

Avis motivé des Délégations syndicales

Exposé des motifs

Le bien-être des agents du SPF Economie est à présent reconnu comme une priorité de développement durable par les membres du Comité de Direction (Cf. Rapport de durabilité 2017). Il reste à présent à concrétiser cette priorité en mesures de prévention et en mesures d'amélioration des conditions de travail au sens large. Chacun doit jouer son rôle, du conseiller en prévention à l'employeur en passant par les délégations syndicales. Une action forte et rapide sera à l'avantage de toutes les parties.

Les présentes recommandations ne sont que provisoires et partielles dans la mesure où les Délégations syndicales et le SIPPT n'ont visité que 3 étages sur 9 et qu'ils se donnent rendez-vous pour visiter d'autres étages dans les semaines à venir ...

Pour les Délégations syndicales, il est patent que les nombreux problèmes rencontrés sont le fruit d'une trop longue absence de suivi de la part du CCB1 ; en effet, la dernière réunion remonte au 15 septembre 2014.

En quelques années seulement, la situation s'est considérablement dégradée, suite à de nombreux facteurs internes et externes tels que :

- ▶ compression du personnel dans des locaux toujours plus petits, sauf pour les niveaux $\geq A2$;
- ▶ dégradation des portes coupe-feu et leur blocage quasi systématique ;
- ▶ utilisation d'objets individuels pour tenter de palier aux déficiences du confort thermique ;
- ▶ mauvaise utilisation des espaces et bureaux par certains membres du personnel qui tentent tant bien que mal de s'adapter à des locaux trop petits.

Le problème de manque d'espace rencontré pour la plupart des agents, pour lequel le SIPPT et les Délégations syndicales cherchent des solutions pragmatiques au bénéfice du bien-être des agents comme de l'efficacité du SPF, **génère une grande partie des problèmes rencontrés.**

En conséquence,

les Délégations syndicales sont d'avis que **de futurs déménagements souhaités dans l'Atrium ne peuvent être réalisés sans remettre le bâtiment en ordre au préalable** (priorité à la sécurité !), notamment au niveau du système de chauffage, lequel conduit visiblement à d'importantes pertes de confort pour les agents et à des gaspillages énergétiques importants pour le budget de fonctionnement du SPF.

Recommandations

Les Délégations syndicales recommandent au comité de concertation de base de partager leur avis motivé à propos du bâtiment City Atrium C, actuellement occupé par E3, E4, S1, S2, S4 et T, ainsi que par le personnel détaché auprès de l'Autorité Belge de la Concurrence, à savoir qu'il importe de s'engager à réaliser au plus vite, et, de toute manière avant tout nouveau déménagement, les indispensables actions correctives / préventives suivantes :

- (1) Mettre en conformité les portes coupe-feu.
- (2) Retirer les appareils (individuels ou fournis par le SPF) non conformes et/ou non enregistrés auprès du SIPPT.
- (3) Compenser ces retraits par l'ajout éventuel de nouveaux réfrigérateurs (souvent moins énergivores) dans les locaux cuisine prévus à cet effet.
- (4) Compenser les retraits de percolateurs personnels (qui consomment aussi beaucoup d'électricité) en rendant gratuit le café aux *coffee corners*.
- (5) Analyser (ou faire analyser) le système de chauffage, ainsi que le système de conditionnement d'air.
- (6) Adapter tous les locaux en fonction des prescriptions légales.
- (7) Analyser précisément – par le SIPPT et sur base d'informations à fournir par les correspondants RH – l'occupation actuelle des locaux en superficie par agent.
- (8) Comparer la situation actuelle d'occupation des locaux avec les critères objectifs d'occupation des bureaux (qui avaient été proposés et acceptés jadis par le comité de direction) ; voir à ce propos la note du SIPPT du 25.11.2013 ([annexe 3](#))
- (9) Réaliser des analyses de risques (avis préalable du SIPPT) pour tous les projets de déménagements prévus par l'employeur, notamment sur base de la répartition de la surface disponible entre les agents, en concertation avec eux et en respectant des critères objectifs tels que jadis appliqués par l'employeur.
- (10) Prendre en compte l'avis des chefs de service pour la réalisation finale des plans de déménagements.

