



Le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale en 2011

SOMMAIRE

- 2 Qualité de l'emploi
- 4 Organisation du travail
- 6 International
- 8 International / Effectivité de la loi
- 9 Effectivité de la loi
- 10 Concertation sociale
- 11 Gouvernance du SPF
- 12 TIC
- 13 Budget et gestion des connaissances
- 14 Personnel
- 15 Le SPF et ses usagers

EDITORIAL

Nombre d'observateurs, y compris étrangers, ont souligné la bonne tenue du pays dans la crise et, en particulier, la résistance de la Belgique par rapport à l'augmentation du chômage en Europe, a confirmé ces observations. C'est qu'en dépit des affaires courantes, le gouvernement s'est doté des moyens nécessaires pour faire face aux défis de la crise et tenir la barre du pays. Il a pu atteindre cet objectif en s'appuyant sur un appareil administratif soucieux d'assurer au mieux, la continuité des services.

Primo, notre SPF s'est attaché à garantir un fonctionnement optimal de l'Etat dans ces circonstances, notamment par l'amélioration du ciblage et des outils des contrôles des inspections sociales ou par l'accompagnement du dialogue social sectoriel dans les Commissions paritaires et, ce, en l'absence d'un accord interprofessionnel. Les interlocuteurs sociaux ont, par exemple, réalisé un screening de la formation en alternance, des efforts de formation dans les entreprises, ou, encore, des droits des travailleurs dont les entreprises sont transférées sous l'autorité de la justice dans le cadre de la loi sur la continuité des entreprises.

En matière d'outils de contrôle, nous avons renforcé nos partenariats avec nos homologues étrangers. En matière de surveillance, un système européen d'échange d'informations multilatéral permet de mieux contrôler le détache-

ment entre les Etats membres, tandis qu'un intéressant projet de formation et d'échange de bonnes pratiques entre inspecteurs du travail européens, répond partiellement à une vieille revendication de nos services d'inspections.

En matière de dialogue social, le SPF a aussi initié avec l'OIT un partenariat avec les pays du Maghreb pour que le printemps arabe rejaillisse dans les relations entre les employeurs et les travailleurs et dans la démocratie sociale.

Secundo, forcément limitée en raison du contexte politique, l'activité réglementaire s'est développée sur le plan international que ce soit à l'OIT ou dans le cadre de la législation européenne (convention sur le travail domestique, directive sur le travail intérimaire, blue card...).

Tertio, le SPF a poursuivi son action d'anticipation sur les évolutions des relations du travail, sur les besoins futurs du marché du travail et d'inspiration de la décision politique, afin de préparer l'avenir et de remplir sa mission de conseiller de la décision politique. A cette fin, nous avons conduit une série d'analyses d'évaluation des politiques décidées et d'études prospectives. Parmi les thématiques abordées en 2011, je souligne entre autres, le retour au travail après une absence de longue durée, les conditions de travail dans les call centers, la gestion des âges en entreprise, la communication interne en période de changement, le profil des travailleurs occupés dans le système des titres-services.

Dans le domaine des études, le SPF a conclu une intéressante convention d'échange des résultats de recherche dans les domaines des risques psychosociaux et des troubles musculo-squelettiques avec des institutions françaises et hollandaises.

Comme on le constate, l'échange et le partenariat avec d'autres institutions européennes et au-delà, sont des axes de développement, privilégiés dans la plupart de nos activités.

En outre, comme illustré dans le rapport par de nombreux exemples, la sensibilisation et l'information de nos différents publics, reste une priorité de l'activité de nos services et ce dans tous leurs domaines d'activités.

En prêtant serment le 6 décembre 2011, le nouveau gouvernement mettait fin à la plus longue crise politique de l'histoire contemporaine européenne. L'accord gouvernemental prévoit, outre un chapitre institutionnel important, un ambitieux programme socioéconomique incluant une réforme du marché du travail et une politique spécifique pour rencontrer les défis du vieillissement.

Sur cette base, les travaux d'appui à l'exécution des décisions politiques, a repris à plein régime dans le département.

Quarto, au cours de l'année 2011, nous avons poursuivi nos efforts d'amélioration de notre fonctionnement interne. De nombreux projets d'informatisation soutiennent ce processus continu de per-



fectionnement. Je pense notamment au procès-verbal électronique, ou à l'application d'enregistrement des résultats des élections sociales.

Le plan de management intégré du SPF a été largement diffusé et discuté en interne. Ce document détermine 12 objectifs stratégiques, déclinés en 57 grands objectifs opérationnels, pour la période 2011-2014.

Il me reste comme chaque année à remercier tous mes collaborateurs pour tous les efforts réalisés. Je souhaite vivement que la lecture de ce rapport 2011 vous en fasse prendre la mesure et surtout rencontre votre intérêt. Pour améliorer cet exercice annuel et mieux répondre à vos attentes, je recevrai avec attention toutes les remarques et suggestions que vous voudrez bien m'adresser.

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



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

L'enquête de Dublin sur les conditions de travail révèle ses secrets

Tous les cinq ans, la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail organise une grande enquête (l'enquête de Dublin). Cette enquête se déroule en face à face et compte plus ou moins 200 questions. Elle recueille un millier de données par pays.



En 2010, la Belgique a payé pour disposer de 4000 données plutôt que de 1000. «L'intérêt de cette commande est de disposer d'un échantillon beaucoup plus important», explique Alain Piette, attaché à la Direction du Fonds de l'expérience professionnelle. «Cela permet d'aller beaucoup plus loin et de croiser les données.»

En 2011, un appel d'offres a été lancé pour réaliser une analyse secondaire de toutes ces données. Un premier rapport a été remis au SPF Emploi. Les résultats seront présentés lors d'une journée d'études consacrée à l'enquête de Dublin au mois de septembre 2012.

Les premiers résultats montrent que la chance de bénéficier d'un travail de bonne qualité et le risque d'effectuer un travail de mauvaise qualité ne sont pas répartis de manière uniforme au sein de la population active. Le sexe, la profession, le secteur et la taille de la société sont des facteurs importants de la qualité de l'emploi. En même temps, on constate qu'un type différent de qualité de travail est associé à différentes incidences sur la santé, le «travail à temps plein équilibré» étant, en particulier, associé à de bons résultats. Un facteur essentiel de la qualité du travail sur le plan des risques professionnels pour la santé réside dans un lieu de travail sûr. La violence et le harcèlement qui constituent le deuxième constat important ont des conséquences très négatives pour la santé.

Séminaire de l'observatoire des restructurations

Pour comprendre le phénomène des restructurations et son impact sur le monde du travail, l'Université de Liège, la Katholieke Universiteit Leuven, l'Université libre de Bruxelles et l'Université catholique de Louvain-la-Neuve se sont associés pour créer l'Observatoire des restructurations en Belgique. Les objectifs de cet observatoire sont multiples.

Il veut rassembler et dynamiser les travaux de recherches sur le thème des restructurations ainsi que mieux comprendre le phénomène dans l'interaction entre les niveaux régionaux et fédéral. Il veut également fédérer un réseau de chercheurs et d'acteurs socioéconomiques en confrontant leurs expériences et résultats de recherches. Enfin, il a pour but de coproduire

des problématiques de recherche et valoriser les résultats de ces recherches auprès des parties prenantes.

Le SPF Emploi a accueilli en 2011 un séminaire de cet Observatoire des restructurations. Les spécialistes du SPF Emploi y ont présenté les statistiques relatives aux licenciements collectifs. Des représentants de la KUL ont expliqué les résultats du projet des partenaires sociaux européens «Etude commune sur la restructuration dans l'Union européenne». La société Claeys & Engels est venue expliquer son expérience pratique dans le comportement des interlocuteurs sociaux lors des restructurations. Enfin, une large partie de la journée a été consacrée à la discussion et au débat.

Colloque européen sur les nouvelles conditions de travail

Fin mars 2011, l'Association européenne pour la promotion de la santé et la section belge du Club européen de la Santé ont fêté respectivement leur 40e et 30e anniversaire.

A cette occasion, un colloque européen sur les nouvelles conditions de travail a été organisé au SPF Emploi. Les changements dans la société font évoluer les conditions de travail. Avec elles apparaissent de nouveaux risques pour le travailleur, dont il faut prendre la mesure si l'on veut offrir une protection adaptée.

Pendant deux jours, des académiques, médecins, acteurs du monde associatif, conseillers en prévention, responsables des ressources humaines ... se sont retrouvés pour discuter et échanger sur ces évolutions de la société en général et des conditions de travail en particulier. Ce colloque a permis l'échange de bonnes pratiques. «Nous retiendrons l'idée française d'intégrer un module de formation sur la sensibilisation aux risques professionnels dans les cursus des écoles

de management», explique Nicole Dery, conseillère générale à la Direction générale Humanisation du travail. «Le but étant d'intégrer la sécurité et la santé au niveau stratégique et opérationnel d'une entreprise.»



Bien-être au travail: pour les intérimaires aussi

2011 a vu l'entrée en vigueur d'un nouvel arrêté royal qui fixe et affine certaines obligations en vue de garantir le bien-être des intérimaires au travail.

Un modèle de fiche de poste de travail a été établi, en vue de renforcer les échanges d'information et la relation entre l'employeur et l'agence d'intérim. Les dispositions à l'accueil deviennent plus strictes et les obligations en matière de surveillance de la santé à respecter par l'agence d'intérim et l'employeur sont mieux définies.

De plus, depuis 2011, l'agence d'intérim a la possibilité de faire appel à plusieurs services externes de prévention et de protection au travail. La création d'une banque de données centrale pour tous les intérimaires soumis à la surveillance de la santé est également prévue par l'arrêté. Par ailleurs, des modifications ont été apportées à l'organisation des coûts pour la mise en place de ces nouvelles mesures.

Enfin, l'arrêté comporte aussi quelques dispositions d'interdiction de recrutement de travailleurs intérimaires, étant donné la nature des activités ou pour cause d'erreur sur la fiche de poste de travail.

Comment communiquer en interne en période de changement?

Lorsqu'un changement important (restructuration, fusion, changement dans l'organisation ...) s'annonce dans une entreprise, il arrive bien souvent que les derniers mis au courant soient les travailleurs eux-mêmes !

De même, il n'est pas toujours évident pour le management de bien communiquer au personnel sur l'avancement de la procédure. Une mauvaise nouvelle s'énonce toujours moins facilement qu'une bonne ! Dans ce cas, comment préserver le bien-être des travailleurs ? Comment parler à ceux qui s'en vont ? Et à ceux qui restent ?

En 2011, le SPF Emploi a commandé une recherche sur la communication interne en période de changement au CECOM (le centre d'études de la commu-

nication) et à des chercheurs du LASCO (laboratoire d'analyse des systèmes de communication des organisations) de l'UCL. 33 interviews ont été menées sur le terrain avec des personnes qui ont joué un rôle clé dans la communication d'une entreprise en restructuration, que ce soient des membres de la ligne hiérarchique, du syndicat ou du service communication. Les chercheurs ont essayé de mettre en évidence les grandes phases de la communication en cas de restructurations, les canaux et les acteurs clés... Le focus a été mis sur les intervenants et non pas sur les travailleurs. Ils se sont questionnés sur la communication du changement. Un document reprenant les constats et recommandations de cette étude devrait être publié par le SPF Emploi courant 2012.



La Belgique collabore avec la France et les Pays-Bas sur la question des risques psychosociaux

La Belgique ne dispose pas d'un centre de recherche comme certains de nos pays voisins. S'il y a un nombre limité de chercheurs universitaires belges qui travaillent sur les risques psychosociaux, ils sont nettement moins nombreux en ce qui concerne les troubles musculosquelettiques.



Alain Piette

«Au sein du SPF Emploi, nous sommes des gestionnaires de recherches qui confions nos projets à des universités ou des centres de recherche», constate Alain Piette, attaché à la Direction Générale Humanisation du travail et responsable de la Direction de la Recherche sur l'Amélioration des Conditions de Travail (DIRACT).

«En France, il existe effectivement des instituts comme l'INRS (l'Institut national de recherche et de sécurité) ou l'ANACT (l'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) ainsi que plusieurs ARACT (agences régionales pour l'amélioration des conditions de travail), dont une est basée à Lille, et qui effectuent de nombreuses recherches», précise-t-il.

Dans un but de collaboration, le SPF Emploi a signé en 2011 une convention d'échange des résultats de recherches dans les domaines des risques psychosociaux et des troubles musculosquelettiques avec ces institutions françaises. Il a été décidé que la Direction générale Humanisation du travail et des représentants de ces institutions se voient deux fois par an. «Cela permettra de donner de la visibilité à ce que nous réalisons et à ce que nos voisins étudient également.», précise Alain Piette. «On se confronte sur nos actions, la réglementation, etc.». Les premières réunions ont eu lieu en juin 2011. Elles ont été fructueuses. Les Pays-Bas se sont également joints à l'opération. Des chercheurs du TNO sont donc venus en Belgique en 2011 pour présenter les résultats de leurs recherches.

Journées d'étude sur le bien-être au travail en 2011

Ergonomie

La journée sur l'ergonomie avait pour but de montrer que l'ergonomie ne se limite pas uniquement aux troubles musculosquelettiques et le travail sur écran. L'ergonomie, c'est une démarche globale et participative qui a pour but d'améliorer et d'adapter les conditions de travail, basées sur l'activité réelle du travail. Or, c'est encore une vision très restrictive de l'ergonomie qui prévaut dans les entreprises. Plusieurs journées d'étude consacrées à l'ergonomie sont organisées par le SPF Emploi tous les ans. Depuis peu, ces journées sont également délocalisées dans le pays. En 2011, outre la journée à Bruxelles, une journée a été organisée à Charleroi.

Chaque année, plusieurs formations sur la prévention des troubles musculosquelettiques sont organisées par le SPF Emploi. Chaque fois, c'est un ou deux secteurs différents qui sont mis en avant. En 2011, ce sont les secteurs de la grande distribution et du transport qui ont été choisis. Chaque secteur reçoit sa propre formation de formateurs (que ce soient des managers, chefs d'équipe, conseillers en prévention) ou alors c'est une journée à destination des travailleurs qui est organisée.

Sensibilisation des managers aux souffrances relationnelles

Quatre journées de sensibilisation des managers aux souffrances relationnelles ont été organisées en 2011 par la Direction générale Humanisation du travail. Elles avaient pour but de sensibiliser les managers, gestionnaires de ressources humaines et psychologues d'entreprise à la question des souffrances relationnelles et à les outiller pour pouvoir faire face à ce type de situation. Les phénomènes comme le harcèlement, les conflits en entreprise et la violence ne sont pas si rares dans le monde du travail. Ces situations créent de graves dommages pour les personnes et pour les entreprises. Le SPF Emploi a profité de ces journées pour présenter le Manuel de l'intervenant en situation de conflit et de harcèlement au travail, ainsi qu'un guide d'aide au diagnostic des situations de souffrances relationnelles au travail. «Le message que nous avons essayé de faire passer, c'est que si une situation de conflit intervient, ce n'est généralement pas lié aux personnalités des gens impliqués», explique Véronique Crutzen, attachée à la Direction générale Humanisation du travail. «Les conflits surviennent dans un contexte plus large. Il faut analyser la situation de travail, les conditions de travail propres à l'organisation. Une entreprise est un système qui peut dysfonctionner. Les managers ne sont pas épargnés par la souffrance au travail, au contraire, ils sont parfois entre le marteau et l'enclume».

Prévention du suicide en entreprise

Le suicide au travail, on sait que ça existe mais on en parle pas ou peu. «C'est un sujet un peu tabou en Belgique», constate Véronique Crutzen. «Lorsque l'on a voulu mener une recherche à ce sujet, on s'est vite heurté au manque d'indicateurs spécifiques liés au travail». En effet, le lien de causalité entre le suicide et le travail n'est pas toujours évident à établir. «Nous sommes donc directement passés à la phase sensibilisation», raconte Véronique Crutzen. En 2011, deux journées de sensibilisation à la prévention du suicide ont été organisées par la Direction générale Humanisation du travail. Le thème était lourd mais il touche tout le monde, de près ou de loin. «Il y a eu beaucoup d'émotion durant ces journées», se souvient-elle.

Bien-être relationnel dans les services publics

On croit, parfois à tort, que les fonctionnaires sont des travailleurs plus privilégiés que les autres, qu'ils sont moins soumis au stress, etc. Mais c'est oublier les personnes qui sont en contact avec le public, qui n'est pas toujours très content d'avoir à faire à l'administration : plaintes, agressions verbales ou parfois physiques... Le tableau n'est pas idyllique. Afin de mieux comprendre et d'appréhender ce phénomène, le SPF Emploi, en collaboration avec le SPF P&O, a organisé une journée d'étude sur le bien-être relationnel dans les services publics.

Plusieurs recherches sur le bien-être au travail clôturées en 2011

La Direction générale Humanisation du travail réalise régulièrement des recherches sur des thématiques liées au bien-être au travail.

En 2011, plusieurs recherches ont été réalisées et les premiers résultats ont été dévoilés.

