le troisième facteur expliquant la hausse importante du nombre de recrutements est la pyramide des âges du SPF Emploi. Cela fait plusieurs années que le département est conscient de l'enjeu du renouvellement de son personnel qui part à la pension. «Un grand pourcentage de notre personnel



est âgé de 50 ans et plus», précise Guy Michils. «Ces personnes partiront à la pension dans les années à venir. Cela a déjà commencé à se marquer en 2009.» En effet, si ces dernières années on comptait 60 à 70 départs naturels, on arrive aujourd'hui dans un cycle de 3 à 5 ans où l'on comptera le double de départs chaque année ! «Mais il faut bien être conscient que si 100 personnes partent à la retraite ou quittent le département pour une autre raison, on n'engagera pas 100 nouveaux autres travailleurs», précise Guy Michils. «Les restrictions budgétaires touchent inévitablement le personnel. En 2009, les crédits du personnel ont subi des diminutions successives. Des diminutions sont encore prévues pour les crédits 2010.» Il n'empêche que les départs ont permis de libérer du budget, qui ne sera pas forcément alloué pour remplacer directement la personne partie. «Nous remplaçons en fonction des besoins et des compétences nécessaires pour réaliser les missions du SPF et plus selon l'équation un départ = un remplacement.»

Détails chiffrés

Sur les 67 sélections effectuées en 2009, on dénombre le recrutement de 18 statutaires recrutés via SELOR, 13 statutaires par mobilité, 25 contractuels et 7 Rosetta. Côté promotions, le service a géré 23 procédures de promotion au niveau A, ainsi que 6 examens d'accession au niveau supérieur (2 vers le niveau A, 3 vers le niveau B, 1 vers le niveau C).

Pyramide des âges: répartition par niveau au 01.01.10											
Niveau	Age										Total
	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	>65	
A	12	38	55	53	39	45	61	77	41	1	422
B	6	40	45	64	73	47	61	60	18	.	414
C	6	15	14	22	31	34	61	51	23	1	258
D	1	8	9	21	37	53	89	76	18	1	313
N	/	/	/	/	/	/	/	1	/	/	1
N-1	/	/	/	/	1	/	2	2	1	/	6
S	/	/	/	/	/	1	1	/	/	/	2
Total	25	101	123	160	181	180	275	267	101	3	1416

Légende

Niveau S: directeurs 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.

Un nouveau système comptable pour le SPF Emploi: FEDCOM

2009 a été l'occasion d'une petite révolution au sein du SPF Emploi: Fedcom, le nouveau logiciel de comptabilité, est en effet devenu opérationnel le 1^{er} décembre. Destiné à équiper toutes les administrations fédérales à terme, ce nouveau système va permettre d'évoluer vers une comptabilité plus moderne, portant sur les transactions et non plus sur un système de comptabilité de caisse.

2007 et 2008 avaient déjà été largement consacrées à la mise en place de ce projet, mais les choses sérieuses ont réellement commencé en 2009 ! La tâche s'est révélée dans toute son ampleur avec les différentes phases de test du nouveau système, qui ont permis de rectifier les dernières incohérences. Il était en effet essentiel que le logiciel colle aux spécificités du SPF et lui permette de traiter l'ensemble de sa comptabilité. Les divers utilisateurs de FEDCOM ont ensuite tous été formés à leur nouveau rôle: acheteur, ordonnateur, gestionnaire, comment faire une demande d'achat, un bon de commande... Des heures d'apprentissage, avec un logiciel pas toujours simple d'utilisation ! L'organisation de la comptabilité en interne et les diverses procédures ont elles aussi dû être largement revues.

Au final, les mois de préparation ont permis un passage réussi au système FEDCOM: la plupart des utilisateurs concernés ont en effet commencé à travailler sur l'application dès le 1^{er} décembre 2009. Les autres ont suivi quelques mois plus tard, début 2010. La fin de l'année sonnera l'heure des premiers bilans, que tous espèrent bien entendu positifs, compte tenu de l'énergie investie dans le projet.

