



Mieux travailler ensemble

Bien-être relationnel au travail

Catalogue de bonnes pratiques



Service public fédéral
Personnel et Organisation

.be





TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	7
1. BONNES PRATIQUES DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ	9
1.1. Aide au sevrage tabagique en groupe	10
1.2. Collecte de sang	10
1.3. Programme de santé préventif	11
1.4. Santé et bien-être	12
1.5. Cours de yoga	13
1.6. Weight Watchers@Work	14
1.7. Exercices de relaxation	14
1.8. Distribution de fruits	15
2. BONNES PRATIQUES DANS LE DOMAINE DU SPORT	17
2.1. Equipe sportive	18
2.2. Equipements sportifs du service social	19
3. BONNES PRATIQUES DANS LE DOMAINE DE LA CULTURE	21
3.1. Bibliothèque d'agrément	22
3.2. Bibliothèques francophone et néerlandophone	23
3.3. Programme d'échange linguistique pour les enfants des collaborateurs	24
3.4. Tables de conversation en français et néerlandais	25
4. BONNES PRATIQUES ÉQUILIBRE VIE PRIVÉE/VIE PROFESSIONNELLE	27
4.1. Service de repassage	28
4.2. Friends & Family Day	28
4.3. Garderie	30
4.4. Télétravail	31

5. BONNES PRATIQUES DANS LE DOMAINE DES RESSOURCES HUMAINES	33
5.1. Culture organisationnelle “Régisseur de votre propre vie”	34
5.2. Cellule sociale au sein de la division HRM	35
5.3. Objectif de formation annuelle	37
5.4. Stage d’immersion	37
5.5. Organiser le déménagement d’un service	38
6. BONNES PRATIQUES DANS LE DOMAINE DU BIEN-ÊTRE	43
6.1. Screening ergonomique du poste de travail	44
6.2. Baromètre du Selor	45
6.3. Réseau personnes de confiance	47
6.4. Lutte contre les agressions	48
6.5. Groupe de travail bien-être	51
6.6. Formation en gestion du temps, gestion du stress et ergonomie pour les chefs fonctionnels	52
6.7. Groupe de travail prévention et protection au travail	53
CADRE RÉGLEMENTAIRE	55
SITES INTERNET UTILES	56
BIBLIOGRAPHIE	57

Introduction

En matière de bien-être au travail, l'arsenal législatif belge est bien développé. Au sein de ce cadre réglementaire (voir page 55), la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail a notamment pour ambition de rappeler les différentes dispositions en matière de bien-être au travail : réduction des risques, prise de mesures de protection individuelles et/ou collectives, formation et information des travailleurs, ... **L'employeur est obligé d'appliquer les dispositions de cette réglementation.**

Outre les obligations légales dans le domaine du bien-être, l'employeur peut proposer d'autres actions qui peuvent stimuler l'épanouissement de ses collaborateurs sur le lieu de travail. Il s'agit par exemple d'activités culturelles et sportives, d'exercices de relaxation, d'activités dans le cadre d'un bon équilibre vie privée/travail, ... Plusieurs organisations fédérales proposent de telles activités à leurs collaborateurs. Certaines d'entre elles sont présentées dans ce catalogue.

Objectif

Elaboré par le SPF Personnel et Organisation, ce catalogue rassemble des bonnes pratiques issues de différentes organisations fédérales. Il a pour objectif d'offrir un **inventaire non exhaustif des actions qui peuvent être mises en oeuvre par les organisations fédérales pour favoriser la convivialité, la confiance, la communication et le sentiment de solidarité de leurs collaborateurs.**

Groupe-cible

Le catalogue s'adresse aux dirigeants, aux responsables P&O, aux responsables des services internes de prévention et de protection au travail, ainsi qu'aux responsables bien-être des organisations fédérales. Plus largement, il peut également être utile à tout collaborateur impliqué dans des projets.

Approche

Les bonnes pratiques présentées dans ce catalogue visent toutes à contribuer à l'épanouissement des collaborateurs sur leur lieu de travail et à renforcer le climat de confiance entre les organisations et leurs collaborateurs.

Présentées sous la forme de **fiches pratiques**, les bonnes pratiques sont **classées selon six thèmes** :

- santé
- sport
- culture
- équilibre vie privée/vie professionnelle
- ressources humaines
- bien-être.

Modalités d'application

Ce catalogue se veut avant tout pratique : chaque fiche reprend un descriptif de l'activité présentée, ses objectifs, son public-cible et ses modalités pratiques. Chaque bonne pratique peut également être adaptée aux spécificités de chaque organisation et y être implémentée.

Pour que la mise en oeuvre de bonnes pratiques soit une réussite, un certain nombre de conditions sont nécessaires, comme par exemple :

- un appui ferme des services d'encadrement P&O et de la ligne hiérarchique
- une communication interne et externe efficace associée à un dialogue avec les collaborateurs à tous les niveaux (faire comprendre pourquoi ces actions sont mises en place et souligner leur importance)
- des projets structurés pour lesquels les moyens financiers et humains suffisants sont mis à disposition

- un climat favorable sur le lieu de travail (le collaborateur doit se sentir en confiance dans son organisation)
- un diagnostic quantitatif et qualitatif avant de mener des actions efficaces
- des partenariats efficaces
- la flexibilité et la créativité nécessaires pour mettre en place des actions.

A savoir

Le catalogue de bonnes pratiques est également disponible en version électronique sur www.fedweb.belgium.be > Publications.

Pour plus d'informations, les organisations intéressées peuvent contacter la DG Développement de l'Organisation et du Personnel du SPF Personnel et Organisation (point de contact Personnel et Bien-être) : bien-etre@p-o.belgium.be

Remerciements...