Gestion des âges en entreprises

Cette thématique revêt chaque jour une importance plus grande face au défi du vieillissement de la population et par conséquent du vieillissement au travail. La nécessité de mettre en place une gestion des âges au sein des entreprises est de plus en plus mise en exergue. Cette gestion des âges implique cependant une remise en question profonde des valeurs, des normes et de la culture d'entreprise. Associer le facteur «âge» aux politiques et pratiques de ressources humaines doit nécessairement s'accompagner d'un changement des mentalités et d'une meilleure intégration des générations au travail. La recherche menée en 2011 à ce sujet s'est d'abord penchée sur la définition de la notion «gestion des âges», puis a tenté de répertorier les pratiques de gestion des âges existantes. Un guide de sensibilisation sur cette question a été édité. Il est destiné aux managers et responsables des ressources humaines.

Ce guide est disponible sur le site web du SPF Emploi (www.emploi.belgique.be/publications)

Conditions de travail dans les call-centers

En 2011, le SPF Emploi a financé une recherche consacrée aux conditions de travail dans les call-centers. Les travailleurs de ces entreprises sont effectivement soumis à un stress important : horaires de travail, réactions agressives des personnes appelées, pression des résultats, etc.

L'enquête a été menée de façon quantitative et qualitative. Elle a permis de mettre mieux en lumière les phénomènes de souffrances au travail de ces personnes. Des recommandations pour améliorer les conditions de travail dans ces entreprises ont été formulées. Un document de prévention sera probablement élaboré dans les mois à venir.

Engins de levage, maintenance et fumées de soudure: les focus des campagnes 2011 du Contrôle du bien-être au travail

En 2011, il a été décidé que les agents du Contrôle du bien-être au travail, dans le cadre de leurs campagnes d'inspection, porteraient leur attention sur trois domaines bien distincts: les engins de levage, la maintenance et les fumées de soudure.



Les inspecteurs ont ciblé davantage leurs contrôles et leurs actions de sensibilisation dans ces secteurs durant des périodes de plus ou moins trois mois. En effet, le nombre d'accidents du travail reste élevé en Europe. La sensibilisation et l'information restent les meilleurs moyens de lutte contre ces accidents.

La première campagne s'est donc portée sur la location et l'utilisation des équipements utilisés pour le levage

de personnes, comme les élévateurs à nacelle, les plates-formes de transport et de travail. Ces engins sont souvent utilisés sur les lieux de travail, en particulier sur les chantiers. L'objectif de la campagne était de vérifier que ces équipements présentent les garanties de sécurité imposées par la réglementation.

La seconde campagne visait les entreprises qui font appel à des sous-trai-

tants pour les activités de maintenance et dans les entreprises de maintenance elles-mêmes. Souvent, on n'effectue la maintenance que lorsque le matériel est en panne ou suite à un accident. Ce mode d'intervention présente des risques accrus: intervention dans l'urgence, sans préparation, avec le personnel et le matériel disponibles à ce moment-là. De nombreuses professions sont concernées par la maintenance.

La troisième campagne concernait les fumées de soudure qui sont présentes dans de nombreuses entreprises et peuvent se révéler dangereuses pour la santé des travailleurs. Elles contiennent bien souvent des agents nocifs qui, lorsqu'ils sont inhalés, peuvent provoquer des problèmes d'asthme, des bronchites chroniques, des affections neurologiques semblables à la maladie de Parkinson ou encore des cancers. L'objectif de cette campagne était donc de sensibiliser les employeurs à l'importance de la mise en place d'une analyse des différents risques présentés par le soudage suivie des mesures de protection recommandées surtout en ce qui concerne les agents chimiques et cancérigènes.

Campagne sur les risques du quartz dans le secteur de la construction

En 2010, le CNAC (Comité national d'action pour la sécurité et l'hygiène dans la construction) a lancé, en collaboration avec la Direction générale Contrôle du bien-être au travail, la campagne «Poussière de quartz». L'objectif de cette campagne était de sensibiliser le secteur de la construction aux dangers de la poussière de quartz et veiller à ce que les ouvriers de la construction y soient moins exposés.

Le quartz est l'une des matières les plus répandues sur terre. Il entre dans la composition de nombreuses pierres naturelles. Le fait de scier, forer ou polir des matériaux pierreux, entraîne un dégagement de poussière de quartz inhalable, composée de fines particules indissolubles, qui pénètrent dans les poumons en cas de protection insuffisante. Cette inhalation abîme les tissus pulmonaires, ce qui entraîne des essoufflements et une sensation de suffocation, ainsi que d'autres symptômes tels que la toux et des douleurs à la poitrine. Les problèmes de santé que peut occasionner le quartz se rencontrent surtout parmi la population âgée: irritation des voies respiratoires, infections pulmonaires et cancer.

La campagne «poussière de quartz» dans le secteur de la construction comprend deux phases : une phase préventive et une phase de surveillance active. La phase préventive a été menée à bien en 2011. Les conseillers du CNAC ont attiré l'attention du secteur de la construction, employeurs et travailleurs, sur les dangers de la poussière de quartz. Ils ont également donné des conseils sur la manière de traiter la poussière de quartz.

La phase de surveillance active sera réalisée à partir de 2012 par la Direction générale du Contrôle bien-être au travail.

Durant cette phase répressive, les inspecteurs contrôleront, à chaque visite de chantier, l'utilisation de machines adaptées sur les chantiers de construction. Sont visés: le sciage de matériaux contenant du quartz, le disquage de matériaux contenant du quartz, le polissage à sec du béton, le ponçage de matériaux contenant du quartz ainsi que le nettoyage à sec du chantier. En cas de besoin, les inspecteurs de la Direction générale Contrôle du bien-être au travail soit donneront un avertissement, soit feront cesser les travaux ou dresseront un procès-verbal d'infraction (sur base du code pénal social), selon la gravité des faits constatés.

Au 1^{er} janvier 2012, un total de 953 employeurs avaient été contrôlés sur les chantiers. 189 employeurs exerçaient une ou plusieurs des activités citées ci-dessus. Les résultats sont repris dans le tableau suivant. Seuls 73 employeurs étaient en ordre en matière de protection contre la poussière de quartz.

Janvier 2012			
Activité	En ordre	Pas en ordre	Total
Sciage de matériaux contenant du quartz	50	74	124
Disquage de matériaux contenant du quartz	11	42	53
Polissage à sec du béton	0	1	1
Ponçage de matériaux contenant du quartz	0	0	0
Nettoyage à sec du chantier	12	21	33
Total	73	138	211

Recherche sur le retour au travail après une absence de longue durée

Pas facile pour un travailleur de réintégrer son emploi après une longue absence. Pas évident non plus pour un employeur de gérer l'absence de longue durée d'un collaborateur. Des lois existent autour de cette problématique mais elles sont peu connues et touchent surtout diverses compétences (emploi, sécurité sociale ...).

Pour mieux appréhender le sujet, le SPF Emploi a commandé une recherche sur

le retour au travail après une absence de longue durée. L'ULG et la KUL ont collaboré à sa réalisation.

L'objectif de cette recherche était d'analyser le système et les instances qui régissent la réinsertion professionnelle des travailleurs après une longue absence, afin de limiter au maximum les dommages aussi bien pour le travailleur lui-même que pour son employeur, ses collègues et l'entourage. La recherche a permis de réaliser un inventaire de la réglementation en vigueur en Belgique, de définir les rôles des acteurs-clés et

les procédures à suivre. L'ULG et la KUL ont également dressé un inventaire des pratiques existantes en la matière et des initiatives et bonnes pratiques menées en Belgique et dans les pays européens. Des recommandations ont également été émises. L'étude a permis de mettre en évidence l'existence de nombreux freins dans ce domaine et une connaissance parcellaire du processus chez les acteurs impliqués. Les résultats de cette recherche ont été présentés lors de deux colloques organisés par le SPF Emploi.

De timides avancées sur le statut unique employé/ouvrier

L'année 2011 aura vu une timide avancée en ce qui concerne l'harmonisation des statuts ouvrier-employé. Une loi du 12 avril 2011 a introduit un nouveau système de préavis pour les employés et les ouvriers. Néanmoins, un arrêt de la Cour constitutionnelle impose d'harmoniser complètement les statuts ouvrier-employé pour le 8 juillet 2013 au plus tard. Le chemin qu'il reste encore à parcourir est énorme !

« Cette harmonisation voulue par la Cour constitutionnelle ne concerne pas uniquement la durée du préavis », explique Bernard Lantin, conseiller à la Direction générale Relations individuelles du travail. « Mais aussi la période d'essai, le salaire garanti... ».

Les adaptations à réaliser portent sur des matières relevant de la compétence du SPF mais aussi d'autres départements ou institutions. « Les domaines concernés sont aussi variés que la sécurité sociale, les vacances annuelles, la structure syndicale, la composition des commissions paritaires, etc. », ajoute Bernard Lantin.

Ces dernières sont structurées selon qu'elles se consacrent aux ouvriers ou aux employés. « Les changements à venir seront énormes ».

20 ans déjà

Le problème de l'harmonisation des statuts n'est pas récent. Il y a au moins 20 ans que l'on en parle. En 1993, la Cour constitutionnelle avait déjà rendu un arrêt avertissant de la nécessité d'harmoniser les deux statuts.

« La modification intervenue en 2011 concernant la durée du préavis est une avancée dans ce sens », précise Bernard Lantin. « Mais la Cour constitutionnelle a estimé qu'elle ne suffisait pas à justifier le maintien d'un régime différencié ».

Si rien n'est fait d'ici juillet 2013, de sérieux problèmes risquent de se poser. « La responsabilité de l'Etat pourrait être mise en cause par des ouvriers licenciés dans la mesure où la discrimination n'a pas cessé », illustre Bernard Lantin. « Et c'est ce que nous voulons éviter à tout prix ».

Reconnaissance des communes comme centre touristique et travail dominical: nouvelle réglementation

En 2011, une cinquantaine de communes ont été reconnues en tant que centre touristique. Cette reconnaissance permet aux commerces de détail et salons de coiffure situés dans ces centres touristiques d'occuper du personnel le dimanche.



Jusqu'en 2007, une septantaine de communes ou parties de communes ont été reconnues par les ministres de l'Emploi successifs, sur base d'une réglementation datée de 1966.

En 2007, la réglementation (critères et procédure pour être reconnu) a été modifiée.

Dorénavant, les dossiers de demande de nouvelle reconnaissance ou de renouvellement de reconnaissance sont analysés par la Direction générale Relations individuelles du travail. Ils sont ensuite soumis au ministre de l'Emploi qui, sur base du rapport établi par la Direction générale Relations individuelles du travail, reconnaît ou non la commune comme centre touristique. Cette reconnaissance par le ministre de l'Emploi ne doit pas être confondue avec la reconnaissance qui peut être délivrée par le ministre de l'Economie qui, elle, permet aux commerces de détail situés dans les centres touristiques d'ouvrir le dimanche.

L'arrêté royal de 2007 évoqué ci-dessus, prévoit que les communes ayant été reconnues sur base de l'ancienne réglementation de 1966 devaient, dans un délai de quatre ans – soit avant juillet 2011, introduire une demande de renouvellement de leur reconnaissance. (Il

en ira d'ailleurs de même pour le futur : tous les quatre ans les communes reconnues comme centre touristique qui souhaitent conserver cette reconnaissance devront solliciter le renouvellement de leur reconnaissance et introduire un dossier et toutes les pièces justificatives auprès de l'administration.

Au cours du premier trimestre 2011, pratiquement toutes les communes anciennement reconnues ont donc rentré un dossier à l'administration. Ce dossier devait contenir toute l'information et les pièces justificatives attestant de leur caractère touristique.

L'esprit de la réglementation n'est pas de permettre la réalisation d'un chiffre d'affaires plus élevé aux commerces ouverts le dimanche mais bien de permettre que les commerces qui dépendent directement et majoritairement du tourisme puissent assurer leurs activités notamment le dimanche, jour d'affluence typique des touristes.

La Direction générale Relations individuelles du travail a minutieusement analysé tous les dossiers introduits pour pou-

voir prendre une décision pour chacune des communes. « Cela a représenté énormément de travail », se souvient Marie-Noël Dinant, attachée à la DG Relations individuelles du travail. « Il y avait de très nombreuses vérifications à faire, trouver des sources différentes pour valider les arguments présentés par les communes, assurer un traitement identique des demandes introduites par les communes de l'ensemble du pays ».

Il n'était en effet pas du tout aisé de procéder à des vérifications sur base de critères identiques à des communes fort différentes et pour lesquelles ces critères n'étaient pas toujours pertinents.

Au total, une cinquantaine de communes ont obtenu un renouvellement de leur reconnaissance ou une nouvelle reconnaissance de leur statut de centre touristique.

En ce qui concerne les communes qui se sont vues refuser leur demande de renouvellement de reconnaissance, elles disposent d'un délai transitoire de quatre ans au cours duquel la reconnaissance qui leur a été octroyée à l'époque reste valable.

Titres-services: analyse à propos des travailleurs du système

En 2011, le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale a lancé une enquête sur les travailleurs occupés dans le système des titres-services. L'analyse est une composante importante de l'évaluation du système. Le profil des travailleurs a été passé au crible afin de s'assurer que les titres-services ne manquent pas leur objectif.



Virginie Vaes

La nouveauté de cette étude exploratoire réside dans le fait que les travailleurs sont suivis par trimestre. C'est Virginie Vaes de la Direction générale Emploi et marché du travail qui a réalisé l'étude. « Grâce aux données disponibles, j'ai pu retracer, pour toutes les personnes occupées entre 2004 et 2009, leur situation sur le marché de l'emploi jusqu'à 2 ans avant leur entrée dans le système et jusqu'à 3 ans après leur sortie du système, ce qui permet ainsi un suivi de leur carrière ».

Cette étude s'est basée sur des données de la Banque-carrefour des entreprises. Les données disponibles portent sur le profil du travailleur, son statut socioéconomique, le nombre d'heures prestées, le nombre d'équivalents temps plein, le régime de travail, le secteur, les salaires et les réductions de cotisations.

La démarche a mis en exergue un profil type du travailleur titres-services. Virginie Vaes explique que « Bien que l'on constate, ces dernières années, une légère augmentation du nombre d'hommes, il est clair que l'emploi titres-services est majoritairement féminin. Au départ, le système occupait essentiellement des travailleurs de moins de 40 ans, mais, au fil du temps, on constate que davantage de travailleurs âgés ont rejoint le système ».

L'analyse a également permis de dégager un parcours de carrière caractéristique du travailleur titres-services. « Environ la moitié des travailleurs sont issus du statut « inactivité », c'est-à-dire qu'ils n'étaient pas inscrits comme demandeurs d'emploi. Ce qui laisse à penser qu'ils travaillaient en noir avant la mise sur pied du système. Pour l'autre moitié des travailleurs, soit ils occupaient un autre emploi auparavant, soit ils étaient chômeurs. Ces résultats étaient quelque peu prévisibles, mais c'est grâce à ce genre d'études que l'on peut étayer des suppositions », ajoute Virginie Vaes.

Cette analyse du système des titres-services n'est qu'une étude exploratoire réalisée grâce à l'utilisation des données de la Banque-carrefour. A terme, ces mêmes données permettront peut-être de générer davantage d'informations. L'objectif est, en tout cas, d'isoler d'autres tendances. Le rapport complet de l'analyse peut être téléchargé sur www.emploi.belgique.be

Activation des allocations: Win-Win en 2011

Depuis plusieurs années, l'employeur bénéficie d'un allègement du coût salarial, afin de soutenir l'embauche de travailleurs d'un groupe cible. A cet effet, deux techniques sont principalement utilisées. D'une part, la réduction des cotisations patronales de sécurité sociale et d'autre part, l'activation des allocations. Cette dernière technique implique que, durant la première phase de son nouvel emploi, le travailleur continue à percevoir une allocation mensuelle à charge de l'Office national de l'emploi. L'employeur doit alors verser le reste de la rémunération pour obtenir le salaire normal de l'emploi exercé. La combinaison des deux techniques est notamment utilisée pour favoriser l'embauche de chômeurs de longue durée.

En période de crise, comme celle de 2009-2010, la réaction des employeurs se matérialise généralement en plusieurs phases : les employeurs n'embauchent plus, ne prolongent plus le contrat des travailleurs temporaires et intérimaires, les travailleurs en service prestent moins d'heures, par exemple par le biais de l'introduction du chômage temporaire pour raisons économiques. Et si toutes ces mesures ne suffisent pas, des licenciements suivent. Les demandeurs d'emploi et les jeunes fraîchement diplômés sont les premières victimes d'une telle situation, car les nouveaux emplois sont rares, voire inexistantes.

Pour éviter que les demandeurs d'emploi ne tombent dans la spirale de l'inactivité de longue durée, le plan d'activation Win-Win a été lancé durant la crise. Ce plan est une forme renforcée du plan Activa déjà existant. Ce renforcement consistait non seulement en l'augmentation de l'activation mensuelle de l'allocation ONEM (passant du montant normal de 500 € par mois à un maximum de 1.100 € par mois), mais également en un abaissement de la durée de chômage requise dans le chef du travailleur pour entrer en ligne de compte pour une embauche dans le cadre de ce plan. Cette durée de chômage variait en fonction de l'âge et du niveau de formation. Elle était la plus courte (trois mois) pour les jeunes sans diplôme de l'enseignement secondaire.

Durant la crise, tous les employeurs du secteur privé ont pu bénéficier de cette mesure. Le tableau ci-dessous donne un aperçu schématique des avantages du plan d'activation Win-Win. Cette mesure s'appliquait à l'ensemble des embauches jusque fin 2011.