Répartition Hommes/Femmes, statutaire/contractuel au 01.01.10						
Niveau	sexe				total	
	Masculin		Féminin		Statut	
	CONTRACTUEL	STATUTAIRE	CONTRACTUEL	STATUTAIRE	CONTRACTUEL	STATUTAIRE
A	36	200	47	139	83	339
B	14	203	26	171	40	374
C	22	70	55	111	77	181
D	33	46	143	91	176	137
N	/	1	/	/	/	1
N-1	/	6	/	/	/	6
S	/	1	/	1	/	2
Total	105	527	271	513	376	1040

Le budget du SPF Emploi de 2005 à 2009

EN MILLIERS D'EUROS					
ANNEE	2005	2006	2007	2008	2009
Dépenses de personnel	59.495	59.174	58.886	62.302	65.969
Dépenses de fonctionnement	16.976	15.355	14.437	16.913	16.764
Subventions	21.799	18.983	18.064	20.115	20.222
Droits de tirage aux Régions	485.809	485.809	485.809	485.809	485.809
Etudes	18	55	118	39	72
Fonds Social Européen	17.127	10.552	128	0	0
TOTAL	601.224	589.928	577.442	585.178	588.836

L'effectif du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

EN MILLIERS D'EUROS					
ANNEE	2005	2006	2007	2008	2009
Nombre de personnes	1.483	1.465	1.412	1.409	1.416
Crédits pour le personnel	59.495	59.174	58.886	62.302	65.969

Les crédits pour les dépenses de personnel ont augmenté entre 2008 et 2009. Cela s'explique notamment par le recrutement de personnel dans le cadre des plans de relance et de la préparation de la présidence européenne belge au second semestre 2010.



LE SPF EMPLOI A SON NOUVEL INTRANET

La technologie évolue et les outils mis à la disposition des membres du personnel aussi ! Les membres du personnel du SPF Emploi ont pu découvrir, à la fin de l'année 2009, un tout nouvel intranet !



Tout beau, tout neuf ! Le nouvel intranet du SPF Emploi a dévoilé ses couleurs et son lay-out le 10 décembre 2009, à l'occasion de la journée du SPF. Les membres du personnel ont le plaisir de recevoir un

petit sachet de dragées au chocolat, avec le faire-part de naissance du petit dernier. Sa bouille est résolument 2.0 et ses capacités sont étonnantes pour son jeune âge.

Des coloris vert/bleu dégradés jusqu'au blanc, un lay-out clair et épuré, des fonctionnalités basées sur l'interactivité, ... cet intranet a tout pour plaire.

Il faut dire que l'événement avait été annoncé plusieurs mois à l'avance et le suivi du projet était dévoilé petit à petit dans une sorte de feuille d'information bimensuelle, distribuée à l'ensemble du personnel. Le papier annonçait le retour en force du numérique. Le clin d'œil s'arrêtait là. Mais ce support papier, appelé IntraLight, contenait également toute une série d'articles sur l'avancement d'autres projets au sein du SPF. C'était en quelque sorte, l'intranet avant le nouvel intranet !

Un Intrasite dépassé

Cela faisait quelques temps déjà que l'ancien intranet, appelé Intrasite, était dépassé. Autant d'un point de vue contenu que d'un point de vue technologique. Les services concernés par le volet «contenu» de l'intranet se sont assis autour de la table et ont réfléchi à l'information que devait contenir le nouvel intranet. Les besoins d'information ont ainsi été cartographiés. Un panel d'utilisateurs, composé de membres volontaires du département, a été appelé à donner son avis sur le projet à différentes étapes dans l'avancement du développement de l'intranet. Ils ont permis de clarifier les besoins d'infor-

mation des utilisateurs. Ils ont également servi de testeurs une fois la version démo mise en ligne.

Parallèlement à cela, le groupe de projet a travaillé, en collaboration avec la firme web, sur l'analyse fonctionnelle. Toutes les fonctionnalités devant se trouver dans l'intranet ont été déterminées et tous les écrans ont été développés dans des wireframes. Le studio graphique s'est ensuite attaqué à la conception du design sur cette base.