Aux organisations fédérales qui ont contribué à la collecte de bonnes pratiques :

- Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé
- Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire
- Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage
- Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé
- Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer
- Office National de l'Emploi
- Selor
- SPP Intégration Sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie Sociale et Politique des Grandes Villes
- SPF Intérieur
- SPF Justice
- SPF Mobilité et Transports
- SPF Personnel et Organisation
- SPF Sécurité Sociale.



PARTIE 1

Bonnes pratiques dans le domaine de la **santé**

1.1. Aide au sevrage tabagique en groupe

ORGANISATION	Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS)
DESSCRIPTIF	Aide au sevrage tabagique en groupe.
OBJECTIFS	Arrêter de fumer avec <ul style="list-style-type: none"> • le support des collègues • l'aide d'une équipe professionnelle.
CONTENU DÉTAILLÉ	L'encadrement est assuré par des collaborateurs de l'Institut Bordet.
COMMENT	Selon l'approche de l'Institut Bordet.
PUBLIC CIBLE	Tous les membres du personnel – fumeurs de l'AFMPS.
DATE DE DÉBUT	15 février 2010
ÉVALUATION	3 personnes ont commencé le sevrage.
COÛTS	100 € par participant
PERSONNE DE CONTACT	Sofie DHUYVETTER - sofie.dhuyvetter@fagg.be - Service social : 02/524.88.03

1.2. Collecte de sang

ORGANISATION	SPF Intérieur
DESSCRIPTIF	Collecte de sang sous la surveillance de médecins spécialistes.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins en sang et en plasma sanguin sont grands. Les dons de sang sauvent des vies et sont donc très utiles. • La contribution du SPF à la prestation de services sociaux.
COMMENT	La collecte de sang est indolore, sans danger et n'a pas de répercussions négatives. Les dates sont communiquées par voie de note de service. La collecte de sang a toujours lieu entre 8 et 11 heures. Les nouveaux donneurs doivent se présenter entre 9 et 10 heures. Le groupe sanguin est communiqué aux collaborateurs qui font un don de sang. En outre, ces derniers peuvent recevoir gratuitement du sang ou du plasma pour eux-mêmes ou pour des membres de leur famille dans un délai de 365 jours suivant le don de sang. Les donneurs de sang reçoivent une dispense de service le jour de la collecte de sang.
PUBLIC CIBLE	L'ensemble du personnel du SPF Intérieur.
STATUT	Encore en vigueur
PLAN D'ACTION	Application de la circulaire n° 487 relative à l'octroi d'une dispense de service pour le don de sang, de plaquettes et de plasma sanguin. Les donneurs de sang peuvent bénéficier d'une dispense de service le jour de la collecte.
COÛTS	Pas de coûts pour le membre du personnel.
PERSONNE DE CONTACT	Ann VANDEPONTSEELE - ann.vandepontseele@ibz.fgov.be

1.3. Programme de santé préventif

ORGANISATION	SPF Sécurité sociale
DESRIPTIF	Il s'agit d'un programme de santé de 5 jours qui s'étend sur une période de 5 ans. Pour suivre le programme de santé préventif, le membre du personnel reçoit 5 jours de dispense de service.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser le bien-être au travail • Créer une culture d'entreprise positive • Prévenir le stress négatif • Permettre à chacun de s'épanouir dans ses activités professionnelles et son environnement de travail.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Le programme de santé préventif consiste, à l'initiative du travailleur, en un examen par un médecin, généraliste ou spécialiste, et en séances d'activités avec un kinésithérapeute, un diététicien, un psychologue,...</p> <p>Le travailleur doit obtenir une attestation délivrée par un médecin, généraliste ou spécialiste, certifiant que sa participation au programme tel que préconisé par le SPF Sécurité sociale est nécessaire, de manière préventive, pour sa santé.</p>
COMMENT	Le travailleur reçoit 5 jours de dispense sur une période de 5 ans. Après vérification de l'attestation médicale et la réponse positive du service d'encadrement P&O attestant que le travailleur est actif et rémunéré au SPF Sécurité sociale depuis 2 ans au minimum, le chef de service octroie la(les) dispense(s) de service.
PUBLIC CIBLE	Tout travailleur statutaire ou contractuel qui est actif et rémunéré au SPF Sécurité sociale depuis 2 ans au minimum.
DATE DE DÉBUT	1er janvier 2009
STATUT	Toujours d'application
ÉVALUATION	Les coûts à charge du travailleur peuvent être un frein mais pour les personnes déjà sensibilisées, il s'agit d'un plus.
PLAN D'ACTION	Repris dans le plan d'action bien-être 2008-2009 du SPF Sécurité sociale. Note de service du 11 mars 2009.
COÛTS	Le coût de la visite médicale et des activités est à charge du travailleur.
PERSONNES DE CONTACT	Service d'encadrement P&O, cellule Talent & Organisation : André LIETART - andre.lietart@minsoc.fed.be Stefaan VANDERGUCHT - stefaan.vandergucht@minsoc.fed.be