Année	ONSS - réduction des cotisations (nombre moyen ETP au 4e trimestre)	Coût ONSS réduction des cotisations sur base annuelle en milliers d'€	Activation ONEM (nombre moyen de personnes)	coût ONEM - activation sur base annuelle en milliers d'€
2007	43.075	155.539	47.459	228.244
2008	45.175	165.885	50.357	243.725
2009	39.299	145.684	45.822	222.273
2010	51.495	163.527	57.827	354.111
2011	55.835	205.034	85.991	629.351

Dans le courant de 2010 et 2011, ce ne sont pas moins de 114.893 contrats de travail qui ont été signés dans le cadre du plan d'embauche Win-Win. 62 % des contrats concernaient des jeunes de moins de 26 ans, dont 47.940 sans diplôme de l'enseignement secondaire et 23.266 avec diplôme de l'enseignement secondaire. Le plan a rencontré moins de succès en ce qui concerne l'embauche de travailleurs de plus de 50 ans. Le nombre de contrats signés a plafonné à 13.602. La mesure a également entraîné d'importantes conséquences budgétaires. Les dépenses pour le plan Activa (Win-Win compris) sont passées de 158 millions en 2009 (avant Win-Win) à 287,5 millions d'€ en 2010 et 564 millions d'€ en 2011. Il est évidemment impossible de déterminer le nombre de contrats de travail générés grâce à Win-Win. Pour une part, il s'agit d'un effet de poids mort. Un autre inconvénient est l'effet d'éviction propre à toute mesure visant un groupe cible. L'embauche de travailleurs satisfaisant aux conditions est favorisée, de sorte que les personnes ne répondant pas aux conditions (par exemple celles ne comptant pas encore une durée de chômage suffisante) rencontrent des problèmes supplémentaires pour trouver un emploi. Mais, globalement, l'effet sur l'emploi est positif, comme c'est le cas pour toute mesure d'abaissement du coût salarial.

Simplification du système de la formation en alternance

En Belgique, le système de la formation en alternance concerne environ 30.000 jeunes. La « formation en alternance », c'est le système de formation où les jeunes combinent cours à l'école et aptitudes professionnelles en entreprise.



Depuis 2008, la Belgique connaît une dynamique en ce qui concerne le statut des jeunes en formation en alternance. En Wallonie, une simplification du contrat établi pour les jeunes dans le cadre de « l'obligation scolaire à temps partiel - formation pratique » a été opérée. Cette simplification a donné naissance à un accord de collaboration entre le jeune et l'employeur, dénommé « contrat unique d'alternance ». Il permet de régler avec l'employeur tous les problèmes relatifs à la maladie et aux congés.

En 2009, la Flandre a, elle aussi, réfléchi à une simplification du système de la formation en alternance. Les ministres de l'Emploi et des Affaires sociales de l'époque, Joëlle Milquet et Laurette Onkelinx, ont soumis une demande d'avis au SPF Emploi et au SPF Sécurité sociale. Il s'agissait de dresser l'état des lieux du nombre de jeunes soumis à l'obligation scolaire à temps partiel et d'examiner les possibilités de simplification du statut. Cette demande officielle d'avis a été ajoutée dans une note, adressée au Conseil national du travail. Ce dernier

a, en collaboration avec le Conseil central de l'Economie et les partenaires sociaux, mené une étude et rédigé un avis.

La demande initiale portait sur une manière simple de traiter les jeunes en formation en alternance pour ce qui concerne l'assujettissement, le régime des cotisations et les droits. Les partenaires sociaux ont élargi la discussion à la problématique du contrat liant employeur et travailleur et aux dispositions minimales en la matière dans le cas de la formation en alternance.

Ces consultations ont été soutenues par l'appui technique tant du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, que du SPF Sécurité sociale. Cette démarche a permis une bonne collaboration entre les instances consultatives lors de la rédaction de l'avis définitif.

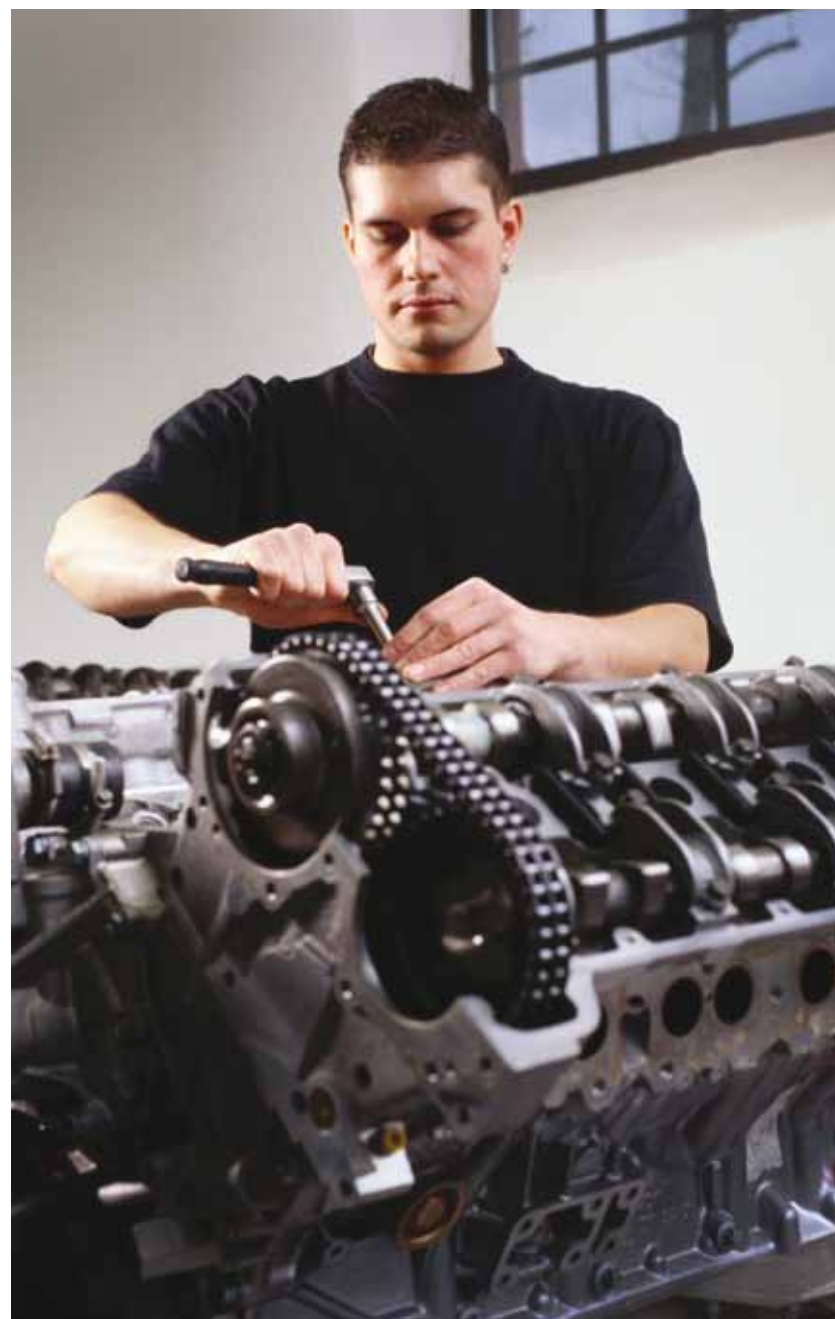
En mai 2011, le « statut unique » ou « statut socle » a été défini. Le CNT a soumis cet avis aux ministres et un groupe de travail a été constitué afin de mettre le tout sur pied.

La mise en œuvre de l'avis a cependant généré quelques difficultés.

Tout d'abord, l'application intégrale de l'avis pose problème. Des questions pratiques se sont directement posées concernant le contrat. Par exemple « Qui peut conclure le contrat? », « Quelle est la durée de ce contrat? », « Quelles en sont les conditions formelles? »...

Ensuite s'est posée la question des compétences. Quelle autorité est compétente et supportera les coûts? Quid du régime de sécurité sociale? Si le fédéral prend part à la compétence, il devra également assumer des coûts.

Enfin, la réforme de l'Etat place l'apprentissage industriel sur la liste des compétences à transférer. Cette donnée constitue un élément important pour le groupe de travail chargé de la formation en alternance et sera également source de difficultés.



Le sort des travailleurs en cas de transfert sous autorité de justice passe aux mains des partenaires sociaux

La législation sur la continuité des entreprises offre aux entrepreneurs en difficulté financière une série de possibilités et d'instruments permettant de sauver leur entreprise et d'éviter la faillite.

La loi du 31 janvier 2009 a remplacé la loi sur le concordat judiciaire car celle-ci n'était pas satisfaisante. La nouvelle loi s'intitule « loi relative à la continuité des entreprises ».

« Cette loi a un réel impact social », explique Bernard Lantin, conseiller à la Direction générale Relations individuelles du travail. « Au terme de la procédure, l'entreprise peut éventuellement être transférée sous l'autorité de la justice. La question qui se pose alors est : quels sont les droits des travailleurs dans le cadre de ce type de transfert ? »

La loi sur la continuité des entreprises prévoit que le Conseil national du travail adopte des règles concernant cette question. C'est chose faite avec la convention collective de travail n°102 qui a été adoptée en octobre 2011 par les partenaires sociaux. « C'est un pas en avant, néanmoins cette CCT n'est pas encore en vigueur », précise Bernard Lantin. Des adaptations législatives sont nécessaires pour permettre cette entrée en vigueur.

Pression accrue pour les efforts de formation

Lors de la conclusion de l'accord interprofessionnel (AIP) 2007-2008, les partenaires sociaux se sont engagés à accorder davantage d'attention aux connaissances et aux formations. Dans cette optique, ils estimaient que la formation est la responsabilité tant de l'employeur que du travailleur. Conformément au Pacte de solidarité entre les générations de 2005, les secteurs du privé ont été responsabilisés, afin de déployer des efforts pour assurer une formation suffisante à leurs travailleurs.

Il a été décidé que les employeurs devaient, tous ensemble, consacrer 1.9% de la masse salariale à des formations. Toutes les commissions paritaires ont dû conclure une convention collective de travail (CCT) à cet effet, prévoyant une augmentation des efforts de formation. Pour réaliser une augmentation suffisante de l'effort de formation, deux objectifs ont été définis. La CCT doit indiquer que le secteur respecte au moins l'un de ces deux objectifs. Soit le secteur doit accroître annuellement les efforts de formation de 0.1 % de la masse salariale annuelle totale, soit majorer le taux de participation aux formations de 5% par an.

Ces efforts de formation globaux sont évalués sur la base d'un rapport technique du Conseil central de l'économie (CCE). Le secteur qui ne dépose pas de CCT conforme aux conditions est considéré comme un « secteur qui réalise des efforts de formation insuffisants ». Le non-respect entraîne une sanction, à savoir la perception, par l'ONSS d'une cotisation patronale complémentaire de 0.05%, reversée au système du congé-éducation payé.

Les CCT relatives aux efforts supplémentaires de formation doivent être déposées au greffe de la Direction générale Relations collectives de travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et, ce, au plus tard au 1er septembre de l'année où la CCT entre en vigueur. Deux fois par an, le SPF Emploi soumet une liste au Conseil national du travail (CNT) et au Conseil central de l'économie. La liste positive, c'est-à-dire la liste des secteurs qui ont déposé une CCT conforme à la réglementation, est fournie au 1er octobre, à titre informatif. La liste négative, c'est à dire la liste des secteurs qui ont réalisé des efforts de formation insuffisants, est, quant à elle, soumise chaque année au 1er juin au CNT et au CCE pour avis. Au plus tard le 31 décembre de l'année visée, le CNT et le CCE adressent leur avis commun au ministre de l'Emploi. Sur la base de cet avis, le ministre définit, par arrêté ministériel, la liste définitive des secteurs ayant réa-

lisé des efforts de formation insuffisants. La liste est alors transmise à l'ONSS pour la perception de la cotisation.

Le rapport sur les efforts de formation 2010 a été publié en novembre 2011. Il en résulte que les employeurs ont investi ensemble 1.61% de la masse salariale dans les formations. Ce chiffre devait être de 1.9%, la norme n'a donc pas été respectée. En 2008, le résultat était de 1.68% et en 2009, de 1.59%.

La sanction des secteurs pour le non-respect de la norme pose problème. Certaines entreprises ont effectivement respecté la norme, alors que le secteur dont ces entreprises relèvent n'avait pas conclu de CCT prévoyant des efforts supplémentaires de formation. De ce fait, ces entreprises devaient quand même payer la cotisation. Un autre problème est que l'amende en cas de non-respect est souvent inférieure au coût de l'effort de formation proprement dit, ce qui n'encourage pas l'effort.

Suite à ces difficultés, l'accord de gouvernement de décembre 2011 a prévu des modifications au système. Les cotisations passeront de 0.05 à 0.15%. Un contrôle du respect des CCT interviendra a posteriori. De plus, les employeurs individuels pourront échapper aux sanctions s'il s'avère qu'ils ont réalisé des efforts de formation suffisants.



Une meilleure protection pour les travailleurs intérimaires

La directive européenne 2008/104/CE relative au travail intérimaire a été approuvée le 19 novembre 2008; les Etats membres devaient s'y conformer pour le 5 décembre 2011 au plus tard.

La directive 2008/104/CE prévoit, d'une part, une série de dispositions portant sur la protection des travailleurs intérimaires (articles 5 à 10 inclus) et, d'autre part, une obligation de reconsidération des interdictions et restrictions nationales à l'embauche de travailleurs intérimaires (article 4). Concernant cette dernière obligation, les Etats membres étaient tenus de fournir à la Commission européenne un rapport relatif aux résultats de la reconsidération qu'ils devaient mener à bien en collaboration avec les partenaires sociaux.

Chris Vanlaere, de la Direction générale Relations individuelles du travail, a participé à la rédaction du rapport belge à l'attention de la Commission européenne : «*La rédaction de ce document a nécessité notamment de passer en revue nombre de conventions collectives de travail sectorielles. Certains secteurs étaient confrontés à des divergences de vue quant à la portée de certaines dispositions. Ce que les employeurs considéraient comme une interdiction ou une restriction au travail intérimaire, n'était pas toujours perçu de la même manière par les syndicats. En ce qui concerne ces divergences, il faudra attendre. Les différents points de vue ont été consignés dans le rapport et la Commission européenne les tranchera sans doute prochainement.*»

Le rapport a été transmis à la Commission en décembre 2011. Dans un même temps, un projet de loi a été établi en

vue de transposer un nombre restreint de points de la directive qui ne figuraient pas encore dans la législation belge relative au travail intérimaire. Il s'agit de trois dispositions. La première est une disposition garantissant que les règles qui s'appliquent à l'utilisateur en matière de lutte contre la discrimination, d'égalité de traitement entre hommes et femmes, de protection de la maternité et de protection des mères allaitantes, soient également respectées à l'égard des travailleurs intérimaires occupés chez l'utilisateur. La seconde disposition prévoit l'obligation d'informer les travailleurs intérimaires des offres d'emploi chez l'utilisateur. Enfin, la troisième disposition garantit, pour les travailleurs intérimaires, le même accès que les travailleurs permanents aux équipements ou services de l'entreprise de l'utilisateur, sauf si la différence de traitement se justifie par des raisons objectives.



Europe 2020 et gouvernance économique : pression accrue sur le SPF Emploi

2010 a vu la mise sur pied de la Stratégie Europe 2020. L'un des objectifs importants de cette stratégie vise à porter le taux d'emploi européen des 20-64 ans, qui était de 69% en 2010, à un niveau de 75% en 2020. Cet objectif européen a ensuite été transposé en un objectif national pour la Belgique, à savoir un taux d'emploi de 73,2% à l'horizon 2020.



En avril 2011, le «Programme national de réforme 2011» de la Belgique a été soumis à la Commission européenne. Ce programme de réforme contient les actions prioritaires que notre pays va entreprendre dans le cadre d'Europe 2020. Ce document confirme l'objectif d'un taux d'emploi de 73,2% pour 2020. Par ailleurs, des sous-objectifs ont également été définis en matière d'emploi des travailleurs âgés, des femmes, des jeunes et des allochtones. Ces objectifs ambitieux accroissent évidemment la pression sur la politique belge de l'emploi.

En réaction au programme de réforme, la Commission européenne a formulé, en juin 2011, une proposition comportant des recommandations pour la Belgique. Ces recommandations portent sur l'âge effectif de fin de carrière, la formation des salaires, le déplacement de la charge fiscale du travail vers d'autres bases et l'amélioration de l'efficacité des mesures d'activation. Les recommandations ont été reprises par le Conseil des ministres et, en 2012, la Belgique devra expliquer à la Commission la mise en pratique de ces mesures.

Les Etats membres européens ont également conclu le «Pacte pour l'euro plus», qui consiste en des mesures et engagements concrets de la part de tous les Etats membres participant au programme Europe 2020.

De plus, les Etats membres sont aussi soumis à la «gouvernance économique». Sur la base d'un tableau de bord, la Commission européenne va vérifier la saine gestion de leur économie. Dans cette optique, la Commission se penchera notamment sur la part des exportations, les coûts salariaux et le chômage. Si le tableau de bord fait état de problèmes, il s'ensuivra une enquête plus approfondie, qui pourra aboutir à des recommandations complémentaires, voire, plus tard, à des sanctions. Puisque cette nouvelle stratégie (également dénommée «Six Pack» en référence aux six textes réglementaires qui la régissent) est liée au programme Europe 2020, il est à prévoir qu'à l'avenir, les recommandations européennes présenteront un caractère encore plus contraignant.