De la visite ressortent trois recommandations d'action au CCB : Cf. **page 5** (annexe 1)

Nota Bene :

La numérotation (1) à (10) ne constitue pas un ordre pour l'exécution, mais une référence utile au suivi régulier par le CCB1 des progrès accomplis dans la remise en conformité du bâtiment.

Annexe 1

Le CCB1 ne s'est plus réuni depuis 2014 malgré la nécessité de le faire. Il était urgent de procéder à la visite du bâtiment, certes assez moderne, mais qui souffre de problèmes de chauffage et surtout de mauvaise gestion des espaces disponibles.

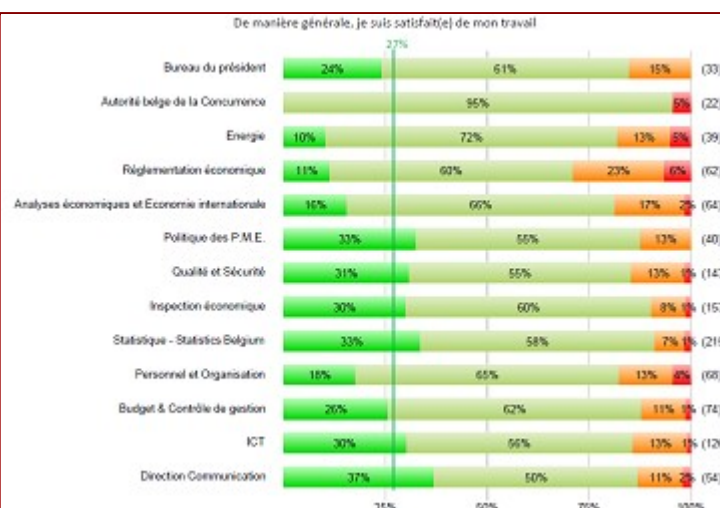
L'enquête sur la satisfaction du personnel, effectuée en novembre 2015 portait sur le contenu du travail, l'environnement de travail, la reconnaissance, la carrière, la responsabilisation, l'équipe/Chef, les relations interpersonnelles, la communication, et la culture d'organisation.

Le SPF Economie est légèrement au-dessus du *benchmark* en matière de satisfaction globale : 27% des agents du SPF s'affirment satisfaits de leur travail en général, contre 26% pour l'ensemble des Services Publics Fédéraux. Comme le montre le graphique au bas de cette page, la moyenne de satisfaction globale des agents (27%) s'avère très variable selon les Directions Générales :

- plus élevées que la moyenne pour les DG PME (E5), Qualité et sécurité (E6), Inspection économique (E7), ICT (S3), et la Communication (S4),
- autour de moyenne pour le Bureau du Président ;
- en dessous de la moyenne pour les DG Autorité belge de la Concurrence (E1), Energie (E2), Règlementation économique (E3), et Analyses économique et économie internationale (E4).

Pour les points négatifs qui résultent des résultats de cette enquête on retiendra surtout les points suivants pour lesquels très peu d'agents sont « absolument d'accord » :

- « l'avancement de carrière, les promotions et autres mouvements de personnel sont basés sur des critères transparents » (**4,6%**) ;
- « le SPF Economie est particulièrement à l'écoute de son personnel » (**7,2%**) ;
- « L'Administration fédérale m'offre des possibilités de travailler dans d'autres organisations publiques (via mobilité) » (**7,6%**) ;
- « j'entrevois des opportunités de carrière au sein du SPF Economie » (**10%**) ;
- « je suis suffisamment impliqué dans les projets de changements qui me touchent (réorganisation, déménagements, méthodes de travail, procédures,...) » (**12%**).



[Visualiser cette image en grandeur réelle](#)

Les Délégations syndicales estiment donc, à l'appui de cette enquête, que certains étages du bâtiment *City Atrium C* méritent davantage d'attention.