1.4. Santé et bien-être

ORGANISATION	Office National de l'Emploi (ONEM)
DESRIPTIF	Plan d'Action Annuel (PAA) Santé et Bien-être.
OBJECTIFS	Sensibiliser les collaborateurs à l'importance d'un style de vie sain, en général, et à ce qu'il peut apporter pour davantage de bien-être au travail.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Ceci est le contenu détaillé du PAA Santé et Bien-être à l'Administration Centrale. Chaque bureau régional a aussi développé son propre PAA, à partir des mêmes offres de services.</p> <p>Les services collectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Santé : tabagisme L'ONEM propose des sessions de sensibilisation collective en matière de tabagisme. • Santé : sensibilisation à l'alcool Le Service social propose une information collective à l'attention du personnel d'encadrement en matière de sensibilisation "alcool" ("Comment réagir en tant que chef face à ce problème?"). • L'ergonomie Le SIPP (Service Interne de Prévention et de Protection au travail) propose des séances collectives d'information et de sensibilisation du personnel en matière d'ergonomie (utilisation efficace des matériaux ergonomiques, conseils pour l'organisation des postes de travail, prévention des troubles musculo-squelettiques,...) <p>Les offres individuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diététique Tout agent qui souhaite des informations - d'ordre général - sur la nutrition peut adresser ses questions au diététicien via son adresse e-mail. Les questions les plus souvent posées seront réunies sous la forme d'un FAQ (Frequently Asked Questions) mis à disposition sur l'intranet. • Formations Les formations de l'IFA (Institut de Formation de l'Administration fédérale) en matière de gestion du stress, gestion du temps, assertivité,... sont ouvertes aux inscriptions. • Intervention dans les frais d'examens médicaux préventifs Le Service social propose une intervention financière pour les plus de 50 ans dans les frais des examens médicaux préventifs. • L'ergonomie à titre individuel Le SIPP propose des séances individuelles de conseils en matière d'ergonomie (sur le poste de travail des collaborateurs).
COMMENT	<p>Dans un premier temps, les différents intervenants de la santé et du bien-être se sont réunis pour concevoir une liste de services. Cette liste a été communiquée à chaque bureau régional comme support pour développer un plan d'action annuel santé et bien-être.</p> <p>Pour l'Administration Centrale, les différentes offres ont été évaluées. Celles qui répondaient le mieux aux attentes du personnel de l'Administration Centrale ont été choisies.</p> <p>Une communication via l'intranet a été faite au personnel. Les correspondants HR et directeurs ont également été avertis par mail, afin de rassembler les inscriptions collectives. Les inscriptions individuelles pouvaient être envoyées directement au service Bien-être, responsable de ce PAA.</p> <p>Les inscriptions ont été envoyées aux différents intervenants concernés pour qu'ils puissent organiser leurs sessions collectives et individuelles.</p>

PUBLIC CIBLE	Tout agent de l'ONEM.
DATE DE DÉBUT	1er janvier 2010
STATUT	En cours de réalisation
PLAN D'ACTION	Oui
COÛTS	Chaque bureau régional a développé son propre PAA à partir des mêmes offres de services. Certains bureaux ont également entrepris des démarches vers des intervenants locaux pour d'autres activités.
PERSONNE DE CONTACT	Sylvie MOREL de WESTGAVER - sylvie.moreldewestgaver@onem.be - Tél.: 02/515.42.19 Isabel LAHAYE - isabel.lahaye@onem.be - Tél.: 02/515.42.78

1.5. Cours de yoga

ORGANISATION	Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer (OSSOM)
DESRIPTIF	Cours d'une heure, une fois par semaine.
OBJECTIFS	Permettre aux agents qui le souhaitent de <ul style="list-style-type: none"> • se relaxer • se maintenir en forme.
CONTENU DÉTAILLÉ	Mouvements de yoga sur une musique relaxante afin d'aider à la concentration et éviter d'être perturbé par les bruits environnants.
COMMENT	Les cours de yoga sont organisés dans le cadre du cercle sportif de l'OSSOM. Le personnel est couvert par une assurance comme les participants d'autres activités organisées par le cercle sportif. Des cours de yoga peuvent également être suivis lors de la journée sportive annuelle.
PUBLIC CIBLE	Tout membre du personnel de l'OSSOM qui souhaite se relaxer et se maintenir en bonne forme.
DATE DE DÉBUT	Juin 2002
STATUT	En cours
ÉVALUATION	Positive: certains membres du personnel participent depuis le tout début des cours.
PLAN D'ACTION	Non
PERSONNE DE CONTACT	Myriam VERLE - myriam.verle@ossom.fgov.be - Tél.: 02/642.07.15

1.6. Weight Watchers@Work

ORGANISATION	SPF Intérieur
DESRIPTIF	Perdre du poids en mangeant mieux et en bougeant plus.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Mieux manger • Bouger plus
CONTENU DÉTAILLÉ	Le concept est connu: il s'agit de perdre du poids en mangeant mieux et en bougeant plus selon un programme précis et avec les conseils d'un coach. Weight Watchers@Work cadre ainsi parfaitement avec la politique de bien-être du SPF Intérieur.
COMMENT	<p>Le programme "Weight Watchers sur le lieu de travail" devait débiter au SPF Intérieur à la demande de plusieurs collaborateurs.</p> <p>Le programme collectif coûte moins cher que de suivre les sessions individuellement. Un accès gratuit illimité à l'assistant Weight Watchers est prévu sur internet.</p> <p>Les sessions doivent avoir lieu sur le temps de midi, ce qui permet d'éviter des trajets et de gagner du temps en soirée.</p> <p>Weight Watchers@Work ne peut être mis en place que si 20 personnes s'inscrivent. Les sessions doivent se dérouler en toute discrétion, avec un coach disponible pour donner des conseils et astuces applicables sur le champ.</p>
PUBLIC CIBLE	Tous les membres du personnel du SPF Intérieur, rue de Louvain et WTC.
DATE DE DÉBUT	Avril 2011
STATUT	L'activité n'est pas réalisée à cause de problèmes pratiques (coût, location, ...)
COÛTS	165 € pour 14 séances (14 semaines)
PERSONNES DE CONTACT	Catherine BAUDINET – catherine.baudinet@ibz.fgov.be