Les travailleurs domestiques mieux pris en considération par l'OIT

L'Organisation internationale du travail (OIT) a adopté, en juin 2011, une convention internationale sur les travailleurs domestiques. Cette convention revêt une importance capitale pour plusieurs raisons. Tout d'abord, elle présente une dimension sociale non négligeable à une époque où l'on connaît plus les dérives de la mondialisation que la solidarité. Cette convention touche des dizaines de millions de travailleurs domestiques à travers le monde. Ce sont, pour la plupart, «des travailleurs oubliés».

De plus, cette convention donne un véritable statut juridique à ces personnes qui étaient, jusque-là, rarement prises en compte par le monde politique. La plupart n'ayant pas de contrat de travail, elles étaient aussi exclues d'une série de conventions internationales sur le droit du travail. Elles sont désormais protégées par un instrument juridique international.

Bon nombre de ces travailleurs sont sous-payés, travaillent des heures interminables, sont maltraités, mal logés, etc... La convention de l'OIT instille le principe de garantie d'un traitement similaire à celui dont bénéficient les autres travailleurs du pays.

Le texte de cette convention était en discussion depuis plus d'un an. Il a été adopté à l'occasion de la 100e assemblée de l'OIT, la plus ancienne institution de l'ONU qui regroupe des représentants des gouvernements, des employés et des employeurs.

«La délégation belge a fourni un travail important dans la préparation de ce dossier», raconte François Vandamme, conseiller général à la Division des affaires internationales. «Il y a eu une grande contribution de la part des ONG et syndicats belges».

La Belgique a l'intention ferme de ratifier le texte. «Cela est même repris dans la déclaration de politique générale du gouvernement Di Rupo», ajoute François Vandamme. «C'est assez rare et cela mérite d'être souligné».

Le Conseil national du travail doit encore donner son avis sur le texte de mise en œuvre avant qu'il ne devienne un projet de loi.

«Le Bureau international du Travail (BIT) attache beaucoup d'importance à la ratification par les pays signataires», précise François Vandamme. «Il pousse d'ailleurs plusieurs pays à ratifier la convention (ce qui n'est pas obligatoire et qui demande parfois beaucoup de modifications de la législation). La Belgique doit pouvoir donner l'exemple».



Le directeur général de l'OIT, monsieur Juan Somavia félicite madame Manuela Tomei, directrice de la branche «Conditions de travail et emploi» de l'OIT.

Un séminaire international au SPF Emploi sur les systèmes de rapport sur l'application des conventions internationales relatives aux droits sociaux

La Division des affaires internationales du SPF Emploi a organisé, le 15 décembre 2011, un séminaire international consacré aux systèmes de rapport sur l'application des conventions internationales relatives aux droits sociaux à l'épreuve du temps.

Le SPF Emploi a réuni plusieurs représentants de divers systèmes de contrôle de conventions internationales (la Charte sociale européenne, le Bureau international du travail et des comités de l'ONU) ainsi que des académiques spécialistes et des représentants des partenaires sociaux.

Ce séminaire a permis de constater que l'élaboration par les Etats des rapports aux organisations internationales sur l'application des conventions internationales relatives aux droits sociaux devient un travail de plus en plus lourd et presque exclusivement administratif.

La pertinence de ces rapports est également remise en question. Ceci entraîne une diminution de l'intérêt politique pour les conventions. Or, le risque est grand d'affaiblir le fonctionnement des différents systèmes de contrôle ainsi que la promotion de l'application des droits sociaux.

Les participants se sont interrogés sur la manière d'améliorer les systèmes de rapport en les simplifiant tout en leur conférant un plus grand intérêt politique.

La veille du séminaire, le SPF Emploi a tenu une réunion d'échange d'expériences administratives en matière de rapports avec des représentants d'autres pays, afin de vérifier certaines hypothèses de la réflexion du séminaire. La Belgique, la Pologne, la Bulgarie, la France et les Pays-Bas y étaient représentés.

Le séminaire a été conclu par le professeur Olivier De Schutter, rapporteur spécial des Nations unies sur le droit à l'alimentation.

Internal Market Information System: échange d'information sur le détachement entre Etats membres européens



Philippe Vanden Broeck

L'IMI ou Internal Market Information System est une plateforme internet sécurisée où l'ensemble des Etats membres européens peuvent échanger des informations concernant le détachement des travailleurs et les conditions de travail. Ce système est en vigueur depuis juin 2011. Le SPF Emploi l'utilise aussi.

Un employeur dont le siège social est établi hors du territoire belge peut envoyer temporairement des travailleurs en Belgique en vue d'effectuer des prestations de travail. On parle de détachement. Dans ce cas, l'employeur est tenu de respecter un ensemble de règles de droit social applicables dans le pays d'accueil, ainsi que la directive prise en la matière au niveau européen.

La Direction générale Relations individuelles du travail du SPF Emploi reçoit régulièrement des questions relatives aux conditions de travail applicables aux travailleurs dans le pays d'accueil. De son côté, la Direction générale du Contrôle des lois sociales traite de nombreux dossiers nécessitant des informations de l'étranger.

Par le passé, la directive européenne 96/71/CE, relative au détachement, a posé de nombreux problèmes en matière d'échange d'information entre les différents Etats membres. Afin de résoudre ce problème, la Commission européenne a mis sur pied des groupes de travail composés d'experts de tous les Etats membres dans le but de développer l'architecture d'une plateforme commune facilitant l'échange d'information entre Etats membres.

Philippe Vanden Broeck de la Direction générale Contrôle des lois sociales a fait partie d'un de ces groupes de travail : «On a très rapidement pensé au système IMI, cette plateforme d'information pour l'échange de données entre Etats membres. Elle était déjà dans les cartons en ce qui concerne la reconnaissance des diplômes et la directive sur les services. Une plateforme similaire a dès lors été créée pour l'échange d'informations relatives au détachement.»

En juin 2011, le système est devenu opérationnel et une phase de test a été lancée.

«L'objectif était que les autorités compétentes de chaque Etat membre s'identifient dans le système. Pour la Belgique, deux auto-

rités compétentes ont été désignées, à savoir la Direction générale Contrôle des lois sociales et la Direction générale Relations individuelles du travail. Ce dernier assure le rôle de bureau de liaison. Pour les aspects pratiques et de contrôle, c'est le Contrôle des lois sociales qui est l'autorité compétente. Les partenaires étrangers peuvent ainsi directement poser leurs questions à l'instance compétente.»

Comment fonctionne concrètement le système IMI ? Le programme en ligne est très flexible et propose une liste de 100 questions types qu'il est possible de compléter. Le système traduit automatiquement toutes ces questions dans toutes les langues de l'Union européenne. Ces «requêtes» peuvent concerner l'identification des employeurs et des travailleurs détachés, l'authenticité des documents, les activités et la localisation dans le pays d'origine, les autorisations, etc. Tout ce processus de questions/réponses s'effectue par le biais du système IMI.

La Commission européenne encourage évidemment l'utilisation d'IMI. Des statistiques sont établies concernant les requêtes formulées et la rapidité à laquelle les Etats membres y répondent. Ces statistiques renforcent la pression sur les Etats membres.

Le système IMI remporte un franc succès, notamment dans des pays comme la France ou la Belgique, où de nombreux travailleurs sont détachés. Les pays d'Europe de l'Est, comme la Pologne, la Roumanie... reçoivent de très nombreuses questions.

Grâce au succès de ce système d'échange en matière de détachement, la Commission européenne a établi une liste d'autres champs d'application possibles pour ce système. L'objectif final est de faire d'IMI la grande plateforme européenne d'information et d'échanges entre autorités pour toute une série de domaines législatifs.

Projet Eurodétachement: une école européenne de bonnes pratiques pour les inspecteurs du Contrôle des lois sociales et du Contrôle du bien-être



Former et partager les bonnes pratiques entre inspecteurs du travail européens en matière de détachement des travailleurs, c'était le but du projet Eurodétachement.

Les inspecteurs du travail de nombreux pays de l'Union européenne sont de plus en plus confrontés au problème du détachement des travailleurs et des fraudes qui accompagnent le système de libre circulation des travailleurs au sein de l'Europe (directive Services). Le projet Eurodétachement a été mis sur pied pour tenter d'apporter une aide à ces inspecteurs.

Le projet Eurodétachement est né à l'INTEFP, l'Institut français du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.

Des financements pour organiser le projet ont été trouvés auprès de l'Europe.

L'idée du projet Eurodétachement, c'était de permettre aux inspecteurs du travail des différents Etats participants de se rencontrer pour échanger des bonnes pratiques et de renforcer l'effectivité du droit communautaire par rapport aux travailleurs détachés. Indirectement, ce projet a permis de développer une dynamique de collaboration et d'échanges entre les pays via la création d'un réseau informel entre inspecteurs.

Cinq inspecteurs belges ont été désignés pour participer au projet : quatre inspecteurs du Contrôle des lois sociales faisant partie des cellules «réseaux» spécialisées dans le contrôle des entreprises étrangères et une inspectrice du

Contrôle du bien-être spécialisée dans le contrôle des chantiers de construction. «Ils étaient donc les plus indiqués pour participer à ce projet puisque le contrôle des travailleurs détachés représente une grande partie de leur travail», explique Damien Delatour, conseiller au Contrôle des lois sociales.

Outre la Belgique, la France, l'Espagne, le Luxembourg, la Pologne et le Portugal ont également envoyé des inspecteurs pour participer à ce projet.

La formation et les échanges se sont déroulés en trois modules: un premier module théorique à Madrid où les inspecteurs ont pu faire connaissance et approfondir les différents aspects socioéconomiques liés au phénomène du détachement des travailleurs. Le second module consistait en une période d'immersion dans l'un des pays participants. Un inspecteur de chaque pays est parti durant quelques jours dans chacun des pays concernés. La Belgique a donc accueilli une délégation de cinq inspecteurs étrangers pendant une semaine. Au programme: échange d'expériences, visites sur le terrain de chantiers de construction... «Nous avons pu prendre conscience des différences d'organisation et de sensibilité à certaines matières entre les différents pays», se rappelle Damien Delatour.

Le troisième module s'est organisé à Wrocław en Pologne. Tous les inspecteurs ont débriéfé les acquis de leur semaine d'immersion. «Ils ont également réfléchi ensemble à la manière d'améliorer la collaboration entre les services d'inspection des différents pays», explique Damien Delatour. «Lors de ce séjour, ils ont aussi préparé un «kit pédagogique» reprenant un ensemble de bonnes pratiques à diffuser le plus largement possible.» Ce kit pédagogique a pris la forme d'un site web multilingue, avec une partie publique et une partie réservée aux inspecteurs où ils peuvent s'échanger leurs coordonnées, des modèles de document, etc.

Le site web a été présenté en décembre 2011 lors d'une réunion de clôture du programme au Comité économique et social européen, en présence de représentants de la Commission européenne ainsi que des administrations du travail de nombreux pays européens, des partenaires sociaux européens et, bien entendu, des représentants des pays participants.

Le site a reçu plus de 12.000 visiteurs en trois mois. «Il répond véritablement à un besoin», se réjouit Damien Delatour.

<http://www.eurodetachment-travail.eu/>

Le SPF Emploi est lié à l'OCDE

L'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) est une organisation internationale qui aide les gouvernements à répondre aux défis économiques, sociaux et de gouvernance posés par l'évolution de la société. L'OCDE travaille avec les gouvernements des 34 pays industrialisés qui en sont membres afin de comprendre quel est le moteur du changement économique, social et environnemental. L'OCDE réalise des analyses et formule des recommandations sur ces thématiques.

Le pilotage politique de l'institution est effectué par le Conseil des ministres des pays de l'OCDE (il vote les budgets et définit le programme de travail).

«Le SPF Emploi travaille régulièrement en collaboration avec l'OCDE»

André Simon, conseiller général à la Direction générale Emploi et marché du travail:

«Le SPF Emploi travaille régulièrement en collaboration avec l'OCDE. La Belgique est représentée au sein de l'OCDE par plusieurs membres de la Direction générale Emploi et marché du travail. Au sein du comité ELSA (qui traite des questions sociales et d'emploi), on retrouve trois groupes de travail : Perspectives de l'emploi, Migrations et Politique sociale. Des fonctionnaires de la Direction générale Emploi et marché du travail siègent dans les deux premiers groupes. Le SPF Affaires sociales participe au troisième. Les thématiques abordées sont en lien direct avec nos compétences. Il s'agit donc d'un travail très intéressant pour nous.»

Par exemple, au niveau du comité ELSA, on soumet à la discussion toute une série de questions sur l'emploi et les compétences qui y sont liés. On dispose de nos propres séries d'exams sur l'emploi des jeunes, l'intégration des migrants sur le marché du travail, etc. Dans le cadre de ces exams, l'OCDE envoie des experts dans les pays membres puis publie un rapport reprenant toute une série de recommandations générales. Certains pays s'en sortent mieux que d'autres. On fait des comparatifs, des mesures... Cette approche est essentiellement analytique. Mais on dispose ainsi de documents techniques très développés, avec un recul certain par rapport aux pays en question. Les conclusions tirées de ces analyses diffèrent parfois sensiblement de celles qu'on peut tirer dans les pays concernés. L'intérêt de l'exercice est de comparer les pays et de reprendre les bonnes pratiques pour mieux les diffuser.»



André Simon

Projet de partenariat entre la Belgique et les pays du Maghreb sur le dialogue social

En mai 2011, le Bureau international du travail (BIT) via le Département des relations professionnelles et des relations d'emploi, a approché le gouvernement belge pour solliciter son soutien technique et financier au lancement d'un projet de partenariat sur le dialogue social avec les trois pays du Maghreb, à savoir l'Algérie, le Maroc et la Tunisie.



Les délégations tripartites de l'Algérie, Maroc, de la Tunisie, de la Belgique et du BIT ont participé à ce projet.

C'est sur base de précédentes expériences de coopération réussies avec la Belgique (comme par exemple le PRODIAP, projet de promotion du dialogue social en Afrique francophone ou encore les projets de soutien à l'emploi et au dialogue social dans les pays de l'Europe du sud-est), que le BIT a lancé sa démarche de partenariat pour les pays du Maghreb.

La Belgique, en collaboration avec les partenaires sociaux, a répondu à la demande du BIT.

Ce partenariat a pour but de renforcer les institutions et la capacité des acteurs du dialogue social à intervenir et à négocier sur les grands défis des politiques de l'emploi et sociales en Algérie, au Maroc et en Tunisie. Le partenariat s'appuiera sur des activités à la fois nationales et sous-régionales. Le contenu des activités sera défini d'un commun accord. Plusieurs réunions de consultation se sont déroulées entre le 26 septembre et le 6 décembre 2011 entre les différents parten-

naires. Les représentants du BIT et du gouvernement belge ont pu présenter les objectifs du partenariat sur le dialogue social et les différents scénarios de sa réalisation. Les représentants des trois pays du Maghreb ont pu spécifier leurs besoins en matière de renforcement des structures du dialogue social et les priorités thématiques qu'ils souhaiteraient voir aborder lors du partenariat. Enfin, les différentes parties du partenariat ont profité de ces réunions pour réaffirmer leur volonté de travailler ensemble pour la réussite d'un partenariat d'un type nouveau, comme instrument d'échange de bonnes pratiques de dialogue social et de coopération régionale entre les pays des deux rives de la Méditerranée et le BIT.

Une conférence sur le lancement de ce partenariat s'est déroulée au Palais d'Egmont les 7 et 8 décembre 2011. Il s'agissait d'ailleurs de la première réunion internationale de Monica de Coninck en qualité de ministre de l'Emploi.

La Blue card devient la porte d'entrée des travailleurs hautement qualifiés sur le marché du travail européen



Comment rendre attractif le marché du travail européen pour les travailleurs hautement qualifiés face à la concurrence des marchés asiatiques et américains? La directive européenne sur la Blue card se voulait la réponse à cette question. La Blue card, c'est l'équivalent européen de la Green card américaine.

«La Blue card est un document de séjour qui permet à son détenteur de pouvoir travailler», explique Anne Zimmermann, attachée à la Direction gé-

nérale Emploi et marché du travail. «On y retrouve l'idée du permis unique.»

Concrètement, depuis le printemps 2012, c'est un système à deux entrées qui prévaut. Un employeur qui veut engager un travailleur étranger (non européen) hautement qualifié doit faire une demande d'occupation provisoire auprès des autorités régionales. «Ainsi, on conserve les compétences des régions et on ne chamboule pas tout avant l'arrivée du guichet unique (voir

encadré ci-contre)», précise Anne Zimmermann. En parallèle, le travailleur doit demander sa Blue card auprès de l'Office des étrangers.

Conditions belges actuelles plus souples

Les conditions pour obtenir une Blue card sont de posséder un diplôme de l'enseignement supérieur (équivalent au minimum à un bac), de pouvoir justifier d'une offre d'emploi avec un salaire supérieur à 49.995€ brut/an et d'avoir signé un contrat de travail à durée indéterminée ou d'une durée supérieure ou égale à un an.

«En Belgique, il existait déjà un système d'octroi de permis de travail pour les travailleurs hautement qualifiés depuis 1999», ajoute Anne Zimmermann. «Et les conditions de ce système sont plus souples que celles prescrites dans la directive européenne. Par exemple, le salaire annuel brut requis n'est que de +/- 37.000€. Il n'y a pas non plus d'exigence de diplôme ou d'examen préalable du marché du travail. A l'avenir, les deux systèmes vont continuer de coexister.»