D'un point de vue contenu, le travail ne manquait pas non plus: certains textes de l'ancien intranet ont été revus, d'autres ont été complètement écrits. Finalement, tous ces textes ont été glissés dans une toute nouvelle structure de navigation répartie en sept thèmes.

Le résultat de tous ces mois de travail a été dévoilé officiellement au début du mois de décembre. Les réactions ne se sont pas fait attendre. Et c'est tant mieux puisque le but premier de cet intranet nouvelle version était de favoriser l'interactivité. Elle est désormais rendue possible via le système des commentaires: en bas de chaque page, le visiteur peut laisser un commentaire, visible par tous. Elle apparaît également via la page des forums, des blogs, des petites annonces, des calendriers, ...

Un CMS pour gérer tout ça

Derrière les pages bien visibles de ce nouvel outil se cache tout un monde fait de codes et de programmations bien complexes... Mais pourtant désormais si simple à gérer. Le Service d'encadrement TIC a opté, pour gérer l'intranet, pour un CMS (Content management system) de type opensource dénommé Drupal. Celui-ci a la particularité de pouvoir être utilisé facilement, sans trop de programmation. Il fonctionne sur une base de données MySQL et son développement a pu se faire en collaboration avec la firme web Amplexor.

Appui logistique destiné aux télétravailleurs

L'introduction du télétravail au sein du SPF Emploi doit conduire à une situation où chacun est gagnant. D'une part, le télétravail permet au membre du personnel de mieux concilier vie privée et vie professionnelle. D'autre part, en améliorant le fonctionnement de l'organisation, le télétravail représente une plus-value pour le SPF. C'est pourquoi certaines catégories de personnel peuvent choisir de travailler à domicile un ou plusieurs jours par semaine. Le Service d'encadrement TIC veille à équiper chaque télétravailleur de l'infrastructure nécessaire pour pouvoir travailler à distance. Ce service fournit un ordinateur portable et, dans certains cas, une imprimante. Un Virtual Private Network (VPN en abrégé) permet d'accéder au réseau interne du SPF. Le Service d'encadrement TIC doit également s'assurer du respect de normes de sécurité très strictes. Pour établir la connexion avec le réseau interne, chaque ordinateur portable doit être correctement configuré. Une partie des télétravailleurs doit déjà se connecter au moyen de leur carte d'identité électronique, pour des raisons de sécurité. Dans un futur proche, tout le monde devra se connecter via l'e-id. En outre, une assistance est également prévue pour les télétravailleurs en cas de problème informatique. Dans des circonstances exceptionnelles, un membre du service peut même se déplacer jusqu'au domicile du télétravailleur pour résoudre le problème. Le Service d'encadrement TIC donne également dès le départ autant d'instructions que possible aux télétravailleurs afin qu'ils apprennent à se servir de leur matériel.

Helpdesk TIC: pour des services plus efficaces

En 2009, le Service d'encadrement TIC du SPF Emploi a procédé à une amélioration du helpdesk informatique. Depuis 2009, une nouvelle application électronique conviviale a permis d'accroître la qualité des services offerts aux utilisateurs internes d'ordinateurs. Chaque utilisateur peut désormais adresser ses questions à un helpdesk centralisé et lui communiquer les problèmes qu'il rencontre en matière de hardware et de software. Une nouvelle application de l'intranet permet également à l'utilisateur de poser des questions, de mentionner des problèmes ou d'introduire une demande d'amélioration de son matériel. Un lien envoyé automatiquement dans la boîte mail de l'utilisateur lui permet de savoir qui traite sa demande et comment celle-ci est traitée.

Par le biais de ce nouveau système, le Service d'encadrement TIC entend favoriser une communication ouverte et rapide. Grâce à ce nouveau point de contact central, l'utilisateur des TIC est assisté plus rapidement, les problèmes sont mieux gérés et suivis et la permanence est assurée pendant les heures de bureau.