1.7. Exercices de relaxation

ORGANISATION	SPF Intérieur
DESRIPTIF	Le bien-être du personnel reste au coeur des préoccupations en 2011 pour le SPF Intérieur. Dans ce cadre, diverses activités sont proposées tout au long de l'année, dont des séances de sophrologie.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à se relaxer • Mieux gérer le stress.
CONTENU DÉTAILLÉ	La première activité consiste en des séances de sophrologie, une méthode de relaxation. Une fois par semaine, pendant une heure, on apprend à se détendre, se concentrer, gérer le stress et les émotions, développer les capacités de mémorisation,...
COMMENT	Les séances se déroulent pendant 10 semaines sur le temps de midi. La première session est destinée à donner des explications sur la sophrologie et à faire quelques petits exercices faciles de relaxation.
PUBLIC CIBLE	Tous les membres du personnel du SPF Intérieur, rue de Louvain et WTC.
DATE DE DÉBUT	27 avril 2011
STATUT	En réalisation
COÛTS	Gratuit
PERSONNES DE CONTACT	Catherine BAUDINET – catherine.baudinet@ibz.fgov.be

1.8. Distributions de fruits

ORGANISATION	Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA)
DESSCRIPTIF	En support de sa mission et dans le cadre d'une politique anti-tabac, l'AFSCA souhaite promouvoir une politique d'alimentation saine. Dans ce cadre, l'Agence propose chaque jour à ses membres du personnel un fruit frais.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • La promotion des fruits comme en-cas sain • Le soutien des collaborateurs qui souhaitent arrêter de fumer. Un fruit pour remplacer la cigarette.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Une convention concernant la livraison de fruits a été conclue avec le "Verbond van Belgische Tuinbouwveilingen". L'approvisionnement se fait par le biais des criées belges. L'AFSCA assure le transport entre la criée et ses différents bureaux. L'assortiment de fruits peut varier suivant l'offre et comprend des pommes et/ou des poires belges labellisées "fruitnet" (culture respectueuse de l'environnement).</p> <p>Les fruits sont livrés à partir de la quatrième semaine de septembre jusqu'à la dernière semaine de mai, à l'exception des vacances de Noël et des vacances de Pâques. Chaque semaine, +/- 6.835 fruits ou chaque année, +/- 51.000 kg de fruits sont livrés, répartis sur trois criées et ce, avec différents jours de livraison. Les fruits sont livrés dans des bacs en plastique. La quantité de fruits hebdomadaire peut être adaptée en fonction des jours fériés et jours de congés.</p> <p>L'action a été approuvée par le Comité de Direction et l'Administrateur délégué a annoncé la distribution des fruits lors des sessions d'information au siège central et dans les services extérieurs.</p>
COMMENT	Cette action s'inscrit dans le cadre d'une politique anti-tabac avec une interdiction totale de fumer dans les bâtiments de l'AFSCA. Les fruits constituent une alternative saine pour les membres du personnel de l'AFSCA.
PUBLIC CIBLE	Tous les membres du personnel de l'AFSCA.
DATE DE DÉBUT	9 janvier 2006.
PLAN D'ACTION	Note de service n° 115601 du 5 janvier 2006.
STATUT	Encore en vigueur.
ÉVALUATION	Une enquête a été réalisée au cours de l'été 2009 auprès des chefs de PCE et des directeurs de laboratoire, pour sonder la satisfaction du personnel, la qualité fournie, les délais de livraison, les possibilités de stockage et les quantités.
COÛTS	+/- 35.500 € sur une base annuelle.
PERSONNE DE CONTACT	Guido WALLEZ - guido.wallez@favv.be

PARTIE 2

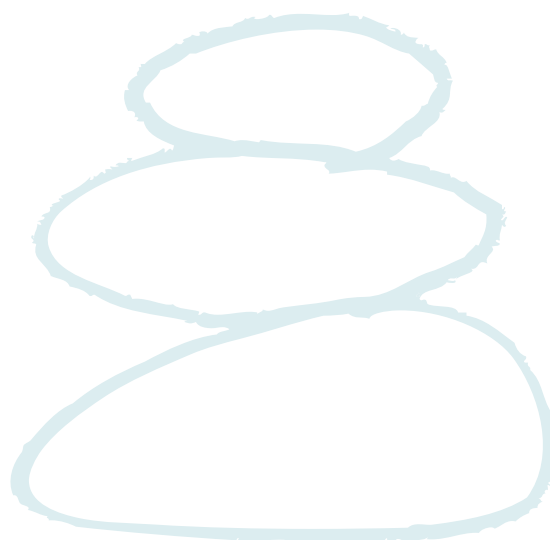
Bonnes pratiques dans le domaine du **sport**