- ▶ Les étages 5, 6 et 9 ont été visités en accompagnement du SIPPT le 4 janvier 2018.
- ▶ D'autres étages le seront dans un proche avenir.

Il ne s'est nullement s'agi d'épingler tel ou tel agent, mais de suivre la méthodologie d'analyse des risques « bien-être » (santé et sécurité au travail) telle que définie par la [loi du 4 août 1996](#), qui a transposé en droit belge la Directive 89/391/CEE.

Le but de la visite du SIPPT avec accompagnement syndical a dès lors consisté à améliorer les conditions de travail et les conditions de vie au travail et hors travail.

Au cours de cette visite, il a été constaté :

- ▶ des dangers "classiques" toujours présents : chutes, bruit, produits dangereux... ;
- ▶ une détérioration des conditions de travail liée à la conjugaison des facteurs { intensification du travail , apparition de nouveaux risques, tels que TMS, stress, harcèlement... } ;
- ▶ des inégalités face aux conditions de travail (H/F, travailleur.se.s permanent.e.s / précaires) ;
- ▶ une détérioration des conditions de vie due à l'impact des activités économiques sur l'environnement.

Les Délégations syndicales ont en outre souhaité aider le SIPPT dans ses missions légales qui consistent principalement à :

- ▶ rechercher et proposer tous les moyens utiles pour améliorer le bien-être des travailleurs ;
- ▶ contribuer activement à tout ce qui est entrepris par l'employeur ;
- ▶ favoriser le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Une politique de prévention consiste avant tout à **ne pas attendre un dommage** (blessure, maladie professionnelle, incendie, accident de travail avec incapacité, ...) **pour prendre des mesures structurelles et planifiées** avec des objectifs, des moyens pour les atteindre, des mesures à mettre en œuvre dans des délais fixés, selon des méthodes précises, avec une répartition des tâches et des évaluations. Voir à ce propos la Circulaire du 7 juin 2002, et, plus en particulier, ses [pages 1 à 3](#) :

- ▶ Tout employeur est tenu de mener une politique de bien-être.
- ▶ La politique du bien-être implique (...) un dépistage et un inventaire systématique des risques.
- ▶ Les mesures de prévention doivent se concevoir au niveau de l'organisation dans son ensemble, du groupe de postes de travail ou de fonctions et de l'individu.
- ▶ Les mesures de prévention peuvent, entre autres, avoir trait à l'organisation du service public, à l'aménagement d'un lieu de travail, à la conception du poste de travail, au choix de moyens de travail et des équipements de protection, aux instructions pour les travailleurs, etc.

- ▶ Afin de programmer l'exécution de ces mesures, on doit élaborer un plan de prévention global, qui doit être établi par écrit et régulièrement corrigé.
- ▶ Le comité (...) joue un rôle important dans la politique de prévention en ce sens qu'il émet des avis, recherche et propose des moyens et contribue activement à l'élaboration de meilleures conditions de travail.

L'analyse des risques n'est en aucun cas réservée aux seuls "experts". En effet, la première source d'information sur les risques, ce sont les travailleurs exposés ! Il est possible, avec des méthodes simples, de dépister une grande partie des risques. Ce n'est qu'ensuite que des méthodes spécialisées et/ou des experts sont nécessaires pour des risques complexes et/ou spécifiques (p. ex. chauffage/conditionnement d'air de l'Atrium).

Enfin, et pour rappel, le bien-être des travailleurs figure dans le *Top10* des enjeux de développement durable du SPF Economie (publication à venir, après son approbation par le Comité de Direction).