Le site web du SPF a reçu le label AnySurfer

Une administration publique se doit d'être autant que possible accessible à tous. Et cette accessibilité passe aussi par son site web. C'est la raison pour laquelle, d'autant que de nombreux parlementaires interpellaient à ce sujet, le SPF Emploi s'est lancé le défi d'obtenir le label AnySurfer, qui est une garantie de qualité accordée aux sites internet accessibles à un plus grand nombre de personnes, en ce compris les personnes handicapées. Les sites labellisés sont donc accessibles à tous mais aussi utilisables sur des technologies mobiles à très petit écran (PDA ou GSM): ils sont lisibles par tous les navigateurs et ils ont un meilleur score en référencement dans les moteurs de recherches tels que Google. Mais surtout, ils sont adaptés aux différents modes de navigation. En effet, sans ces adaptations, les éléments sonores

ne sont pas audibles pour les sourds, les éléments visuels et graphiques ne sont pas toujours lisibles pour les aveugles et mal-voyants, etc.



Le SPF Emploi a procédé à l'adaptation systématique de toutes les pages de son site web pour les rendre accessibles à tous les utilisateurs. Heureusement, cette possibilité d'adaptation avait été prévue dans le cahier des charges lors du lancement du nouveau site internet du département. Le CMS (système de gestion de contenu du site web) utilisé permettait déjà de remplir un certain nombre de critères. Cependant, plusieurs adaptations techniques ont tout de même dû être apportées telles que la proposition d'une version alternative sous forme de texte pour les images, la simplification des tableaux, des listes et des formulaires, etc.

Pari réussi pour le SPF Emploi puisque le label lui a été accordé le 15 juillet 2009. Depuis lors, le logo du label AnySurfer s'affiche sur les pages du site web.

Communication sur le bien-être au travail

Une part importante de la tâche des services de la Direction générale Contrôle du bien-être au travail et de la Direction générale Humanisation du travail consiste à mettre de l'information à disposition du public via différents médias. C'est dans ce cadre qu'a été étoffé, l'année dernière, le site internet www.beswic.be qui a bénéficié d'une certaine publicité. Créé en 2007, ce site veut être le centre de connaissance belge pour toutes les informations relatives au bien-être au travail.

BeSWIC est une composante du site européen de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. BESWIC est l'acronyme de "Belgian Safe Work Information Center". Le développement du portail se fait en collaboration avec un maximum de partenaires concernés par la prévention et le bien-être au travail. Prevent est un de ces partenaires. Cette organisation a été associée en 2009 au projet destiné à actualiser le contenu des rubriques sur l'ergonomie et les formations concernant le bien-être au travail. Dans le cadre du module actualisé «formations», une banque de données reprenant tous les instituts de formation et leur offre a également été mise en place. De plus, sur la page d'accueil a été placé un calendrier présentant toutes les activités ayant trait au bien-être au travail, tant celles organisées par le SPF Emploi que les événements mis sur pied par des partenaires.

Dans les années à venir, la collaboration avec les partenaires continuera à se développer. Sont ainsi concernés en premier lieu le Fonds des maladies professionnelles et le Fonds des accidents du travail. Ils devraient être davantage associés à la publication d'informations sur le site. De cette façon, chaque partenaire pourra jouer un rôle dans le partage d'information au départ de son approche spécifique.



Le Comité de direction en 2009

Le Comité de direction du SPF Emploi, Travail et concertation sociale est composé des mandataires placés à la tête des différentes administrations. Il 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 2009, 23 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 2009.



De gauche à droite : Pascale Cadiat, directrice du Service d'encadrement Personnel et organisation, Jan Morre qui a rejoint le Comité de direction le 1^{er} septembre 2009 en qualité de directeur du Service d'encadrement Budget et contrôle de gestion, Guy Cox, directeur général de la DG Relations collectives de travail, Paul Tousseyn, directeur général de la Direction générale Contrôle du bien-être au travail et Christian De-neve, directeur général de la DG Humanisation du travail.



De gauche à droite : Michel Aseglio, directeur général de la DG Contrôle des lois sociales, Michel De Gols, directeur général de la DG Relations individuelles du travail, Pierre-Paul Maeter, président du Comité de direction, Gilberte Franssen, conseillère générale (secrétaire du Comité de direction) et Jan Vanthuyne, directeur général DG Emploi et marché du travail.

PLUS QUE JAMAIS, LE SPF EMPLOI SE MET AU VERT!