2.1. Equipe sportive

ORGANISATION	SPF Intérieur
DESRIPTIF	Equipe sportive du SPF Intérieur.
OBJECTIFS	Promotion de la santé, du sport et du mouvement.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Le choix a porté sur une formule à deux volets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un “Sportteam” qui participe à une série de compétitions d’entreprises • un “Recreateam” qui participe à une série de grandes manifestations sportives ou activités physiques. <p>Le “Sportteam” se compose de plusieurs membres du personnel qui veulent participer à des compétitions entre entreprises (courses à pied, courses à vélo, biathlons, triathlons).</p> <p>Le “Recreateam” se compose de tout membre du personnel qui souhaite participer à une série de grandes manifestations sportives (par exemple: les 20 km de Bruxelles, le Tour des Flandres pour cyclotouristes,...) et qui souhaite défendre les couleurs du SPF. Il y a en outre d’autres initiatives dans le “Recreateam” qui visent à encourager les membres du personnel à bouger (marche dans le parc, promenade le week-end). Une attention sportive spéciale est accordée aux femmes dans le cadre des “Ladies on the run”, qui sont des séances de course à pied à son propre rythme. Chaque participant pratique un sport selon ses propres possibilités.</p>
COMMENT	<p>Après le succès des 20 km de Bruxelles en 2009, plusieurs membres du personnel issus de différentes directions et différents services du SPF Intérieur ont demandé à pouvoir participer régulièrement à des activités sportives. D’où l’idée de participer, sous les couleurs du SPF Intérieur, à une série d’événements sportifs dans le domaine de la course à pied ou à vélo.</p> <p>Les sportifs du “Sportteam” bénéficient d’un cadre créé à cet effet, dans lequel ils peuvent participer aux courses au nom du SPF Intérieur: inscription des participants, diffusion des résultats,...</p> <p>Les activités sportives se font en dehors des heures de service. Les courses ont lieu le week-end ou les jours fériés.</p> <p>Chaque semaine, il est possible d’aller faire du jogging en groupe dans le Parc de Bruxelles durant la pause de midi.</p>
PUBLIC CIBLE	Tous les membres du personnel du SPF Intérieur, athlètes confirmés et sportifs débutants.
DATE DE DÉBUT	Mi-2010
STATUT	En plein développement
ÉVALUATION	Des activités sont planifiées de façon progressive, notamment la participation à l’Ekiden de Gand le 26 mars 2011 et à l’Ekiden de Bruxelles à l’automne. Participation aux 20 km de Bruxelles, séances de jogging dans le parc,...
COÛTS	Les frais d’inscription pour le “Sportteam” sont pris en charge par le département. Une boisson et/ou un en-cas sont prévus pour le “Sportteam” et le “Recreateam” après la course.
PERSONNES DE CONTACT	Michaël VANNIEUWENHUYZE - michael.vannieuwenhuyze@ibz.fgov.be

2.2. Equipements sportifs du service social

ORGANISATION	Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS)
DESRIPTIF	Utiliser les équipements sportifs offerts par le service social.
OBJECTIFS	Faire du sport.
CONTENU DÉTAILLÉ	Des appareils de fitness sont disponibles et des sessions de groupe sont organisées. Les personnes qui vont faire du jogging peuvent aussi utiliser les douches. L'adhésion peut se faire à n'importe quel moment.
COMMENT	Selon l'approche de l'Institut Bordet. 5 sessions de groupe différentes par semaine, que l'on peut suivre durant la pause de midi.
PUBLIC CIBLE	Tous les travailleurs de l'AFMPS.
ÉVALUATION	L'évaluation a lieu tous les ans.
COÛTS	10 €/an par participant.
PERSONNE DE CONTACT	Sofie DHUYVETTER - sofie.dhuyvetter@fagg.be - Service social : 02/524.88.03





PARTIE 3

Bonnes pratiques dans le domaine de la **culture**

3.1. Bibliothèque d'agrément

ORGANISATION	Office National de l'Emploi (ONEM)
DESSCRIPTIF	L'Office national de l'emploi possède deux bibliothèques à destination de l'ensemble du personnel : une bibliothèque technique et une bibliothèque d'agrément.
OBJECTIFS	En mettant gracieusement des livres (thrillers, romans,...) à disposition des agents de l'ONEM, il s'agit de proposer un service, accessible à tous, qui soit vécu comme étant un avantage significatif, et qui contribue au bien-être des agents.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>La bibliothèque d'agrément est située à l'Administration centrale. Elle compte approximativement 6.000 livres en français et néerlandais. Il s'agit de livres allant du thriller au roman, du livre de cuisine au guide de voyage.</p> <p>Le Service social dispose d'un budget annuel pour acquérir de nouveaux livres. Les livres sont achetés par le Service social sur base des suggestions des lecteurs mais aussi sur base des nouveautés.</p> <p>Les agents peuvent consulter le catalogue reprenant les offres de livres (les récentes acquisitions ainsi que les livres plus anciens) depuis leur propre poste de travail. En effet, depuis maintenant près de 5 ans, le catalogue est "on-line". Celui-ci permet une recherche par auteur, par catégorie de livres, par nouveauté, et permet de consulter le résumé de chaque livre. Si la consultation du catalogue peut se faire par la voie électronique, la commande des livres doit encore se faire par voie "papier".</p> <p>La bibliothèque est accessible aux agents de l'Administration centrale deux jours par semaine. Les agents des 30 Bureaux du chômage reçoivent des livres mensuellement par le système des messageries (les livres commandés sont acheminés dans chaque bureau du chômage par le service transport de l'Administration centrale). Au niveau local, un agent est plus particulièrement désigné pour centraliser les demandes de livres. L'emprunt des livres dure un mois. Le prêt peut éventuellement être prolongé.</p>
PUBLIC CIBLE	Chaque agent de l'ONEM qui le souhaite peut devenir lecteur de la bibliothèque d'agrément.
DATE DE DÉBUT	La création de la bibliothèque d'agrément remonte à 1969.
STATUT	Encore en vigueur
ÉVALUATION	<p>Il y a actuellement 862 lecteurs, ce qui représente approximativement 20% du personnel. La majorité des lecteurs sont des agents travaillant dans les services extérieurs. En 2009, il y a eu 2.846 livres empruntés.</p> <p>Si le projet de prêts de livres est entré dans la routine, des améliorations sont apportées constamment en termes d'accessibilité du service. Parmi les dernières améliorations, il est à noter l'informatisation du processus de gestion (emprunts, lecteurs,) de la bibliothèque et du catalogue.</p> <p>La commande des livres est l'étape suivante dans l'informatisation du processus.</p>
COÛTS	L'emprunt des livres est gratuit.
PERSONNES DE CONTACT	<p>Sylvie MOREL de WESTGAVER - sylvie.moreldewestgaver@onem.be - Tél. : 02/515.42.19</p> <p>Isabel LAHAYE - isabel.lahaye@onem.be - Tél. : 02/515.42.78</p>