Visite d'une délégation marocaine du secteur textile

Pour la Direction du secrétariat des commissions paritaires de la Direction générale Relations collectives de travail, l'année 2011 a débuté par une visite d'une délégation des partenaires sociaux marocains du secteur textile. Les représentants du «Comité paritaire Textile Habillement marocain» (CPTHM) souhaitent en apprendre davantage sur le déroulement de la concertation sociale dans ce secteur en Belgique.

Le système belge de concertation sociale est souvent cité en exemple dans le reste du monde. Par le biais de l'Organisation internationale du travail (OIT), la délégation marocaine a noué contact avec Harry Bocksteins et Kim Meeus de la Direction du secrétariat des commissions paritaires : «La délégation du CPTHM souhaitait rencontrer les partenaires sociaux et puiser de l'inspiration pour l'organisation de la concertation sociale au Maroc. Le Maroc connaît bien certaines formes de concertation sociale, mais elles en sont encore à leurs balbutiements. La délégation a été reçue le 26 janvier 2011 dans les locaux de notre SPF. Nous leur avons expliqué au mieux comment l'administration organise et appuie la concertation sociale ainsi que le rôle joué par les partenaires sociaux», explique Kim Meeus.

Un programme de deux jours avait été mis sur pied, en collaboration avec les syndicats et les organisations patronales. La première journée s'est déroulée dans nos locaux. Andreïna Marredda, de la Direction de l'analyse et de l'évaluation des conventions collectives de travail, avait préparé un exposé sur l'historique de la concertation sociale en Belgique et l'organisation de cette concertation à trois niveaux : interprofessionnel, sectoriel et le niveau de l'entreprise. La concertation sectorielle a fait l'objet d'une attention spécifique. «J'ai expliqué la composition d'une commission paritaire, tant de manière générale que plus spécifiquement pour le secteur, son fonctionnement, le rôle de l'administration et des partenaires sociaux, ainsi que les différents niveaux et angles d'approche», raconte Andreïna Marredda.

Après le lunch et en présence du président de la commission paritaire du secteur textile, la délégation a rencontré plusieurs membres de cette commission paritaire. Les partenaires sociaux ont pris la parole afin d'expliquer leur vision.

La seconde journée comportait une visite du centre de formation pour le secteur textile à Gand (Cobot). La délégation marocaine a bénéficié d'une visite guidée ainsi que de la présentation d'une formation type.

A l'issue de la visite, la délégation a tenu à remercier le SPF et ses collaborateurs pour l'organisation d'une visite qualifiée de très intéressante et enrichissante.



Kim Meeus

Les travailleurs bulgares et roumains attendront encore un peu pour le libre accès au marché du travail belge

La Bulgarie et la Roumanie ont rejoint l'Union européenne au 1er janvier 2007. Comme pour toute nouvelle adhésion, des périodes de transition ont été prévues avant l'ouverture totale des frontières et donc la libre circulation des travailleurs.

Après une première période transitoire de deux ans, et une seconde période de trois ans, les autorités belges ont décidé de prolonger au 1er janvier 2012 pour une dernière période de deux ans l'interdiction de libre accès au marché du travail.

Permis de séjour et permis de travail: L'Europe impose le permis unique pour 2013

En décembre 2011, une nouvelle directive européenne a été adoptée. Elle impose aux pays membres la délivrance d'un permis unique (un seul et même titre pour le séjour et le travail). Ce permis unique doit être introduit pour décembre 2013. Actuellement, les deux permis sont dissociés en Belgique. Le séjour ressort de la compétence du fédéral, le permis de travail ressort à la fois de la compétence de l'autorité fédérale (réglementation) et des régions (délivrance). Cette directive apportera de nombreux changements dans la législation belge et verra normalement la création d'un guichet unique pour la délivrance d'un document unique.

Les amendes administratives sont plus lisibles !

Ce n'est pas toujours facile de comprendre le jargon administratif lorsque l'on reçoit un courrier émanant de l'une ou l'autre institution.

La Division des études juridiques en était bien consciente. La plupart des modèles de décisions concernant les amendes administratives que le service utilisait jusqu'à présent dataient encore des années 70, avec des formulations du type «Vu que... Attendu que, ...».

Le service a profité de l'introduction d'un nouveau système informatisé lié à l'e-PV (voir article ci-dessous), pour revoir la mise en page et la formulation des décisions concernant les amendes administratives. «C'est la lisibilité et la qualité

de toutes nos décisions qui s'en sont trouvées améliorées», explique Jackie Van Damme, conseiller général à la Division des études juridiques.

L'informatisation du service a permis, au fil du temps, de rendre automatique le remplissage des décisions. Aujourd'hui, la structure et le langage ont été améliorés, tout bénéfique pour le destinataire.

Les décisions sont donc devenues électroniques. «Dans un avenir proche, nous aimerions passer à la phase II», annonce Jackie Van Damme, «C'est-à-dire l'envoi électronique des décisions auprès des autorités concernées : l'auditeur du travail, l'inspecteur, et à terme, l'entreprise elle-même.»

«Le code pénal social a passé le cap de la crise gouvernementale pour son entrée en vigueur»



Indra Brisart du SIRS et Jackie Van Damme du SPF Emploi.

Jackie Van Damme, conseiller général à la Division des études juridiques, de la documentation et du contentieux.

«Les lois relatives au code pénal social ont été votées 1/2 h avant la dissolution des chambres, avant les élections de juin 2010. La loi avait fixé au 1er juillet 2011 l'entrée en vigueur effective du code pénal social. Mais pour que cela puisse être le cas, un certain nombre d'arrêtés royaux d'exécution devaient encore être pris. Ce que l'on ne pouvait pas prévoir, c'était que la période d'affaires courantes allait durer si longtemps! Un conseil consultatif des affaires pénales sociales devait être

constitué. Or, cela supposait la nomination de ses membres par le Conseil des ministres, chose normalement impossible en période de vacances du pouvoir. Le ministre de la Justice de l'époque s'est même demandé si l'on ne devrait pas postposer cette entrée en vigueur. Mais c'était risquer de se retrouver avec un vide juridique énorme et donc des possibilités de recours à n'en plus finir.

Finalement, début mai 2011, le ministre Stefaan Declerck a dit «On y va. Sinon, on mettra en péril tout le travail qui a été effectué ces 10 dernières années». Mais le temps commençait à manquer. Heureusement, l'administra-

tion n'était pas restée inactive durant cette période d'affaires courantes. La plupart des textes pour les arrêtés royaux étaient prêts. Un conseil consultatif a donc finalement été mis sur pied. Il s'est réuni une fois pour rendre son avis sur ces textes. Le code pénal social a donc finalement pu entrer en vigueur à la date prévue.»

Le code pénal social en quelques mots

Le code pénal social est né de la même initiative que l'e-pv en 1999. Il s'agissait d'un projet de modernisation de l'administration. Jusqu'il y a peu, les lois et diverses réglementations en matière de droit pénal social étaient dispersées dans plusieurs législations : sécurité sociale, droit du travail, droit pénal social. Le tout manquait de cohérence. Et il était extrêmement difficile pour un praticien du droit social de s'y retrouver. Le projet de code pénal social avait pour but de tout rassembler en un seul et même document, en y apportant une harmonisation des textes et en fixant une bonne fois pour toute une échelle de sanctions applicables pour les infractions au droit social.

Les lois sur le nouveau code pénal social ont été votées au parlement en juin 2010.

Les inspecteurs du Contrôle des lois sociales concluent des partenariats avec différents secteurs pour lutter contre la fraude

Lutter contre la fraude, c'est une des missions des inspecteurs du Contrôle des lois sociales. Mais ce n'est pas évident tous les jours. Le manque d'information et de temps sont souvent cités comme des obstacles. Depuis plusieurs années, la Direction générale Contrôle des lois sociales développe des partenariats avec des secteurs bien spécifiques pour tenter de lutter plus efficacement contre la fraude sociale et les divers abus. En 2011, deux secteurs se sont engagés dans ces partenariats: la construction au niveau national et le secteur alimentaire (transformation de la viande).



Michel Aseglio, Directeur général - Direction générale Contrôle des lois sociales:

«En 2011, le président du Comité de direction du SPF, Monsieur Maeter, nous a demandé de faire un rappel au niveau des commissions paritaires de l'intérêt de ces partenariats. Cela a permis d'avancer très concrètement avec le secteur de la construction au niveau national (des accords existaient déjà au niveau de plusieurs provinces mais ils avaient montré leurs limites) ainsi qu'avec le secteur alimentaire et plus précisément la transformation de la viande. Les protocoles d'accord seront signés début 2012 mais tout le travail préparatoire a eu lieu en 2011.

Ces partenariats existaient déjà dans d'autres secteurs «à risques» comme le nettoyage ou le gardiennage. Maintenant, on continue à les étendre.

Ils ont l'avantage de permettre une meilleure implication des trois partenaires concernés : les organisations d'employeurs, les organisations syndicales et les services d'inspection ; et ainsi d'être plus efficaces.

Les protocoles sont des textes simples, avec des engagements clairs pour les signataires ainsi que des objectifs précis.

Ils permettent des échanges plus simples d'informations pertinentes comme par exemple une entreprise qui pratique des prix nettement inférieurs à la moyenne du secteur, ce qui peut cacher une fraude sociale.

Ils permettent aussi de mieux sensibiliser l'ensemble des partenaires et de mieux faire passer l'information.

Néanmoins, ces protocoles ont aussi des limites parce que malgré une évaluation annuelle, ils ne permettent pas de faire changer une réglementation. Ils peuvent servir de base à une adaptation en faisant ressortir un type particulier de fraude par exemple. Mais cela s'arrête là.

On ne veut également pas donner de fausses illusions aux partenaires. Ce n'est pas parce que l'on signe un protocole avec eux que l'on va consacrer 100% du temps de travail de nos inspecteurs à ce secteur. Il faut rester réaliste. Néanmoins, ils permettent un meilleur travail, c'est certain, en augmentant les contrôles et en améliorant leur ciblage. Donc nous continuerons à les développer dans l'avenir.»

L'ePV est opérationnel depuis mars 2011

L'ePV, c'est un grand projet qui occupe la Division des études juridiques depuis quelques temps déjà. Lancé en même temps que le code pénal social, le projet aura nécessité également une bonne dizaine d'années pour être concrètement réalisé.

Le système de pv électronique est entré en vigueur en mars 2011. «Après la phase opérationnelle, on a entamé le volet formation et communication», explique Jackie Van Damme, conseiller général à la Division des études juridiques, de la documentation et du contentieux. «Toutes les institutions concernées, ainsi que la justice et les administrations ont été incorporées dans des groupes de travail sur ces deux thématiques». En effet, ce passage de l'ère papier à l'ère numérique a apporté un changement important dans la manière de travailler. «On pourrait comparer ça au passage de la machine à écrire à l'ordinateur», ajoute Jackie Van Damme. «C'est pour cela que des formations étaient nécessaires.»

Ainsi, des formations théoriques ont été dispensées aux quelques 1000 agents des services d'inspection concernés (le Contrôle des lois sociales, l'Inspection sociale des services de contrôle de l'ONEM et de l'ONSS). «Un manuel en français et en néerlandais a été réalisé», précise Jackie Van Damme. «Et un e-learning tool interactif a également été développé».

Par ailleurs, on rédige et envoie régulièrement des newsletters aux membres. «Cette newsletter permet de se tenir informé des modifications apportées au système. C'est un atout.»

Aujourd'hui, le produit e-pv fonctionne malgré ses quelques petites maladies d'enfance. Quelques améliorations sont toutefois prévues. «Nous aimerions rendre l'interface utilisateur ainsi que la version imprimée de certains documents plus conviviales», cite Jackie Van Damme.

À l'avenir, il est également prévu de poursuivre sur la voie de la digitalisation. Aujourd'hui, 87% des pv entrants sont électroniques. «Il reste encore des services qui utilisent le papier», ajoute Jackie Van Damme. «Nous allons donc travailler pour intégrer ces services dans le système électronique. Le but est que tous les flux, aussi bien entrants que sortants, soient tous numériques».





Albert Van Nuffel

La norme salariale 2011-2012, source de conflit avec les secteurs

L'accord interprofessionnel pour la période 2011-2012 a fait pas mal de bruit. Le gouvernement fédéral a imposé, pour 2011, une norme salariale de 0%, ce qui a mené à pas mal de problèmes et de conflits, y compris pour le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Le principe de la norme salariale est régi par la loi du 23 juillet 1996. La norme salariale détermine le plafond pour l'évolution des salaires pendant la durée de l'accord interprofessionnel (AIP), à savoir deux ans. L'application de cette norme en 2011-2012 s'explique par la baisse de compétitivité de l'économie belge. Le respect de la norme salariale vise à promouvoir l'emploi et la compétitivité des entreprises.

Dans le contexte de l'accord interprofessionnel, les partenaires sociaux fixent une norme salariale qui détermine le plafond pour l'évolution des coûts salariaux. De 1999 à 2010, la norme était indicative, ce qui impliquait que les partenaires sociaux étaient seuls responsables du respect de cette norme.

Mais la période 2011-2012 constitue une exception. Puisque les partenaires sociaux n'ont pas réussi à conclure un accord interprofessionnel pour 2011-2012, le gouvernement fédéral a lui-même repris le dossier en main. Le 25 mars 2011, le gouvernement a décidé l'application d'une proposition de médiation concernant l'AIP 2011-2012. Par arrêté royal, la norme salariale a été fixée à 0% pour 2011 et 0,3% pour 2012. Cette décision a entraîné des conséquences juridiques importantes, étant donné qu'un arrêté royal est un instrument juridique nettement plus répressif que l'AIP.

Albert Van Nuffel, attaché à la Direction générale Relations collectives de travail, Direction de l'analyse et l'évaluation des conventions collectives de travail nous explique : «La Direction de l'analyse et l'évaluation des CCT du SPF Emploi est chargée du contrôle de la légalité des CCT pour lesquelles la force obligatoire est demandée. Dans ce cadre, nous devons également nous assurer que les CCT respectent la norme salariale obligatoire fixée par la loi et l'AR. La norme salariale de 0% pour 2011 et le contrôle de cette disposition ont généré des conflits avec certains secteurs. Le non-respect de cette norme par des employeurs individuels peut entraîner une amende et/ou des poursuites pénales. Étant donné le nombre de CCT dont notre service doit contrôler la légalité, la vérification du respect de la norme salariale par ces CCT représente une mission très complexe.»

Le greffe submergé de plans bonus

En 2011, la Direction du greffe et de la force obligatoire des conventions collectives de travail a littéralement été submergée de plans bonus. Cette situation a mis en péril la mission principale du service, à savoir l'enregistrement des CCT. Ce problème trouve son origine dans le rapport entre le nombre de CCT et de plans bonus qui, ces dernières années, a connu un dérapage.

Depuis quelques années, les employeurs peuvent récompenser leurs travailleurs au moyen d'avantages non récurrents liés aux résultats. Ce système permet d'octroyer des bonus sur une base avantageuse tant en termes fiscaux qu'en termes de cotisation ONSS. Une situation gagnant-gagnant pour l'employeur comme pour le travailleur, donc. Malheureusement, ce constat ne s'applique ni aux recettes du fisc et de l'ONSS ni à la Direction du greffe et de la force obligatoire des CCT.

L'octroi de ces bonus est très souvent régi par des actes d'adhésion, qui doivent être déposés et enregistrés au greffe. Depuis 2008, le nombre d'actes d'adhésion traités par le greffe a augmenté de près de 50%. Cette croissance s'explique par le fait que le système est réellement devenu monnaie courante. Alors que les premières années, seules quelques grandes entreprises déposaient des actes d'adhésion, les PME et même les clubs sportifs ont à présent intégré le système. Malgré l'informatisation et la simplification de la procédure administrative et les tentatives de maintenir les effectifs du personnel à niveau, l'augmentation du nombre de dossiers en 2011 a généré un retard de quatre mois. La direction retient son souffle pour 2012.

Organiser les élections sociales: un parcours long de plusieurs mois!

2012, c'est une année électorale ! Et pas que pour les communes ! Toutes les entreprises de plus de 50 (ou 100) travailleurs organisent les élections sociales. La Direction générale Relations individuelles du travail du SPF Emploi est chargée de la bonne organisation de ces élections.

Du 7 au 20 mai 2012, les travailleurs sont appelés à voter au sein des entreprises en vue d'élire leurs représentants au conseil d'entreprise et au comité pour la prévention et la protection au travail. Les élections sociales concernent les entreprises occupant 50 (ou 100) travailleurs et plus. Soit 6.830 entreprises pour les élections des représentants des travailleurs au comité pour la prévention et la protection au travail et 3.610 entreprises pour les élections des représentants des travailleurs au conseil d'entreprise.

Si les élections se déroulent en mai, le processus électoral a une durée totale de 150 jours, de sorte que dès le début du mois de décembre 2011, les entreprises ont dû commencer à procéder à différentes communications internes à l'attention de leurs travailleurs mais également à des communications ex-

ternes tant à l'égard des organisations représentatives de travailleurs que de la Direction générale Relations individuelles du travail.

Cela impliquait donc, pour cette direction générale, la réalisation de nombreuses tâches en 2011.

Il s'agissait avant tout de rédiger les textes légaux qui sont mis à jour tous les quatre ans après avoir été soumis aux partenaires sociaux.