À la lumière de la visite du 4 janvier 2018 (voir **Annexe 2** en page 6), il apparaît que :

- ▶ **de nombreuses adaptations au bâtiment Atrium seront à réaliser avant tout projet de déménagement.** Pour ce faire et en vue de monitorer les progrès :
- ▶ **❶ le comité de concertation de base devra se réunir plus régulièrement afin de constater les indispensables remises en conformité ;**
- ▶ **❷ les Délégations syndicales estiment que le comité de concertation de base devrait inviter le SIPPT à lui soumettre, comme ce fut le cas de 2011 à 2014 inclus (aux CCB2 et ex-CCB3 et ex-CCB4) des rapports mensuels identifiant les progrès et les manquements résiduels ;**
- ▶ **❸ les Délégations syndicales veilleront à informer et sensibiliser le personnel ; il apparaît indispensable que, de son côté, l'Autorité motive le personnel clé de la ligne hiérarchique** (chefs de service, correspondant.e.s RH, correspondant.e.s budgétaires, correspondant.e.s communication, ...) **dans son rôle de moteur du système dynamique de gestion des risques.**

Annexe 2

Principaux risques identifiés par les Délégations syndicales à l'occasion de la visite du 4 janvier 2018)

La visite des étages prioritaires (5, 6 et 9) a pris plus de 2 heures 30, tant le nombre de manquements constatés était important. Le groupe syndical (MM. Baudhuin, Dumoulin, Eeman, Ferdinand et Renard) constitué à l'invitation du SIPPT se propose donc de revenir visiter d'autres étages, notamment sur base de demandes précises reçues entre-temps, et de faire rapport à l'occasion des prochaines réunions du CCB1. Voici, compte tenu de ce *caveat*, les constatations provisoires auxquelles sont arrivées les Délégations syndicales.

-  Les futurs déménagements souhaités dans l'Atrium ne peuvent être réalisés sans remettre le bâtiment en ordre au préalable (priorité à la sécurité !)
-  Le SIPPT, constatant de fortes variations de températures entre bureaux orientés vers l'Atrium Vs. bureaux "externes" à l'Atrium, mais aussi entre bureaux équipés de chaufferettes électriques Vs. bureaux qui respectent les consignes de chauffage, a suggéré qu'il soit proposé à l'employeur de réaliser une analyse de risques *via* une société externe capable de résoudre certains problèmes de confort thermique rencontrés par de nombreux agents, surtout du côté "intérieur" de l'Atrium.
-  À la lumière des constatations des délégations syndicales, un problème à résoudre facilement (sans autres coûts que celui de déplacements adaptés en ce sens), c'est le manque de place pour certains, lui-même provoqué par un **ratio de surface de travail** (= m²/agent) extrêmement variable entre étages, entre bureaux d'un même étage, ou sous prétexte de différences de grades entre agents (un *ratio* très élevé est surtout constaté pour les grades A3 et supérieurs).
-  Ce problème de manque d'espace rencontré par la plupart des agents, pour lequel le SIPPT et les Délégations syndicales proposent des solutions pragmatiques au bénéfice du bien-être des agents comme de l'efficacité du SPF, génère une grande partie des problèmes rencontrés tels que : bureaux non perpendiculaires aux fenêtres, câbles électriques trop loin des bureaux et laissés libres sur le sol, mauvais placement des agents par rapport aux portes d'entrée et à l'éclairage naturel, bureaux parfois parallèles aux fenêtres, bureaux trop nombreux (Cf. local des stagiaires au 5ème étage) par rapport aux normes de surface, ...



Les autres problèmes à solutionner avant tout nouveau déménagement sont essentiellement les suivants :

- ▶ retirer les appareils non validés par le SIPPT (sans doute le plus grand nombre) ;
- ▶ mettre en conformité incendie les portes coupe-feu ;
- ▶ faire enlever par les agents leurs effets personnels non autorisés et qui présentent des risques en termes de sécurité, d'hygiène, ou de gaspillage énergétique (nombreux réfrigérateurs parfois bien cachés derrière les bureaux, nombreuses chaufferettes électriques, nombreux ventilateurs électriques, nombreux percolateurs individuels, imprimantes individuelles non enregistrées auprès du SIPPT, lits avec matelas, lampe sur pied halogène haute tension d'une puissance de 300W et plus,...) ;
- ▶ enlever tous ces appareils s'ils n'appartiennent pas aux agents.