2009 aura été l'année de l'engagement écologique pour le SPF Emploi. D'une part, il s'est inscrit dans le processus d'obtention du label vert EMAS. D'autre part, il a organisé à l'intention de son personnel une journée complète dédiée au développement durable, lors de la Journée fédérale du Développement durable. Plus qu'un effet de mode, c'est une véritable prise de conscience qu'il faut y voir.

Depuis plusieurs années, des initiatives ont été développées au sein du SPF Emploi pour adopter des pratiques plus respectueuses de l'environnement : utilisation de produits durables, conscientisation du personnel... Mais en 2009, ces préoccupations ont franchi une étape supplémentaire. Le SPF s'est en effet engagé dans la procédure d'obtention du label EMAS, un label européen récompensant les organisations ayant mis en place un système d'éco-management et d'audit (Eco-Management and Audit Scheme).

Concrètement, les organisations souhaitant obtenir le label doivent remplir toute une série d'obligations légales, définies par le règlement européen EMAS. Mise en conformité des documents, mise au point de procédures, vérification des installations techniques... De nombreux aspects entrent en ligne de compte pour satisfaire à ce label plus exigeant qu'une norme ISO ! A côté de ces aspects techniques, l'organisation impliquée doit définir une série d'objectifs à atteindre, et à améliorer chaque année pour conserver le label : diminution de la facture d'électricité, amélioration du système de ventilation, rationalisation du parc informatique...

Ces objectifs sont consignés dans la déclaration environnementale et consti-

tuent une sorte de charte à suivre pour l'ensemble du personnel. Il est dès lors primordial que celui-ci soit informé des engagements pris ! Plus encore, la sensibilisation est indispensable : faire comprendre à tous que chacun, à son niveau, est concerné par la problématique, et que sur notre lieu de travail aussi, nous pouvons faire changer les choses... Après avoir défini ses sept objectifs, le SPF Emploi a donc invité les membres de son personnel à faire une série de petits gestes quotidiens, depuis devenus des habitudes : imprimer recto-verso, éteindre la lumière quand on quitte son bureau ou encore ne pas laisser son ordinateur allumé le soir en partant.

Au bout de plusieurs mois de mobilisation intense, un auditeur est passé en novembre 2009 pour voir si le SPF Emploi était digne du précieux sésame... Et malgré quelques points de détails, sa réponse fut positive ! Après d'assez longues procédures administratives, no-

tamment auprès de l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement, le SPF devrait donc obtenir le fameux label dans le courant de l'année 2010.

A côté de cet objectif précis, le SPF Emploi a intégré le concept de durabilité dans son quotidien. C'est donc tout naturellement qu'il a participé le 20 octobre à la Journée fédérale du Développement durable, organisée dans chaque institution fédérale volontaire. Au programme: petit déjeuner avec des produits équitables, cours de cuisine de saison par un chef professionnel, calcul de l'empreinte écologique, formation à l'éco-conduite, projection du film «Home» de Yann Arthus-Bertrand... Un moment pédagogique et convivial, largement apprécié par tous les participants. C'est sûr, les années à venir verront refluer ce genre d'événements, pour le plus grand plaisir du personnel... et de la planète !



Gestion des connaissances : un levier important pour optimiser les résultats du SPF

Début 2009, la note de politique générale «Gestion des connaissances au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale» a été présentée. Cette note indique la direction dans laquelle le SPF Emploi veut évoluer pour obtenir une gestion des connaissances performante (KM). La note de politique générale constitue, avec le programme KM, la base de la politique des connaissances du SPF pour les trois à cinq prochaines années.

Il est important pour chaque organisation de pouvoir retrouver et appliquer à chaque moment les connaissances dont elle a besoin. Au cours des prochaines années, notre département devra faire face à une grande vague de départs à la retraite. Il faut éviter que des membres du personnel s'en aillent avant qu'ils

n'aient transmis leurs connaissances à la génération suivante. Avec le nouveau programme KM, le SPF veut organiser la gestion des connaissances d'une manière structurée. Il s'agit d'un levier important pour l'amélioration des résultats du SPF Emploi.