A cela s'ajoutait la rédaction des différents textes explicatifs et modèles de documents à insérer dans un module spécifique du site web consacré aux élections sociales ainsi que la réalisation de séances d'information pour le public.

L'application informatique - outil essentiel de communication entre les entre-

prises, la Direction générale Relations individuelles du travail et les organisations représentatives de travailleurs - devait également être mise à jour et de nouvelles fonctionnalités y ont été ajoutées. Cet outil informatique, qui a commencé à être développé à l'occasion des élections sociales de 2008, présente de gros avantages tels que la réduction des délais dans la communication de l'information, la suppression des envois recommandés et donc une diminution de coût sensible pour les entreprises, un suivi beaucoup plus performant du respect des procédures au sein des entreprises ainsi que - au terme des opérations de vote - la réalisation de statistiques fiables et utiles tant au niveau des entreprises que pour la concertation sociale en général. Ces statistiques sont par ailleurs utilisées au niveau de la représentation des juges sociaux dans les juridictions du travail.

La moustache comme emblème de la campagne élections sociales 2012

Les élections sociales ont lieu tous les quatre ans. A chaque édition, le SPF Emploi lance une campagne de sensibilisation pour inciter les travailleurs à se porter candidats sur les listes des différents syndicats.

La campagne 2011 (pour les élections de mai 2012) a focalisé son attention sur les femmes avec pour slogan «la moustache n'est pas obligatoire !».

Pourquoi les femmes ? Une étude commandée par le SPF Emploi pour faire le point sur l'évolution des élections sociales de 1950 à 2008 a mis en évidence que la probabilité qu'une femme se porte candidate atteint seulement 52% (pour les conseils d'entreprises) ou 55% (pour les comités de prévention et de protection au travail) de la probabilité qu'un homme ne le fasse.

Le nombre de femmes candidates a connu une très forte croissance depuis 1975 mais le nombre de travailleuses a augmenté bien plus fort encore sur la même période.

La probabilité qu'une femme se présente comme candidate est surtout influencée positivement par la présence d'un grand nombre et d'une grande proportion de travailleuses dans l'entreprise et par la présence de nombreux candidats par mandat prévu.

De nombreuses femmes hésitent à se présenter aux élections sociales pour des raisons qui leurs sont propres («Je n'ai pas le temps», «J'ai peur de ne pas comprendre», «Qu'est-ce que je vais pouvoir apporter ?»...)

Or, la présence de femmes dans les organes de concertation assure d'apporter un point de vue féminin aux questions qui y sont traitées. Les femmes assurent également un traitement favorable des problèmes spécifiques des travailleuses. On peut citer par exemple l'équilibre travail-famille, le stress, le travail pénible, l'organisation de l'entreprise, le recours au crédit-temps...

Il apparaissait donc essentiel d'inciter un nombre important de femmes à se porter candidates pour les élections sociales.

Le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale est à l'origine de

la campagne «La moustache n'est pas obligatoire» qui a été diffusée dans les médias belges et sur internet durant le mois de décembre 2011.

La campagne s'est déclinée en affiches qui ont été envoyées dans les entreprises, en insertions magazines et en encarts dans le journal Métro.

Mais la nouveauté pour cette édition-ci, c'était sans conteste l'application

Facebook qui a été développée à cette occasion. Cette application invitait les travailleuses (et également les travailleurs !) à se coller de manière humoristique une moustache sur leur photo de profil et à la partager avec leurs contacts. L'application reprenait évidemment le slogan de la campagne : «La moustache n'est pas obligatoire !».



Le SPF Emploi se dote d'un Plan de management intégré

En juin 2011, le comité de direction du SPF Emploi a adopté la version définitive d'un plan de management intégré pour la période 2011-2014. Ce document est le fruit de plusieurs mois de travail, de réflexion et de débats sur les raisons d'être, les modes de fonctionnement et l'avenir du département.

Ce plan de management, élaboré par l'ensemble des responsables, définit la vision stratégique du SPF Emploi mais établit également son programme de travail pour les années à venir. Il donne un aperçu des objectifs opérationnels et stratégiques pour tout le SPF. Il n'est donc pas subdivisé selon un découpage institutionnel par administration mais bien par objectif. Le but ? Dépasser les logiques de service et inscrire au maximum nos projets dans une logique transversale. Le plan se divise donc en douze objectifs stratégiques, chacun décliné en une série d'objectifs opérationnels.

Le premier objectif défini dans le plan est de **participer de manière proactive à la prise de décision politique**. Pour ce faire, les services du SPF Emploi devront collecter des informations et données, réaliser des études et des enquêtes, mettre en œuvre toute une série de bonnes pratiques et également évaluer la politique actuellement menée.

L'objectif numéro 2 est de **contribuer à une réglementation sociale de qualité**. Il s'agira d'élaborer et de suivre la réglementation nationale dans ce domaine, mais aussi participer à la coordination et la simplification de la réglementation. Les services devront aussi déclarer et interpréter le droit et transposer les normes européennes et internationales. Enfin, les services juridiques seront amenés à défendre les normes devant les juridictions nationales et internationales.

L'objectif numéro 3 consiste à **appuyer efficacement l'élaboration des normes**. Il faudra traiter correctement et en temps voulu l'exécution administrative de la réglementation sociale et promouvoir une culture de la prévention au sein des entreprises.

L'objectif numéro 4 concerne **les services d'inspection qui devront mener une politique de contrôle et de surveillance efficace**. Concrètement, ils devront tendre vers une qualité optimale des processus de contrôle et organiser efficacement leurs activités de contrôle. En parallèle, il leur est demandé de développer une bonne collaboration dans la lutte contre la fraude sociale et le travail illégal tout en garantissant les informations économiques et financières aux conseils d'entreprise. Les agents du bien-être devront veiller à la qualité des services externes, coordonner les actions en matière de risques chimique et développer les activités du laboratoire de toxicologie industrielle.

Enfin, un suivi administratif des infractions au droit social est prévu. Et il est toujours demandé aux services de nommer les magistrats sociaux au sein des juridictions du travail.

Le cinquième objectif prévoit **d'accompagner et moderniser la concertation sociale**. Les services seront amenés à préparer les élections sociales et à améliorer la qualité formelle et juridique des conventions collectives de travail et à accélérer la déclaration de force obligatoire. Il s'agira également de déterminer rapidement la commission paritaire compétente et assurer le fonctionnement optimal des organes de concertation sociale interprofessionnels et sectoriels. Enfin, on veillera au bon déroulement des négociations collectives.

Le SPF Emploi s'est assigné comme sixième objectif de **promouvoir un modèle social aux niveaux européen et international**, c'est-à-dire contribuer à l'élaboration des normes européennes et internationales, contribuer aux systèmes de contrôle internationaux des normes du travail, participer aux activités des organisations européennes et internationales et enfin, développer des partenariats ou collaborations avec des pays partenaires.

Le septième objectif vise à **développer une communication professionnelle et proactive**. Le SPF Emploi s'engage à fournir une information sur les réglementations et les mesures mais aussi à sensibiliser et influencer les différents publics sur les problématiques actuelles qui touchent aux compétences du SPF. Enfin, il s'engage à collaborer en matière de communication et d'information avec toutes les instances actives dans ses domaines.

L'objectif 8 est de **disposer de ressources humaines capables de répondre aux besoins des clients du SPF**. Pour ce faire, il s'agira de planifier de manière optimale les moyens humains et le budget, mais aussi à réfléchir sur la manière d'attirer et de retenir les talents tout en développant les compétences de l'ensemble des collaborateurs. Il est prévu d'instaurer un système de management des connaissances. Le SPF Emploi s'engage à développer une culture qui promeut la diversité et la responsabilité tout en déployant une communication interne et efficace. Le but est d'améliorer le bien-être au travail des collaborateurs.

L'objectif 9 consiste à **offrir un service de qualité orienté utilisateur**. Il faudra pour cela continuer à informer les usagers sur les compétences et les services du SPF, à veiller à la disponibilité, l'accessibilité et la qualité des services et produits. Une évaluation systématique du service et de l'offre du SPF est également envisagée.

Le dixième objectif vise à **maîtriser les risques de l'organisation**. Un système de maîtrise interne et d'audit interne seront mis en place. Il est prévu de limiter la responsabilité pour les erreurs des partenaires sociaux.

L'objectif 11 veut **gérer les moyens de manière fonctionnelle et efficace**. Il est prévu de développer le contrôle des flux financiers, de gérer les achats et la logistique plus efficacement, d'améliorer la gestion des projets informatiques et de les rendre plus accessible. On mettra également en place un catalogue de service informatique tout en consolidant l'infrastructure et en assurant la continuité.

Il est également prévu d'intégrer les diverses facettes du développement durable et de redéfinir et d'optimiser les services juridiques.

Enfin, le douzième et dernier objectif a pour but de **contribuer à développer l'eGouvernement**. Une infrastructure pour l'échange de données électroniques avec les clients externes est au programme. On centralisera les outils de gestion des services d'inspection et enfin, on numérisera les procédures des amendes administratives.

Ce vaste plan doit être bouclé pour la fin de l'année 2014. Il constituera également un document de référence important le jour où sera entamée la négociation d'un contrat d'administration du SPF avec la ministre de l'Emploi.

Le comité de direction en 2011

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 2011, 19 réunions du Comité de direction ont eu lieu.



Résultats de la deuxième édition de l'enquête d'opinion du personnel!

En 2010, le SPF Emploi a mené une enquête d'opinion auprès de son personnel. Il s'agissait déjà de la deuxième édition de ce type d'enquête au sein du département (la 1ère a été réalisée en 2008). Les résultats ont été dévoilés au personnel dans le courant de l'année 2011.

Concrètement, l'enquête s'est déroulée en octobre 2010. Le SPF P&O en a géré le volet technique. Au total, 1362 invitations à participer ont été envoyées. 644 personnes ont pris la peine de répondre, soit un total de 47% sur l'ensemble de la population.

Le questionnaire de 2010 différait de celui de 2008. Lors de la 1ère édition, un groupe de travail au sein du SPF Emploi s'était chargé de la rédaction du questionnaire. Depuis lors, le SPF P&O dispose d'un questionnaire standardisé, avec des domaines de questions validées. Ce questionnaire a un gros avantage : il a déjà été testé à de multiples reprises et soumis à d'autres instances fédérales. Il permet donc de pouvoir à la fois comparer avec les résultats de 2008 et de se positionner par rapport à d'autres services.

Plusieurs grands domaines ont été sondés lors de cette édition : contenu du travail, environnement de travail, possibilités de carrière, culture d'organisation, relation avec la hiérarchie directe, la communication, reconnaissance, responsabilisation, leadership et relations interpersonnelles.

Globalement, les membres du personnel du SPF semblent contents de leur travail. 1/4 des personnes sondées sont d'ailleurs tout à fait satisfaites.

On retiendra néanmoins que le niveau de confiance dans les actions futures a diminué, que l'on attend plus de soutien de la part des services de support, que les démarches administratives internes sont trop lourdes, que les gens aimeraient plus de reconnaissance pour leur travail et que les avantages liés à la fonction sont insuffisants, voire menacés. On n'oubliera pas non plus le problème de la rémunération qui ne correspond pas aux tâches effectuées, les entretiens de fonction non suivis, le soutien interne qui fait défaut et le flou autour des promotions. Et que dire de l'écoute des collaborateurs et de leur implication ainsi que la prise de responsabilités du chef ?

Le 25 octobre 2011, une journée de réflexion a été organisée au sein du département. Une soixantaine de membres du personnel ont pris part aux workshops qui ont permis de dégager des pistes d'amélioration et des propositions d'actions.

Fin 2011, le Comité de direction s'est penché sur ces propositions et les a traduits en une liste d'actions prioritaires d'amélioration qui seront mises en œuvre dans le courant de l'année 2012.

Une nouvelle Ministre de l'Emploi en 2011!

Fin 2011, le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale a eu une nouvelle ministre de tutelle. Il s'agit de Monica De Coninck. Elle est arrivée le 6 décembre, un peu à la surprise générale, dans la composition du gouvernement fédéral d'Elio Di Rupo. Elle a succédé à Joëlle Milquet qui a occupé la fonction de 2008 à fin 2011.

Monica De Coninck est issue du SPA et a occupé les fonctions de présidente du CPAS d'Anvers jusqu'à sa nomination en tant que ministre de l'Emploi. Les affaires sociales, elle connaît donc bien.

Dès son entrée en fonction, Monica De Coninck s'est attelée à la préparation de son plan pour l'emploi, l'un des axes du plan de relance d'Elio Di Rupo. Baisse de charges pour les jeunes peu formés et pour les travailleurs âgés, fonds de financement des prépensions, création de 10.000 places de stages en entreprise durant les douze mois d'insertion professionnelle... sont quelques-unes des grandes lignes de ce plan. Ces mesures seront mises en œuvre dans les mois qui viennent.



Monica De Coninck, Ministre de l'Emploi

Un nouveau module SAS pour les statistiques du Contrôle des lois sociales

Le Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication s'est penché sur une demande du Contrôle des lois sociales : avoir à tout moment des statistiques à jour sur les visites de contrôle des inspecteurs.

Jusqu'à présent, ces statistiques étaient faites manuellement, via un encodage dans un fichier Excel. En 2011, le service TIC a acquis un complément au système SAS pour répondre à la demande du service d'inspection. La cellule de développement SAS y a travaillé pendant plusieurs jours. Le résultat ? Une application qui reprend les toutes dernières données sur les visites des inspecteurs et qui permet de faire facilement des analyses statistiques selon différentes catégories (contrôle, suivi, clôture, etc)

Les élections sociales ont pu à nouveau compter sur les TIC!

Lors des dernières élections sociales (2008), une plateforme web avait été spécialement développée pour l'encodage des résultats des élections sociales. Cette plateforme a bien évidemment été reprise pour la préparation des élections sociales de 2012. Elle contient des fonctionnalités supplémentaires qui ont été développées par le Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication du SPF Emploi. Une plateforme de gestion de courrier y a été ajoutée. Elle permet aux différentes personnes et services impliqués (le SPF Emploi, les entreprises, les partenaires sociaux, les organisations syndicales) d'y déposer et d'aller y récupérer du courrier. Auparavant, ce courrier était envoyé par la Poste en de multiples exemplaires. Cette plateforme a permis un énorme gain de temps et d'argent.

Mercator et Quaestor pour les services d'inspection

D'ici peu, les services de contrôle du Contrôle des lois sociales et du bien-être au travail disposeront de deux nouvelles applications informatiques: Mercator et Quaestor.

Mercator est une base de données interne au SPF qui reprend des données sur les employeurs en provenance directe de la Banque carrefour des entreprises: historique, activités, etc... qui seront facilement disponibles à la consultation pour les inspecteurs du SPF Emploi. La banque de données Mercator sera gérée directement par le service TIC. Elle sera également enrichie avec d'autres informations provenant de sources telles que l'ONSS. Elle facilitera grandement le travail des inspecteurs.

Le design et les aspects fonctionnels ont été développés en 2011. Mercator entrera en fonction courant 2012. Une interface de consultation des données sera également développée en 2012. Pour sa part, Quaestor est un projet de réautomatisation des services de contrôle du Contrôle des lois sociales et du Bien-être au travail qui leur permettra de gérer de façon intégrée l'ensemble de leurs activités : les dossiers, les inspections, les agendas et les prestations et de transférer dans Mercator des corrections et ajouts.

Les applications Citrix ont migré vers l'intranet du SPF Emploi

Citrix, c'était l'interface d'encodage des données de différentes applications utilisées au SPF Emploi depuis pas mal d'années. Cette interface était un peu vieillotte et complètement dépassée. Le Service d'encadrement TIC a veillé à faire migrer ces quelques anciennes applications fonctionnant encore sous Citrix sur celles de l'intranet. Le travail s'est fait en plusieurs étapes. En 2011, ce sont les applications du congé-éducation payé, des distinctions honorifiques, d'inforco, des commissions paritaires et de réservation des salles de réunion qui ont déjà fait le grand saut.

Du réseau Wi-Fi pour les visiteurs du SPF

Depuis avril 2011, les visiteurs extérieurs du SPF Emploi peuvent surfer sur Internet grâce à un réseau externe sans fil au 1^{er} étage et à plusieurs endroits spécifiques aux autres étages du SPF. Ce dispositif permet de mieux assurer la sécurité du réseau interne du SPF.

Ce projet a été lancé en 2009 par le Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication. L'installation du Wi-Fi, des antennes et des contrôleurs a eu lieu en 2010. Une phase de test a ensuite démarré et, à partir d'avril 2011, ce réseau sans fil a pu finalement être proposé aux visiteurs au 1^{er} étage. Le Wi-Fi est également disponible à certains endroits d'autres étages, comme au 2^e (Division du contrôle des risques chimiques), au 7^e (Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication) et, depuis peu, dans les salles de réunion des 8^e et 9^e étages.

Auparavant, les visiteurs extérieurs pouvaient accéder au réseau sans fil général du SPF par le biais d'un mot de passe. Grâce à la nouvelle connexion Wi-Fi, les réseaux interne et externe sont désormais bien distincts. Le réseau Wi-Fi du SPF est donc à présent constitué de deux réseaux différents.