Note :

Étant donné le grand nombre de réfrigérateurs individuels, il serait utile de compenser les mesures d'enlèvement par l'ajout éventuel de **nouveaux réfrigérateurs** (souvent moins énergivores) **dans les locaux cuisine** prévus à cet effet. Il serait également bienvenu de compenser le retrait des percolateurs personnels (qui consomment aussi beaucoup d'électricité) en rendant gratuit le café aux *coffee corners*. Pour rappel : le café est un excitant et donc un *booster* pour l'efficacité des agents. Ce serait sans doute *Win/Win* que de rendre les **cafés gratuits**, comme jadis...



Après mise en conformité du bâtiment, et avant tout projet futur de déménagement, les Délégations syndicales demandent que les critères objectifs de règles d'occupation des bureaux qui avaient à l'époque été établis par Mme E. Fonteyn soient diffusés auprès des agents, discutés en CCB1 et appliqués dans un souci d'une meilleure cohérence d'approche, de justice et d'une répartition rationnelle des surfaces disponibles.



Les Délégations syndicales rappellent enfin qu'il ressortait déjà des résultats de l'enquête de bien-être menée en avril 2015 que des risques de harcèlement, de violence, de stress ou *burnout* sont avérés au sein du SPF ; il a été relevé que ces risques peuvent quelquefois découler d'une mauvaise gestion du personnel, notamment en termes d'occupation des locaux.

Résultats de l'enquête d'avril 2015 :

Parmi les réponses les plus négatives, on retrouve les appréciations suivantes :

- ▶ Je suis satisfait des installations (éclairage, climatisation, température, son ...) (**49%**) ;
- ▶ Je ressens du stress à cause de mon travail (**40%**) ;
- ▶ J'entrevois des opportunités de carrière au sein du SPF Economie (**39%**) ;
- ▶ Je pense avoir suffisamment d'opportunités de croissance, de promotions et de mobilité (**34%**) ;
- ▶ Je suis au courant du plan d'action annuel « bien-être au travail » dans mon organisation (**26%**)

Les résultats les plus négatifs de l'enquête ont, certes, conduit le Comité de Direction à prendre diverses mesures, dont notamment : organisation d'examens d'accessions vers les niveaux supérieurs ; interdiction de consommer de l'alcool au restaurant du SPF ; mise à disposition d'un second écran aux agents qui le demandent ; promotion accrue de l'activité physique au cours de la journée ; évaluation à 360° pour les dirigeants.

Par contre, certaines réponses négatives n'ont pas (encore) été suivies d'effets suffisamment concrets. Il s'agit notamment de la persistance des problèmes suivants, dont au moins deux ont été confirmés par la visite du 4 janvier 2018 :

- ▶ **certains déménagements s'opèrent sans l'avis préalable du SIPPT** et sans que l'employeur en explique suffisamment les raisons ;
- ▶ des formations pratiques n'ont pas encore été données (p. ex. *Sharepoint*) ;
- ▶ les processus de décision participatifs sont trop rares ou n'ont pas été menés à terme ;
- ▶ la reconnaissance du travail fourni par les agents reste insuffisante ;
- ▶ **la transmission top-down des feed-back n'est pas généralisée ; la répartition de la surface disponible entre les agents est imposée sans concertation ;**
- ▶ la charge de travail est mal répartie ;
- ▶ la lourdeur des procédures administratives (organisation des réunions, demandes de congé, gestion du temps de travail, gestion des missions, gestion du courrier) ;
- ▶ la complexité et les dysfonctionnements des outils informatiques.



Enfin, le départ à la retraite de Mme Fonteyn n'a toujours pas débouché sur un remplacement de nature à assurer le traitement en interne des problématiques liées aux risques psychosociaux au travail.

Annexe 3

Lien :**Note du SIPPT du 25 novembre 2013**

Nota aan de heer DELPORTE

Voorzitter van het Directiecomtté

Ter attentie van de heer MASSANT

Directeur Budget en Beheerscontrole

Objet de la note :

Advies werkplekinrichting

Advies Interne Dienst PBW

- ◆ KB van Arbeidsplaatsen — 10/10/2012
- ◆ KB Werken met beeldschermapparatuur — 27/08/1993
- ◆ Wet Welzijn op het Werk — 4/08/1996