Programme d'actions KM

Une liste de vingt projets a été établie. Chaque projet veille à sa manière à ce que les connaissances utiles soient conservées, partagées et diffusées et à ce que les connaissances rares ou qui manquent encore au sein de l'organisation puissent être développées. Trois de ces projets ont déjà été terminés en 2009. Un nouvel intranet a été développé, l'accueil des nouveaux membres du

personnel a été amélioré et un réseau de responsables KM a été créé.

Les différents projets sont fortement reliés entre eux. Afin d'en conserver une vue d'ensemble, Gilberte Franssen, conseillère générale au sein des Services du président, a été désignée comme responsable de programme. Elle est en contact avec le réseau des responsables KM. Ce réseau se compose de membres du personnel de toutes les administrations et services. Ils fonctionnent comme point de contact, boîte aux lettres et instigateurs des différents projets. Les responsables de projets peuvent faire appel aux membres du réseau pour les aider dans l'exécution de leurs projets.

TIC a choisi Alfresco pour gérer ses documents

Le Service d'encadrement TIC a évidemment son rôle à jouer dans la réalisation des projets gestion des connaissances (KM). Jusqu'à présent, la gestion documentaire, ou plutôt le stock documentaire se faisait via des serveurs, avec des dossiers, sous-dossiers, sous-sous-dossiers, etc. Mais avec le projet KM, c'est un tout nouvel outil de gestion documentaire qui sera mis en place. Le Service d'encadrement TIC a opté pour un Document Management System (DMS). Ce DMS permettra de mettre en partage l'ensemble des documents stockés jusqu'à présent sur les serveurs, avec comme avantages la disponibilité d'outils comme un moteur de recherche et des mots-clés. Le DMS choisi se nomme Alfresco et est, depuis 2009, en phase de test au sein du Service d'encadrement

TIC. Plusieurs logiciels étaient en concurrence pour répondre aux besoins du SPF. C'est Alfresco qui a finalement été choisi principalement pour une raison de rapport qualité/prix. Ce programme a pour spécificité d'être d'un opensource (logiciel libre de droit). Il rentre donc bien dans la politique fédérale TIC qui encourage, depuis quelques temps déjà, le choix des logiciels opensource. Les développements réalisés par l'une ou l'autre administration dans le cadre d'un projet TIC sont partagés et mis au service des autres départements.

Au terme de la phase de test au sein du SPF Emploi, le Service d'encadrement TIC évaluera si Alfresco rencontre bien les besoins. La migration des documents interviendra dans un second temps.

31 nouveaux litiges en 2009 pour le SPF Emploi

Au sein de la Direction du contentieux du SPF Emploi, on a comptabilisé 31 nouveaux dossiers de litiges pour l'année 2009. «C'est un peu moins que les années précédentes», fait remarquer Marie-Paule Urbain, conseillère à la Direction du contentieux. «Peut-être est-ce dû à la crise ou alors à l'amélioration de la qualité des prestations du département?» Ces nouveaux litiges concernent une variété de domaines : questions préjudicielles devant la cour constitutionnelle par rapport à une législation bien spécifique, remise en cause des élections sociales, agressions des inspecteurs, factures non payées, etc.



Traiter ces dossier requiert un certain temps et de l'investissement. Il faut compter un minimum de deux ans pour régler un dossier. «Mais certains traînent parfois pendant près de 10 ans», explique Marie-Paule Urbain. «C'est principalement à cause de la longueur des procédures judiciaires. C'est la raison pour laquelle, dans certains dossiers où il s'agit de récupérer de l'argent, nous devons évaluer si le montant vaut vraiment la peine d'aller en justice».

L'OFFRE DE BROCHURES DU SPF S'AGRANDIT SANS CESSE

En 2009, la collection déjà bien fournie de publications du SPF Emploi s'est enrichie de plusieurs nouveaux titres.