Le premier est un réseau interne. Il est réservé aux ordinateurs portables qui sont la propriété du SPF. Le second est un réseau externe. Il est destiné aux appareils extérieurs au SPF, comme les ordinateurs portables amenés par les visiteurs, les smartphones et les tablettes. Ces appareils n'étant pas administrés par le service TIC, il est possible qu'ils ne soient pas sécurisés. En séparant les réseaux, on supprime le risque que le réseau interne soit infecté par des logiciels malveillants venant de l'extérieur.

L'ePV récompensé lors des Agoria eGov Awards

L'application ePV a été récompensée d'un eGov Award de la Rentabilité ce 1^{er} décembre 2011 lors des Agoria eGov Awards. Ce prix, remis par la Fédération de l'industrie technologique, vient reconnaître l'importance de travailler avec une application entièrement informatisée dans la lutte quotidienne contre la fraude sociale.

Les autres vainqueurs de ces eGov Awards sont le site web Student@work de l'ONSS (eGov Award du Meilleur projet), Warmtfoto de la Ville de Gand (eGov Award de la Convivialité), le portail Trafiroute du Service public de Wallonie (eGov Award de la Créativité) et l'application eBirth de FEDICT (eGov Award de la Meilleure collaboration).

TIC: Virtualisation des serveurs du SPF

En 2009, le Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication a lancé le projet VMWare, qui a abouti à la virtualisation complète des serveurs en 2011. Toutes les applications informatiques du SPF tournent à présent sur des serveurs virtuels différents qui, à leur tour, tournent sur quatre serveurs VMWare physiques.

Avant 2009, la plupart des applications informatiques du SPF nécessitaient un serveur distinct, si bien que l'on s'est vite retrouvé avec une cinquantaine de gros serveurs. Plus tard, ces serveurs ont évolué vers des modèles plus réduits.

Entre 2009 et 2011, tous les serveurs physiques du SPF ont été virtualisés. La virtualisation permet à plusieurs machines virtuelles (les VM) de fonctionner sur une seule et même machine physique.

En 2011, on a ainsi pu réduire le nombre de serveurs à quatre serveurs VMWare et centraliser l'ensemble des données en les stockant virtuellement dans un SAN (Storage Area Network). Le VMWare et le SAN sont donc étroitement liés.

L'installation de serveurs VMWare présente certains avantages non négligeables, comme le souligne Gilbert Derudder, attaché à la Direction de l'infrastructure et des projets du Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication: «Premièrement, le nombre restreint de serveurs nous permet d'économiser un espace considérable. Les quatre serveurs sont nettement plus compacts qu'avant. Deuxièmement, comme ils consomment moins de courant et d'énergie, ils produisent moins de chaleur, de sorte qu'il faut moins les refroidir qu'avant. Cela représente un avantage indéniable sur le plan écologique. Troisièmement, les serveurs compacts nécessitent moins de maintenance. Le dernier avantage, et non le moindre, réside dans la garantie de continuité du service. En effet, lorsqu'un serveur VMWare est défaillant, les serveurs virtuels redémarrent immédiatement sur un autre serveur VMWare.»

Le site Sobane est désormais intégré au site web du SPF Emploi

Jusqu'il y a peu, le site web de Sobane (sur la stratégie pour la gestion des risques professionnels) était un site totalement indépendant. En 2011, il est devenu un sous-site du site web du SPF Emploi. Cette intégration permet un travail plus performant sur le contenu du site web Sobane, qui était jusque-là géré par une seule personne. Elle permet également de donner une meilleure visibilité aux informations liées à la stratégie Sobane : les liens se font depuis la homepage et la commande des publications est liée à celles des autres publications du SPF Emploi. «Nous avons également retravaillé tout le lay-out du site Sobane, ainsi que la hiérarchisation des informations. Les liens sont rassemblés dans diverses catégories qui font sens pour les personnes impliquées dans la prévention des risques professionnels. Le travail était énorme mais il facilite grandement la recherche d'information», explique Alain Piette, attaché à la Direction du fonds de l'expérience professionnelle.



Le site web Respect au travail mis à jour

Le site web www.respectautravail.be existe depuis plusieurs années déjà. En 2010, un marché a été conclu avec une firme pour pouvoir effectuer une mise à jour. Toutes la navigation et le lay-out ont été revus. Les thèmes repris sur le site et concernant les risques psychosociaux dans leur ensemble ont été complétés, et des liens ont été faits avec le site web du SPF Emploi. On y retrouve également plus de liens vers des recherches et publications (du SPF ou d'autres institutions).

Le SPF Emploi reçoit une nomination aux EMAS Awards

Le SPF Emploi faisait partie des nominés belges pour les prix EMAS européens 2011 dans la catégorie «Grands services publics».

EMAS, c'est un label qui a été mis en place par la Commission européenne. Il s'agit d'un système de management de l'environnement. L'institution qui obtient le label EMAS s'est engagée à améliorer ses performances environnementales et à poursuivre ses efforts de manière continue.

Le SPF Emploi a été labellisé en 2010.

Les EMAS Awards sont organisés chaque année par la Commission européenne. Le prix a pour but de récompenser les organismes qui ont atteint un niveau d'excellence environnementale via la certification EMAS.

Pour les prix 2011, l'accent a été mis sur l'engagement des parties intéressées, y compris les travailleurs, dans l'amélioration continue des performances environnementales.

Le SPF Emploi n'a pas été gratifié d'un award lors de la remise officielle des récompenses en Pologne en novembre 2011. Néanmoins, cette nomination vient souligner les efforts consentis par le département et l'ensemble des membres de son personnel afin d'améliorer les performances environnementales de l'institution.



Direction du budget et de la comptabilité: les défis continuent!

Le SPF Emploi a relevé de manière satisfaisante les défis techniques relatifs au projet Fedcom (système de comptabilité au niveau fédéral introduit en 2010). Toutefois, il convient de ne pas perdre de vue que Fedcom est principalement une nécessité légale.

Il permet en effet de répondre aux exigences suivantes :

- La législation européenne relative au classement des comptes nationaux selon le système européen de comptes;
- La législation belge en matière de comptabilité générale de l'Etat basée sur la loi du 22 mai 2003 portant organisation du budget et de la comptabilité de l'Etat fédéral.

Lutgarde Van Cauwenberg, conseillère à la Direction du budget et de la comptabilité, nous explique: «*Cette loi constitue la base d'une comptabilité budgétaire, mais également d'une comptabilité en partie double. C'est principalement cet aspect de comptabilité en partie double qui a représenté un grand défi pour mon équipe en 2011. Et ce défi se poursuit. Alors que l'enregistrement du processus d'achat était essentiellement une question technique, nous nous sommes retrouvés confrontés à des comptes du grand livre, des comptes de bilan, la clôture périodique, la clôture annuelle, le compte d'exécution du budget, des centres de frais, des natures de frais... Et tout cela pas uniquement d'un point de vue technique, mais aussi et surtout dans une perspective de contenu. L'acquisition de ces connaissances a nécessité un effort important, surtout pour les spécialistes du budget*».

En 2011, une grande importance a également été accordée à la collaboration avec la Direction de la maîtrise interne. Par exemple, le processus d'achat - facturation a fait l'objet d'une analyse, en vue de maîtriser l'objectif du «paiement correct et à temps des factures». Le défi consistait et consiste toujours à déterminer les points à améliorer dans la pratique, compte tenu des aspects organisationnels propres à l'application Fedcom.

Dans le cadre du contrôle interne, certaines transactions Fedcom ont été développées en collaboration avec la Direction des achats et de la logistique, notamment la transaction Migo ou le contrôle en trois points propre au cycle d'achat.

Dès lors que l'ensemble des SPF et SPP ont intégré le projet Fedcom, il était évidemment souhaitable de définir une méthode uniforme au niveau fédéral. Le Federal Accountant Group a communiqué sa nouvelle méthode lors de la réunion de son groupe d'utilisateurs du 4 avril 2012. Le système fonctionnera essentiellement sur la base de projets par le biais de groupes de travail: de l'analyse à la réalisation, aux tests, à la formation et finalement à l'application concrète. La Direction de la comptabilité et du budget espère pouvoir faire partager sa première expérience et apporter sa collaboration à d'autres projets tels que le budget électronique, le compte de gestion ou encore la comptabilité analytique. Le projet «facturation électronique» a déjà débuté.

Fedcom représente un défi continu pour la Direction du budget et de la comptabilité.



Lutgarde Van Cauwenberg

Archivage numérique des questions parlementaires

2011 fut une année-clé pour le développement du système de gestion documentaire des questions parlementaires. Le projet pilote pour la gestion des questions a réellement pris son envol. Après une longue mais nécessaire phase d'analyse, il a été possible de passer au développement concret et à la mise en œuvre du système.



Chris Vanlaere

Le projet s'inscrit dans le cadre du programme de gestion des connaissances du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Le SPF a choisi de travailler avec Alfresco, un programme en code source libre qui permet de gérer des documents et de les partager entre collègues du même service ou de services différents.

Chris Vanlaere, chef de projet pour la Direction générale Relations individuelles du travail explique : «*Le projet pilote relatif aux questions parlementaires a été choisi en raison de l'importance des besoins documentaires au sein de notre service. Lorsque l'on répond à une question parlementaire, il faut vérifier si une question similaire a déjà été posée. En effet, le SPF se doit d'être cohérent dans ses prises de position. Un moteur de recherche efficace, qui peut passer en revue environ 20.000 documents est donc d'une importance cruciale. De cette manière, on gagne un temps précieux.*»

La première phase du projet consistait à définir les métadonnées à utiliser ainsi que la manière de structurer une recherche. Des problèmes sont apparus rapidement. L'environnement bilingue complique la recherche par mots-clés. Les documents unilingues ne sont pas retrouvés par le système lors d'une recherche dans l'autre langue. C'est pourquoi la législation pour laquelle la Direction générale Relations individuelles du travail est compétente, a été codée. «*Chaque document reçoit maintenant un code (code cleta) qui représente le thème juridique concerné par la réponse. Des recherches peuvent également être lancées sur le contenu du texte, l'année, la spécification de la question et de la réponse, la personne qui a posé la question et l'instance parlementaire d'où émane la question*», précise Chris Vanlaere.

Les questions parlementaires sont non seulement archivées au sein du système, mais également gérées par

Alfresco. A tout moment, chaque collaborateur peut connaître le statut d'un document et donc l'état d'avancement du dossier.

Mais l'étape la plus importante reste à franchir. «*Tout se passe bien, mais comme pour tous les systèmes, les utilisateurs doivent faire preuve d'une certaine discipline. La formation prévue pour les collaborateurs, une vingtaine de juristes et le personnel administratif, sera donc d'une grande importance*», ajoute Chris Vanlaere.

Toutes les questions parlementaires de 2005 à 2007 ont déjà été ajoutées dans le système. Les questions de 2008 à aujourd'hui ainsi que celles antérieures à 2005 le seront dans le courant 2012. Après quoi, les collaborateurs recevront la formation prévue et la Direction générale Relations individuelles du travail pourra utiliser le système.

Direction de la maîtrise interne de l'organisation: beaucoup de progrès en 2011 !

Au début de l'année 2010, la Direction de la maîtrise interne a été créée au sein du Service d'encadrement Budget et contrôle de gestion du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Sa mission : aider le management à élaborer divers processus internes au SPF et l'aider à identifier et évaluer les risques lors des activités quotidiennes.

Sous la conduite de Jan Morre, directeur du Service d'encadrement, Jeroen Coosemans a préparé le terrain pour le développement du contrôle interne au sein du SPF, notamment en définissant divers concepts et en mettant au point les outils qui permettront d'atteindre cet objectif.

La Direction de la maîtrise interne a ainsi déjà enregistré des avancées non négligeables en 2011.

Premièrement, plusieurs processus importants ont été définis au sein de la Direction du budget et de la comptabilité. Chaque membre du personnel de cette direction a été étroitement associé à cette opération.

En effet, durant le premier semestre 2011, le processus interne de subventions et de dotations a été entièrement revu, ce qui a permis d'identifier plusieurs risques. Ce processus, une fois finalisé, a contribué à améliorer la qualité du service.

En outre, on a procédé à une mise au point importante du processus de facturation. Là encore, le service s'est attaché à définir le processus et à identifier et évaluer les risques.

Plusieurs mesures ont été adoptées en vue d'améliorer le fonctionnement du Service d'encadrement Budget et contrôle de gestion. À présent, le management prend des initiatives qui visent à appliquer ces mesures progressivement.

Enfin, la Direction de la maîtrise interne s'est attaquée au processus relatif aux créances en décrivant l'ensemble des flux de processus et les risques principaux. Ce processus sera encore approfondi et développé en 2012.

Deuxièmement, une collaboration spéciale a été apportée en 2011 à la préparation du plan de management intégré et du plan d'action. Le Service d'encadrement Budget et contrôle de gestion a servi de modèle pour les autres services dans le cadre d'une confection uniformisée du plan de management intégré.

Troisièmement, la Direction de la maîtrise interne a rédigé fin 2011 un rapport annuel en collaboration avec l'ensemble des directions générales et des services du SPF. Ce rapport annuel, qu'il est possible de consulter, dresse le tableau des diverses activités de ces entités dans le domaine du contrôle interne.

Enfin, la Direction de la maîtrise interne est présente dans toute une série d'organes tant internes qu'externes. Elle fait ainsi partie, depuis 2011, du réseau fédéral «contrôle interne» où l'on échange des idées et des informations à ce sujet. Par ailleurs, depuis mai 2011, la direction participe régulièrement à des réunions de la Direction générale Humanisation du travail en vue de soutenir l'élaboration et l'amélioration des processus et du système de gestion de la qualité. En septembre 2011, la direction a également joué un rôle dans le réseau de gestion des connaissances. Dans ce contexte, elle a notamment contribué à définir un plan d'approche concernant le transfert de connaissances dans certains domaines stratégiques au sein du Service d'encadrement Budget et contrôle de gestion.

BUDGET DU SPF DE 2007 À 2011 (EN MILLIERS D'EUROS)					
ANNEE	2007	2008	2009	2010	2011
Dépenses de personnel	58.886	62.302	65.969	65.916	65.431
Dépenses de fonctionnement	14.437	16.913	16.764	20.346	17.597
Subventions	18.064	20.115	20.222	23.016	22.471
Droits de tirage aux Régions	485.809	485.809	485.809	485.809	485.809
Etudes	118	39	72	196	151
Fonds social européen	128	0	0	297	913
TOTAL	577.442	585.178	588.836	595.579	592.372

DISCOVERY DAY: présentation du SPF au personnel!

Le 21 novembre 2011, la Discovery Day a été organisée au sein du SPF. C'était la première fois que l'ensemble des services du SPF avait la possibilité de se présenter aux membres du personnel. Et cette journée n'est pas passée inaperçue. Le succès a été au rendez-vous et les réactions ont été très positives!



L'enquête d'opinion du personnel et la concertation menée au sein du Comité de direction concernant les relations entre services horizontaux et verticaux ont mis en avant un manque de connaissance des différents services du SPF. Afin de résoudre ce problème, le Service d'encadrement Personnel et organisation a proposé d'organiser une journée spéciale afin d'offrir aux membres du personnel toutes les informations sur les administrations et les services du SPF.

Cette journée spéciale a finalement reçu le nom de «Discovery Day» et s'est déroulée le lundi 21 novembre 2011. Tous les membres du personnel du SPF, tant de l'administration centrale que des directions externes, étaient invités.

Chaque service du SPF s'est ainsi présenté aux collègues de manière originale. Les locaux et les couloirs du premier étage se sont transformés en stands d'information, proposant discussions, brochures, vidéos, présentations Powerpoint et même petits jeux interactifs et instructifs.

Les membres du personnel ont également eu la possibilité de découvrir exceptionnellement certaines implantations du SPF. Dans le bâtiment WTCII à la gare du Nord, la Direction générale Humanisation du travail a organisé une visite de l'atelier modèle, où sont dispensées des formations sur la sécurité au travail. Une visite du Laboratoire de toxicologie industrielle était également possible, en collaboration avec la Direction générale Contrôle du bien-être au travail. Dans le bâtiment de l'administration centrale, il était possible de participer à des visites guidées et des démonstrations. La Division des études juridiques, de la documentation et du contentieux a mis sur pied une visite informative de la bibliothèque. L'imprimerie a, elle aussi, ouvert ses portes au public. La Direction des achats et de la logistique a, quant à elle, proposé aux membres du personnel de découvrir le travail des nettoyeuses et des téléphonistes du SPF.

La Discovery Day s'est révélée être un grand succès. Elle a permis d'améliorer la connaissance des différents services et de présenter le travail effectué aux autres services du SPF.

Cercles de développement au sein du SPF Emploi : encore quelques efforts !

Les cercles de développement ont été instaurés au sein de l'administration fédérale voici quelques années. Ils ont pour but d'améliorer le fonctionnement quotidien de l'organisation et d'apporter au Comité de direction des moyens supplémentaires pour évaluer la réalisation des missions.



Ils sont un instrument important pour améliorer la collaboration entre le membre du personnel et son chef fonctionnel. Ils offrent des outils de responsabilisation et d'autonomie aux collaborateurs et de gestion aux managers. Ils contribuent au développement des compétences des collaborateurs.

Malgré tous ces côtés positifs, le recours aux cercles du développement n'est pas encore optimal au sein du SPF Emploi. Les suivis ne sont également pas toujours bien effectués. Le Comité de direction a posé ce constat en 2011 et a noté de grandes différences entre les services : certains y ont recours de manière systématique alors que d'autres non. Certains l'utilisent comme moyen de contrôle et d'autres davantage dans l'esprit de développement du collaborateur.