3.2. Bibliothèques francophone et néerlandophone

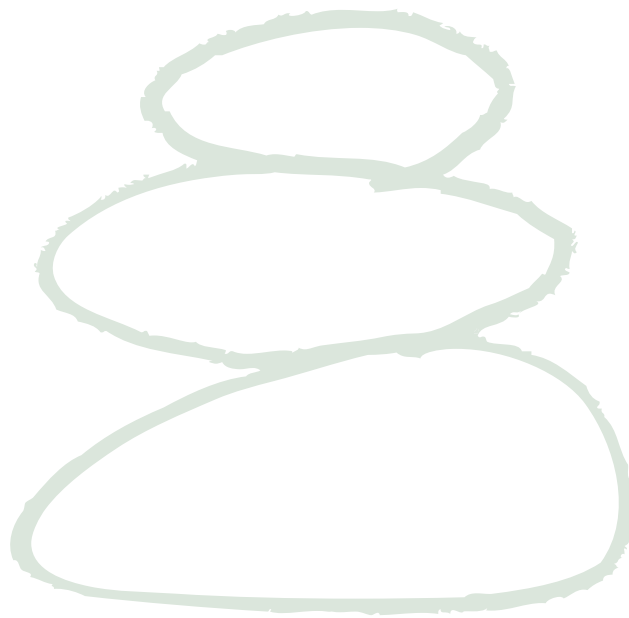
ORGANISATION	Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer (OSSOM)
DESRIPTIF	Mise à disposition des agents d'une bibliothèque de lecture, francophone et néerlandophone.
OBJECTIFS	Permettre aux agents de disposer gratuitement d'un large éventail de livres.
CONTENU DÉTAILLÉ	Les livres qui peuvent être empruntés à la bibliothèque représentent aussi bien les littératures française et néerlandaise que celles du monde entier, en traduction, dans de nombreux genres : romans, nouvelles, contes, poésie, théâtre, récits de voyage, policiers (romans noirs, thrillers,...), histoire, biographies, documents, science fiction, fantastique, bandes dessinées, ouvrages sur la langue, livres pratiques (santé, droit, jeux, cuisine, bricolage, psychologie, jardinage,...).
COMMENT	Les bibliothèques disposent d'un budget annuel et chaque Comité de lecture, avec ces moyens, fait l'acquisition de livres neufs, souvent en format de poche. Mais les fonds s'enrichissent aussi chaque année de livres de seconde main et de dons. Les livres sont recouverts, numérotés, catalogués et mis à la disposition des lecteurs, dans un premier temps exposés comme nouveautés et ensuite mis à disposition dans des rayonnages. Chaque semaine, une permanence d'une demi-heure est assurée, en même temps, par un des membres du Comité de lecture de chacune des bibliothèques.
PUBLIC CIBLE	Tous les membres du personnel de l'OSSOM intéressés par la lecture.
DATE DE DÉBUT	Depuis plus de 20 ans
STATUT	En cours
ÉVALUATION	La bibliothèque s'inscrit dans les activités du Service social, mais n'existerait pas sans la bonne volonté des agents des Comités de lecture et l'aide des services de l'Office. Les bibliothèques, tant francophone que néerlandophone, sont régulièrement fréquentées.
COÛTS	Les livres sont prêtés gratuitement. Un budget annuel pour chaque bibliothèque.
PERSONNES DE CONTACT	Marie-Pierre LOUIS - mariepierre.louis@ossom.fgov.be - Tél. 02/642.05.77 Juliana VERLINDEN - juliana.verlinden@dosz.fgov.be - Tél. 02/642.07.11

3.3. Programme d'échange linguistique pur les enfants des collaborateurs

ORGANISATION	SPF Justice
DESSCRIPTIF	Echange linguistique
OBJECTIFS	Contribuer au développement des connaissances linguistiques des enfants des collaborateurs.
CONTENU DÉTAILLÉ	Chaque année pendant les vacances d'été, les collaborateurs peuvent envoyer leurs enfants en vacances dans la famille d'un collègue de l'autre rôle linguistique, avec un soutien financier du Service social et ce, pendant une semaine (éventuellement 2 semaines s'il y a un accord sur ce point).
COMMENT	Une proposition de plan d'action a été formulée à cet effet auprès du comité consultatif du service social en 1995, lequel a approuvé la proposition.
PUBLIC CIBLE	Les enfants des membres du personnel du SPF Justice, quel que soit leur statut.
DATE DE DÉBUT	L'été 1995
STATUT	En cours. Action intégrée dans les activités du service social.
ÉVALUATION	Méfiance de certains membres du personnel à l'idée de laisser leurs enfants partir en vacances dans une autre famille, celle de collaborateurs qui occupent une autre fonction que la leur dans le SPF. Feed-back positif des membres du personnel, gros public potentiel. Information positive de la part des participants, en espérant en avoir davantage encore à l'avenir.
PLAN D'ACTION	Informers les agents de cette activité de façon spécifique, comme c'est le cas en règle générale, afin de mieux attirer l'attention.
COÛTS	Le coût dépend du nombre de personnes intéressées. En 2010, environ 2.000 €.
PERSONNE DE CONTACT	Karine De RIJCK - karine.derijck@just.fgov.be Expert technique en affaires sociales, Service social.