Une nouvelle série a notamment vu le jour: la série Preventagri, qui rassemble des publications spécifiquement consacrées à la prévention des risques dans les secteurs de l'agriculture et de l'horticulture. Deux titres pour inaugurer la série: «Bonnes pratiques de sécurité dans le secteur agricole» a pour but d'informer les agriculteurs sur certains points précis de la législation sur le bien-être au travail, ainsi que d'exposer des situations à risques rencontrées sur le terrain et de proposer autant que possible des mesures de prévention. «Prévention incendie dans l'agriculture et l'horticulture» a été rédigé dans une optique de sensibilisation et d'information sur la prévention incendie dans les exploitations agricoles et horticoles.

La série Stratégie Sobane, qui comprend déjà de nombreux titres consacrés à la prévention de certains risques en milieu professionnel, ou à certains secteurs en particulier, a vu trois nouveaux titres l'étoffer. Il s'agit de trois nouveaux guides de concertation Déparis sectoriels, appliqués aux secteurs des laboratoires de chimie et biologie, de la boulangerie pâtisserie et des cafétérias. Ces guides contiennent tous les documents utiles (check-list, invitation à une réunion de concertation...) à la mise en œuvre du premier niveau de la stratégie, c'est à dire le dépistage.

Une publication est désormais consacrée à «La coordination de sécurité des chantiers temporaires ou mobiles». S'inscrivant dans la série Bien-être, cette brochure reprend les questions les plus fréquemment posées sur le rôle primordial de prévention du coordinateur de sécurité.

La série Troubles musculo-squelettiques est consacrée à la prévention des maux de dos dans divers secteurs, notamment le secteur hospitalier. Un DVD «Prévention des maux de dos dans le secteur hospitalier» a été développé en 2009.



Ce support est avant tout prévu pour être utilisé comme instrument pédagogique par les formateurs et conseillers

en prévention dans le secteur hospitalier. Une brochure s'est également ajoutée à la série: «Prise en charge de la lombalgie en médecine du travail - Recommandations de bonnes pratiques» s'adresse aux médecins du travail et contient une série de recommandations de bonnes pratiques liées à la prise en charge des troubles musculo-squelettiques et plus spécifiquement de la lombalgie.

Une nouvelle brochure propose des éléments afin de mieux comprendre les enjeux liés au vieillissement. «Outils pour comprendre le vieillissement au travail» s'inscrit dans la série Etudes et recherches. Il s'agit de la deuxième brochure éditée sur ce thème; la première avait permis de cartographier via une enquête les stéréotypes liés à l'âge.



Le Contrôle du bien-être au travail donne le bon exemple

Le 8 décembre 2009, la Direction régionale du Contrôle du bien-être au travail de Flandre orientale a déménagé vers un nouveau bâtiment. Ce déménagement est perçu comme un nouveau départ. Le service est conscient de son rôle d'exemple: ses propres travailleurs doivent aussi se sentir bien au travail.

Chaque aspect du bien-être au travail a fait l'objet d'une attention particulière: l'utilisation de l'espace disponible, l'aménagement des locaux ainsi que la sécurité du personnel.

Les préparatifs de ce déménagement ont débuté en 2007. Après avoir cartographié les besoins du service, la Régie des Bâtiments a procédé au choix du site. Au départ, le bâtiment ne suscitait pas grand enthousiasme. Hermine Torck, Directrice du Contrôle du bien-être au travail de Gand: «Lors de ma première visite, j'ai remarqué deux couloirs étroits avec, de part et d'autre, des espaces bureaux fermés. J'ai fait redessiner l'ensemble de ma propre initiative pour obtenir un espace de travail

ouvert et moderne. Pour ce faire, nous sommes partis de l'idée qu'un service public devait être ouvert, au sens littéral du terme, tant pour ses utilisateurs que pour ses membres du personnel».

Dès que l'administration centrale du SPF Emploi a donné son accord pour supporter les coûts, conjointement avec la Régie des Bâtiments, les travaux ont débuté. Quelques interventions simples ont permis de créer un espace informel de rencontre, un mess pour le midi ainsi qu'une grande salle de réunion entièrement équipée. On a opté pour un aménagement moderne, intemporel, relevé de quelques touches de vert qui donnent de l'énergie et contribuent donc à une bonne ambiance de travail.