Le Comité de direction a demandé l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action afin de favoriser le recours aux cercles de développement au sein des services du SPF Emploi. Des actions ont donc été menées. En voici quelques exemples : des annonces et actualités ont été publiées sur l'intranet, le président a envoyé un courrier par mail à l'ensemble des membres du

personnel en rappelant les objectifs des entretiens et l'importance de leur qualité. Enfin, une plaquette de présentation et un mug ont été distribués à tout le monde lors de la Discovery Day (voir article ci-contre). La symbolique du mug était importante : il s'agit d'un objet qui contribue au dialogue dans une atmosphère cordiale !

Dans les mois qui viennent, un rapport sur l'avancement des cercles de développement sera réalisé. Des statistiques seront également régulièrement publiées.

Le système électronique de gestion de l'ensemble des formations est un succès

Depuis novembre 2011, la Direction du développement du personnel du Service d'encadrement Personnel et organisation utilise le système «Itma as a service system» (IAAS) pour centraliser et gérer toutes les formations des membres du personnel du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

C'est en cherchant un système de gestion des formations en ligne que le SPF a finalement choisi le système Itma/IAAS employé par l'IFA (Institut de formation de l'administration fédérale). Ce système de gestion des formations rassemble toutes les données relatives aux formations suivies à l'IFA (formations standard et certifiées) par le personnel de l'administration fédérale. Plusieurs collaborateurs du Service d'encadrement Personnel et organisation, qui avaient accès à cette base de données, pouvaient suivre toutes les formations suivies par le personnel à l'IFA et consulter les résultats obtenus aux formations certifiées. La base de données de l'IFA est liée à celle du Service paiements et traitement du personnel fédéral, qui regroupe l'ensemble des membres du personnel de l'administration fédérale.

En juin 2011, le SPF Emploi a lancé un projet pilote qui visait à utiliser le système IAAS en collaboration avec l'IFA. Dans ce cadre, le système IAAS est appliqué spécifiquement au SPF Emploi et regroupe toutes les informations relatives aux formations suivies par le personnel du SPF, qu'il s'agisse de formations suivies à l'IFA ou de formations organisées au niveau interne.

«Le système IAAS est utilisé dans notre SPF depuis novembre 2011. Grâce à ce système, le Service d'encadrement Personnel et organisation peut aujourd'hui introduire et gérer lui-même des formations internes dans la base de données,

de sorte que l'organisation des formations se déroule beaucoup plus efficacement qu'avant. La base de données nous permet, entre autres, de vérifier si les membres du personnel étaient présents ou non à une formation ou encore de savoir où les formations sont organisées. De plus, les membres du personnel invités à suivre une formation reçoivent désormais un formulaire d'invitation standard envoyé par courrier électronique», explique Rudi Castelyns (Service d'encadrement P&O), chef du projet IAAS.

Ce nouveau système électronique présente également de très nombreux avantages en matière d'organisation des formations.

«Toutes les données pratiques de travail des membres du personnel sont disponibles, comme leurs jours de présence. Grâce à ces données, nous pouvons également établir des statistiques, ce qui nous permet d'avoir un aperçu global du nombre de formations suivies par le personnel du SPF. Ajoutons encore que ce système ne nous coûte pas un centime, ce qui n'est pas le moindre de ses atouts. En effet, si nous devions nous procurer un tel système auprès d'une firme externe, cela représenterait une dépense considérable», ajoute Rudi Castelyns.

Cet outil, très pratique, permettra d'améliorer l'efficacité de la collecte des données concernant les formations suivies par le personnel du SPF.

Journée de la mobilité : tous à vélo !

Le 22 septembre dernier, le SPF Emploi participait à la journée de la mobilité «Au travail sans voiture !» organisée par Bruxelles Mobilité. Les membres du personnel étaient invités à délaissier la voiture pour se rendre au travail à l'aide de modes de déplacement durables : à pied, en vélo, en transport en commun...

Plusieurs activités de sensibilisation étaient proposées aux membres du personnel : stand d'information, supports divers, balade à vélo en toute sécurité avec un animateur de Pro-Vélo...

Statistiques du personnel

Légende

- Niveau N et N-1: président et directeurs généraux.
- Niveau S: directeur d'encadrement.
- 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.

Niveau	Age										total
	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	>65	
A	15	40	64	54	51	47	58	78	36	1	444
B	9	37	49	72	66	53	61	55	15		417
C	8	16	17	15	31	31	80	49	20	1	268
D		7	10	21	29	45	72	68	21	1	274
N								1			1
N-1						1		3	2		6
S						1		1			2
Total	32	100	140	162	177	178	271	255	94	3	1412

Niveau	Sexe				Total	
	Masculin		Féminin		Total	
	Statut		Statut		statut	
	contractuel	statutaire	contractuel	statutaire	contractuel	statutaire
A	29	209	48	158	77	367
B	10	194	22	191	32	385
C	19	74	53	122	72	196
D	24	42	139	69	163	111
N	0	1	0	0	0	1
N-1	0	6	0	0	0	6
S	0	1	0	1	0	2
Total	82	527	262	541	344	1068

La base de données salaires et durée de travail avance à petits pas

A la demande du Conseil national du travail, la décision a été prise, il y a quelques années, de créer une base de données reprenant, par secteur, les barèmes minima et le nombre d'heures prestées. Tous les salaires minima bruts des conventions collectives de travail enregistrées sont collectés dans cette base de données. Cet outil permettra de mieux suivre l'évolution des salaires et de rechercher combien un travailleur devrait gagner dans un secteur déterminé. Dès son lancement, cette base de données sera consultable sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Le projet a connu des débuts difficiles. Cette difficulté s'explique par l'étendue des thèmes traités (toutes les dispositions de CCT ayant trait à la rémunération) et leurs fréquentes modifications. La réalisation du programme actuel a débuté en 2010. C'est la Direction de l'analyse et l'évaluation des CCT qui a mis sur pied un prototype de base de données, en collaboration avec le Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication.

Ce projet a poursuivi son développement en 2011. Maartje Wagemans, attachée à la Direction de l'analyse et l'évalua-

tion des CCT, explique qu'«Il n'est pas simple de rassembler tous ces salaires minima. En effet, les barèmes sont fixés par CCT dans chaque secteur. De plus, ces barèmes sont régulièrement adaptés, notamment à l'index. Tous ces facteurs sont à prendre en compte dans la mise en oeuvre de la base de données. Outre les barèmes salariaux par commission paritaire, la base de données contient également des documents donnant des informations sur la classification de fonctions, l'ancienneté, la durée de travail, les primes et les champs de compétence.»

Le projet se subdivise en deux grandes phases. La première phase, lancée définitivement en 2010 et développée en 2011, consiste à introduire toutes les données dans la base. Le but est de boucler cette phase pour début 2013.

Dans une seconde phase, il est prévu d'ajouter un module «Calcul automatique de l'index» à cette base de données. Cette phase est, elle aussi, encore en plein chantier. Dès que le module sera prêt, il permettra à l'avenir, de mieux prévoir les salaires.

La Direction de la gestion des commissions paritaires en quelques chiffres

Toute personne qui a intégré le monde du travail a probablement déjà entendu parler de l'existence des commissions paritaires et de leur importance sur la situation du travailleur.



Au sein du SPF Emploi, on retrouve la Direction de la gestion des commissions paritaires. Ce service, pas très connu, rend pourtant des services indispensables au bon fonctionnement du système de la concertation sociale en Belgique.

Deux missions importantes balisent le travail de ce service : la détermination des commissions paritaires et l'institution et la composition des commissions paritaires.

«Au quotidien, nous recevons beaucoup de demandes concernant la détermination des

commissions paritaires compétentes», explique Isabelle Sottiaux, attachée à la Direction de la gestion des commissions paritaires. En 2011, plus d'un millier de demandes ont été introduites. Toute entreprise du secteur privé dépend effectivement d'une commission paritaire. «Mais il n'est pas toujours évident de déterminer à quelle commission appartient telle ou telle entreprise. Les demandes peuvent notamment faire suite à la création d'une nouvelle entreprise, à un changement d'activité».

Les demandes peuvent émaner des employeurs eux-mêmes mais plus souvent, elles proviennent de l'ONSS qui a un doute sur l'appartenance à telle ou telle convention collective de travail d'une entreprise bien précise. «Nous avons aussi des sollicitations de la part de secrétariats sociaux, des syndicats, etc.», précise Isabelle Sottiaux.

L'autre grande mission de la Direction de la gestion des commissions paritaires concerne l'institution et la composition des (sous-)commissions paritaires. Le monde du travail est en constante évolution et des activités apparaissent alors que d'autres deviennent obsolètes. Les commissions paritaires doivent s'adapter à ces changements. «Créer une nouvelle commission paritaire prend du temps», explique Isabelle Sottiaux. «La procédure demande que l'on consulte les partenaires sociaux, que l'on examine les éventuels conflits de compétences, que l'on demande l'avis du Conseil d'Etat, que l'arrêté royal soit publié au Moniteur...». En 2011, une dizaine d'arrêtés royaux concernant l'institution, la modification ou l'abrogation d'une commission paritaire ont été publiés au Moniteur belge. «Nous nous occupons également du renouvellement des mandats et du remplacement des membres au sein des commissions», ajoute-t-elle. «Cette tâche représente une grande partie du travail quotidien et garantit le bon fonctionnement du système».

Quelques chiffres à titre d'exemples du travail effectué par le service

Détermination commission paritaire compétente	2011
Demandes de détermination CP compétente pour un employeur	930
Demandes de détermination CP compétente pour une activité	168
Nombre d'avis concernant la CP compétente	1.073

Institution et composition des (sous-)commissions paritaires	2011
Arrêtés royaux institution, modification ou abrogation (S)CP	10
Arrêtés de renouvellement des mandats dans les (S)CP	20
Arrêtés de remplacement de membres des (S)CP	198

De plus en plus de citoyens font appel aux tribunaux

La tendance s'est poursuivie en 2011 : de plus en plus de citoyens se portent en justice contre l'Etat belge. Le traitement de ces plaintes représente une charge de travail accrue pour plusieurs administrations du SPF. Les juristes de la Direction générale Relations individuelles du travail, notamment, ont ressenti cette tendance, principalement dans deux matières : le calcul de l'indemnité de rupture pour un travailleur licencié durant une réduction de carrière, d'une part, et le statut unique ouvrier - employé, d'autre part.

Concernant le calcul de l'indemnité de rupture pour un travailleur licencié durant une réduction de carrière, pas moins de sept questions préjudicielles ont été portées devant la Cour constitutionnelle en 2011. Ces plaintes se fondent sur l'arrêt Meerts de la Cour européenne de Justice, datant de 2009. Dans cet arrêt, la Cour a estimé que le calcul de l'indemnité de rupture pour un travailleur licencié durant une réduction de carrière dans le cadre d'un congé parental, doit être calculée sur la rémunération que le travailleur aurait perçue s'il n'avait pas pris de congé parental, et non sur la rémunération réduite, à temps partiel, qu'il perçoit pendant son congé parental. Bien que cet arrêt ne se rapporte qu'au calcul de l'indemnité de rup-

ture pour des travailleurs en congé parental, il a néanmoins servi de point de référence pour plusieurs dossiers en justice. Les citoyens se sont demandé si le raisonnement suivi par la Cour européenne dans l'affaire Meerts pouvait être transposé au calcul de l'indemnité de rupture pour un travailleur licencié durant une réduction de carrière dans le cadre d'une assistance médicale ou d'un crédit-temps.

En juillet 2011, la Cour constitutionnelle a rendu une réponse négative à quatre des sept questions préjudicielles, donnant ainsi gain de cause à l'Etat belge. Selon la Cour, l'argumentation de l'arrêt Meerts est liée à la directive européenne relative au congé parental et les conclusions qui en sont déduites ne peuvent être transposées à d'autres formes de réduction de carrière ne s'inscrivant pas dans le cadre de cette directive.

Par contre, la situation est bien différente pour le statut unique ouvrier - employé. L'Etat belge a été reconnu en tort. En effet, le 7 juillet 2011, la Cour constitutionnelle a estimé, en réponse à deux questions préjudicielles, que la différence de délais de préavis entre ouvriers et employés ainsi que le jour de carence obligatoire pour les ouvriers étaient discriminatoires. La Cour a ajouté qu'un statut unique devait intervenir pour le 8 juillet 2013 (cf. article De timides avancées sur le statut unique employé/ouvrier page 4).



Le SPF Emploi s'ouvre à l'art à travers trois expositions

Trois expositions ont pris place dans le hall d'accueil du SPF Emploi en 2011, confirmant ainsi que cet espace a le potentiel pour devenir un lieu de partage et de culture au cœur de Bruxelles.

L'année s'est ouverte en beauté avec l'exposition «Cycle» du photographe belge Rino Noviello. Via une quinzaine de photographies, «Cycle» invitait l'esprit à se perdre dans la matière et à méditer. De gros plans de matières diverses, Rino Noviello en a fait une série d'œuvres abstraites et colorées qui ont été proposées aux regards des visiteurs du SPF Emploi.

La deuxième expo de l'année était la concrétisation d'une association avec l'Académie des Beaux-Arts de Bruxelles. Le SPF Emploi, dans le cadre de Parcours Design Septembre 2011, a présenté une jeune artiste en design textile : Amandine Lamand. La collection textile d'Amandine Lamand présentée lors de cette exposition, s'est construite autour de l'idée de la poche. Ces textiles sont le prolongement d'une première recherche sur les volumes architecturaux pour la création d'une nouvelle gamme de textiles d'ameublement et de tapis développée par une société belge.

Enfin, la troisième expo était consacrée à la peinture. «Peinture, bien sûr !» a offert une vitrine à six jeunes artistes peintres de l'Académie des Beaux-Arts de Bruxelles. Louise Peltier, Florine Merpoel, Lucie Flamant, Günther Delgeniesse, Antoine Le-point et Pierre Maurcot ont partagé leur talent et leur vision du monde à travers cette exposition.



La DG Humanisation du travail présente à la bourse Secura

Secura, le salon biennal pour la sécurité au travail s'est déroulé au Heysel, du 23 au 25 mars 2011. La Direction générale Humanisation du travail y a tenu un stand et organisé plusieurs séances d'information.

La Direction a distribué des brochures et affiches sur le bien-être au travail et donné des informations sur la réglementation existante et nouvelle sur le bien-être au travail.

Ce stand d'information était donc l'endroit idéal pour présenter aux visiteurs les nouveaux arrêtés royaux sur les premiers secours et le travail intérimaire. La nouvelle brochure relative aux premiers secours a également été distribuée et une séance d'information a été organisée afin d'expliquer ces arrêtés à un public venu en nombre. La présentation a aussi englobé le site de BeSWIC (Belgian safe Work Information Center) ainsi que les projets réalisés grâce au Fonds social européen.

De plus, un DVD sur les plans d'urgence dans les écoles a été projeté aux visiteurs, lors d'un atelier, en collaboration avec le Comité du Brabant flamand pour la promotion du travail.

La présence du stand d'information de la DG Humanisation du travail à Secura connaît toujours un grand succès, de nombreux visiteurs intéressés s'y pressent à chaque édition.



Le Contrôle du bien-être au travail consolide ses acquis de la certification qualité

ISO9001. Ce numéro un peu barbare a changé la manière de travailler de toutes les directions régionales du Contrôle du bien-être au travail. Les huit directions ont en effet reçu un certificat Qualité ISO9001. Les deux dernières directions, Liège et le Hainaut, ont reçu le leur en 2010. «L'année 2011 a servi à consolider les acquis», explique Roland Mesmacque, responsable qualité au sein de la Direction générale Contrôle du bien-être au travail. «Cela signifie que nous avons pris un peu de recul par rapport à tout ce qui avait déjà été réalisé. Nous avons pris la peine de revoir le système, ce qui fonctionnait très bien et ce qui méritait d'être modifié. Au final, nous avons surtout simplifié une série de procédures existantes qui se révélaient un peu trop lourdes, ainsi qu'amélioré l'outil d'enregistrement informatique. C'est la preuve que l'on peut faire la même chose mais avec moins de temps et de moyens», précise Roland Mesmacque.

«Ce travail, qui est en fait un cycle continu d'amélioration, n'est jamais vraiment fini. Jusqu'aujourd'hui, il a été effectué grâce au concours de tous : les chefs de direction mais aussi les inspecteurs et le personnel administratif. Toutes les suggestions ont été les bienvenues.»

Dans les années à venir, la Direction générale Contrôle du bien-être au travail lancera le processus de certification qualité pour la Division de la gestion des connaissances et l'administration centrale.

Editeur responsable:
Service public fédéral Emploi, Travail
et Concertation sociale

Coordination:
Direction de la Communication

Comité de rédaction:

Jan Baten
Tom Bevers
Véronique Crutzen
Céline Dressen
Jean-Luc Durieu
Andreina Marredda
Daniel Martiny
Jan Morre
Brigitte Roefs
Marie-Paule Urbain
François Vandamme
Annelies Van de Guchte
Piet Van Ermen

Rédaction:
Susan Haeve
Ellen Serkeyn
Anne-Cécile Wagner

Traduction:

Bart Cogneau
Annick Jacobs
Jan Koeck
Daniël Leonard
Arnaud Minisini
Corinne Storez
Jozef Weyn

Mise en page:
Sylvie Peeters

Photos:
Sylvie Peeters

Impression:
Claes Printing

© 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 publication 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 publication.