3.4. Table de conversation en français et en néerlandais

ORGANISATION	Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE)
DESSCRIPTIF	Tables de conversation hebdomadaires en français et néerlandais.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à parler dans l'autre langue avec une plus grande fluidité • Supprimer les barrières afin de parler l'autre langue sans gêne.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Pendant 1 heure par semaine, pendant la pause de midi, des tables de conversations sont organisées en néerlandais (le mardi) et en français (le jeudi). La table est animée par un collègue "native speaker" qui corrige les participants et donne des explications pour répondre aux éventuelles questions.</p> <p>Le sujet de la conversation est choisi par le groupe (actualité, tâches dont ils s'occupent, jeux de langue, vacances,...).</p> <p>Le nombre maximum de participants par table est limité à 5.</p>
COMMENT	Prévoir une salle de réunion, trouver des animateurs et chaque semaine, envoyer à tous un "meeting request" le jour-même.
PUBLIC CIBLE	Tous les membres du personnel sont les bienvenus, mais il est préférable d'éviter une trop grande différence dans les niveaux de connaissances linguistiques.
DATE DE DÉBUT	2008
ÉVALUATION	<p>Facteur de succès et problèmes: trouver suffisamment d'animateurs (nous en avons 2 par langue) qui acceptent d'"offrir" leur temps à la pause de midi et qui mettent vraiment l'accent sur la conversation.</p> <p>Evaluation: nous avons une moyenne de 4 participants par session (54 collaborateurs au total). Les participants ont davantage confiance en eux et parlent aussi plus facilement l'autre langue en dehors de ces tables de conversation.</p>
COÛTS	Néant
PERSONNE DE CONTACT	Gudrun BRIAT , Responsable communication et P&O - gudrun.briat@kce.fgov.be - Tél.: 02/287.33.54



PARTIE 4

Bonnes pratiques équilibre **vie privée/** **vie professionnelle**

4.1. Service de repassage

ORGANISATION	SPF Intérieur
DESRIPTIF	Les membres du personnel peuvent amener leur linge sur le lieu de travail. L’ALE (Agence Locale pour l’Emploi) de Bruxelles vient le chercher et le ramène repassé, moyennant paiement.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer le bien-être des travailleurs en leur permettant de faire repasser leur linge • Faciliter un meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle.
CONTENU DÉTAILLÉ	Permettre au personnel de faire repasser son linge et de le reprendre repassé deux jours plus tard.
COMMENT	Le linge est apporté le mardi ou le jeudi matin sur le lieu de travail. Il est repris par l’ALE Bruxelles, ramené, repassé et plié le mardi ou jeudi suivant. Les membres du personnel paient directement avec des titres-services.
PUBLIC CIBLE	Tout le personnel du SPF Intérieur.
DATE DE DÉBUT	Communiqué par note de service du 10 juin 2009.
STATUT	Encore en vigueur
ÉVALUATION	Peu de personnes font appel à ce service. Difficulté de faire le trajet domicile- lieu de travail avec du linge. Personnel satisfait des services de l’ALE Bruxelles : aucune plainte n’a été introduite.
COÛTS	Titre-service à payer par le personnel.
PERSONNE DE CONTACT	Catherine BAUDINET - catherine.baudinet@ibz.fgov.be

4.2. Friends & Family Day (FFD)

ORGANISATION	SPF Sécurité sociale
DESRIPTIF	Événement auquel tous les membres du personnel sont invités avec leurs familles et amis. Cet événement connaît un programme très vaste : une visite de l’environnement de travail, des activités culturelles (visite de musées, promenades, ...), une garden-party pour les petits et les grands.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Associer la famille et les amis à la vie professionnelle des collaborateurs du SPF et ce, de manière informelle. • Mettre définitivement au frigo le caractère poussiéreux de “travailler pour l’administration”. • Permettre aux collègues de se rencontrer aussi en dehors du bureau. • Développer la solidarité et l’esprit d’équipe : un appel est lancé aux volontaires pour aider lors de certaines activités.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>La nouvelle culture organisationnelle du SPF Sécurité sociale : “Chaque collaborateur est le régisseur de sa propre vie”. Il est donc important d’impliquer aussi les amis et la famille dans la vie professionnelle des collaborateurs et ce, de manière informelle.</p> <p>Le “Friends & Family Day” (FFD) est organisé un samedi du mois de septembre et comprend 3 types d’activités :</p> <p>1. Une visite des bureaux (portes ouvertes Finto – Finance Tower) En janvier 2009, le SPF Sécurité sociale a déménagé à la Tour des Finances. Dans ces nouveaux locaux, on ne travaille plus selon le schéma de bureau classique avec des bureaux individuels, mais dorénavant dans un environnement de travail dynamique. Entre 13h et 16h, les collaborateurs ont pu donner à leurs familles et amis l’occasion de faire connaissance avec leur nouvel environnement de travail.</p>

	<p>2. À partir de 14h30, il est possible de participer à des activités culturelles. Il est généralement obligatoire de s'inscrire au préalable.</p> <p>Pour le FFD de 2010, les invités avaient le choix entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une visite guidée du Muséum des Sciences naturelles • une promenade guidée dans le quartier européen • une visite guidée du musée Wiertz. <p>Le Muséum des Sciences naturelles pouvait également être visité librement tout l'après-midi. La galerie des dinosaures et la salle 250 ans de Sciences naturelles étaient exceptionnellement ouvertes entre 18h00 et 21h00.</p> <p>Pour les enfants, il y avait un programme distinct :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un quizz pour lequel il fallait chercher les réponses dans le musée • des histoires : des petites histoires sur les dinosaures étaient racontées toutes les heures dans le jardin • paleolabs : les enfants pouvaient se mettre dans la peau d'un paléontologue. C'était un voyage-découverte qui leur permettait de connaître la vie d'avant à l'aide de cartes, puzzles, dessins ou matériels audiovisuels • animation : 2 châteaux gonflables, un carrousel, du maquillage, un clown sculpteur de ballons, ... <p>3. Une garden-party La garden-party a eu lieu au Muséum des Sciences naturelles. Entre 14h30 et 21h00, il y avait des activités pour les jeunes et les moins jeunes, de la musique et des stands de nourriture "à la belge". À partir de 14h30, des douceurs étaient proposées et à partir de 17h00, des mets plus épicés.</p>
COMMENT	Groupe de travail dirigé par le service communication, avec des volontaires des différents services.
PUBLIC CIBLE	Tous les collaborateurs du SPF Sécurité sociale, leurs famille et amis. Il n'y a pas de limite au nombre de membres de la famille et d'amis qu'un collaborateur peut inviter. En 2009, il y avait 700 participants (160 membres du personnel). En 2010, il y avait 1200 participants (230 membres du personnel).
DATE DE DÉBUT	Premier "Friends & Family Day" : 19 septembre 2009. Deuxième "Friends & Family Day" : 11 septembre 2010.
STATUT	Deuxième édition : évaluation planifiée. Troisième édition : kick-off en novembre 2010.
ÉVALUATION	Après 2 éditions, les organisateurs n'ont reçu que des réactions positives. Tous les participants sont très positifs sur le concept. La famille et les amis apprécient de pouvoir faire connaissance avec l'environnement de travail et les collègues du membre de leur famille ou de leur ami(e).
	Les problèmes rencontrés sont les suivants :
	<ul style="list-style-type: none"> • trop de participants, donc difficile de trouver un lieu adéquat • trop de participants, donc difficile de libérer un budget suffisant.
COÛTS	2009 : 50 000 € 2010 : 75.000 €
PERSONNE DE CONTACT	Barbara de CLIPPEL , responsable communication - barbara.declippel@minsoc.fed.be