L'esthétique et la convivialité n'ont pas été les seuls aspects pris en compte: la sécurité n'a pas non plus été oubliée. A cet effet, le conseiller en prévention du service interne de prévention et de protection au travail a été consulté.

Paul Van Haecke: «Pour créer un sentiment d'ouverture, nous avons utilisé beaucoup de verre. Il est important, pour une question de sécurité incendie, que ce verre soit ignifuge. Nous avons

Enquête de satisfaction des usagers: quelques résultats

En 2008, le SPF Emploi a mené une grande enquête de satisfaction auprès de ses usagers. Les résultats tant attendus de ce sondage ont été transmis à l'administration début de l'année 2009. S'en sont suivies toute une série de réunions dédiées à l'analyse des données récoltées et à la détermination des projets d'amélioration.

Trois semaines d'enquête, onze questionnaires différents, 13.000 invitations envoyées, 1134 formulaires de réponse complétés avec comme résultat, une image globalement positive du SPF auprès de ses utilisateurs (90% des répondants voient le SPF Emploi comme une institution responsable, 80% le considèrent comme efficace et 73% le disent dynamique à très dynamique). Mais au-delà de cette note positive, il faut nuancer les résultats: des efforts sont à faire dans une série de domaines clés pour le SPF. Voilà ce que l'on peut conclure, dans les grandes lignes, de l'enquête de satisfaction des usagers menée en 2008 par le SPF Emploi.

Les résultats de cette enquête ont été transmis au département à la fin du mois de janvier 2009. Ils tiennent en un document de plusieurs dizaines de pages, rempli de tableaux et de graphiques, en fonction des questions posées. Mais derrière ces chiffres et statistiques, c'est l'enseignement que l'on peut en tirer qui est intéressant. Le Comité de direction du SPF n'a pas voulu effectuer le travail tout seul. L'ensemble du personnel a donc été impliqué dans le processus, via des réunions, sorte de brainstorming où chacun a eu l'occasion d'exprimer ce qu'il pensait des résultats, sa manière de les interpréter, et cerise sur le gâteau, proposer des pistes d'amélioration pour les années à venir. L'ensemble des services du département (verticaux et horizontaux), ont remis une analyse plus ou moins poussée au Comité de direction. Les membres du Comité se sont alors penchés sur les propositions et analyses émanant des services. Plusieurs projets ont ainsi été définis. Ces projets seront progressivement mis en œuvre dans les mois à venir.

Un des titres phares des publications du SPF Emploi, «Clés pour la prévention de la charge psychosociale au travail: stress, violences, harcèlement moral et sexuel», a été traduit en anglais afin de répondre aux demandes d'autres Etats membres de l'Union européenne.

Enfin, une série un peu particulière a été inaugurée: la série Mémoire du SPF. Disponible principalement par téléchargement sur le site du SPF, elle a pour objectif de mettre à la disposition des utilisateurs du SPF (notamment des décideurs politiques et des partenaires sociaux) les témoignages et contributions historiques de certains de ses agents. Le premier titre, «Fermeture Renault» évoque les mémoires d'un conciliateur social ayant vécu de l'intérieur la fermeture de l'usine Renault à Vilvoorde.

Vous trouverez plus d'informations sur les publications du SPF Emploi sur son site web, www.emploi.belgique.be, dans le module Publications

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

Coordination:
Direction de la Communication

Comité de rédaction:
Jan Baten,
Tom Bevers,
Pascale Cadiat,
Nicole Dery,
Cécile Dressen,
Jean-Luc Durieu,
Gerard Goffings,
Paule Merckx,
Brigitte Roefs,
Jackie Van Damme,
François Vandamme,
Piet Van Ermen,
Philippe Vanden Broeck

Rédaction:
Céline Bras,
Ellen Serkeyn
Anne-Cécile Wagner

Traduction:
Bart Cogneau,
Anne Drossart,
Denise Goossens,
Annick Jacops,
Jan Koeck,
Daniël Leonard,
Arnaud Minsini,
Corinne Storez

Mise en page:
Sylvie Peeters

Photos:
Sylvie Peeters

Impression:
Poot Printers

© 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.