4.3. Garderie

ORGANISATION	Office National de l'Emploi (ONEM)
DESRIPTIF	Depuis 1992, le Service social organise des garderies pour les enfants du personnel pendant les périodes de vacances scolaires à l'Administration centrale et soutient financièrement les garderies organisées dans les Bureaux du chômage.
OBJECTIFS	En offrant la possibilité aux agents de confier leurs enfants à une garderie sur le lieu de travail, le projet "garderie" vise à mieux combiner la vie professionnelle et la vie privée des agents de l'ONEM.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Le projet a été initié à l'ONEM en 1992 dans le cadre des actions positives dans la fonction publique. Des moyens financiers ont été créés afin de soutenir le projet "garderie" au niveau national, ainsi qu'un règlement relatif au fonctionnement d'une garderie (groupe-cible, normes d'encadrement, assurances,...).</p> <p>Actuellement, le projet "garderie" fonctionne à l'Administration centrale et dans les Bureaux du chômage suivants : Anvers, La Louvière, et tout récemment Bruxelles et Tournai.</p> <p>L'ouverture d'une garderie est fonction du nombre d'enfants se situant dans la catégorie d'âge ciblée par le projet (de 3 à 12 ans) et naturellement de l'intérêt des agents pour l'offre. Un minimum de 7 enfants participant est requis pour ouvrir une garderie. Lors de l'ouverture d'une garderie, il est possible d'avoir un subside de démarrage de la part du Service social. La participation financière des parents est basée sur les revenus du ménage. L'encadrement des enfants est assuré par des moniteurs, qui ont le statut de bénévoles. Les normes d'encadrement s'alignant sur celles de l'Office national de l'Enfance/Kind en Gezin sont en vigueur.</p> <p>La majorité des garderies sont organisées au sein de locaux propres à l'ONEM, à l'exception du bureau d'Anvers. Les activités proposées sont variées : sorties extérieures avec visites de musées, de plaines de jeux,... Certaines garderies proposent une activité piscine 1x/ semaine en été. En général, les enfants bénéficient d'un repas chaud le midi, pris dans le mess du Bureau du chômage ou de l'Administration centrale. Il est à préciser que la garderie de l'Administration centrale à Bruxelles accueille des enfants du siège central du VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling), à raison de 10 enfants par jour.</p>
COMMENT	Le projet a été initié dans le cadre des actions positives dans la Fonction Publique. Un groupe de travail a été créé reprenant les acteurs clés de l'organisation pour mettre en place le projet (définition des modalités d'accueil, normes, tarifs, assurance, ...). Le groupe de travail a donné du feed-back régulièrement tant à la hiérarchie qu'aux associations syndicales. Le projet a été porté (et l'est toujours) par le Service social.
PUBLIC CIBLE	Les enfants de tout agent de l'ONEM pour autant qu'ils soient âgés entre 3 et 12 ans.
DATE DE DÉBUT	Le projet a débuté en 1992.
STATUT	Le projet est entré dans la routine. Cependant, une réflexion est actuellement lancée concernant de nouveau mode de financement de la garderie et le statut des moniteurs.
ÉVALUATION	<p>Le Service social a pu compter sur le soutien du TOP management pour la mise en place du projet (facteur de succès).</p> <p>En termes de contrainte, l'on citera la difficulté de pouvoir bénéficier de locaux d'accueil "définitifs" pour la garderie (difficultés rencontrées principalement à l'Administration centrale). Plusieurs collaborations ont eu lieu avec des écoles, dont la location était souvent onéreuse et mettait en péril l'équilibre budgétaire du projet. Il est également difficile de trouver en interne des locaux suffisamment spacieux, accessibles, munis de sanitaires,...</p> <p>Par ailleurs, le fait que les moniteurs aient un statut de "bénévoles rémunérés", et par conséquent, une rémunération limitée, fait qu'il est plus difficile de trouver des candidats pour effectuer la fonction de moniteur.</p>
EXEMPLES SIMILAIRES	<p>Le Service social de l'ONEM organise également annuellement des vacances pour les enfants du personnel à la mer ou en Ardennes.</p> <p>Le Service social intervient à raison de 50€/an par enfant âgé entre 3 et 18 ans dans les plaines de jeux et camps de vacances organisés par un organisme reconnu.</p>
PERSONNES DE CONTACT	Sylvie MOREL de WESTGAVER - sylvie.moreldewestgaver@onem.be - Tél.: 02/515.42.19 Isabel LAHAYE - isabel.lahaye@onem.be - Tél.: 02/515.42.78

4.4. Télétravail

ORGANISATION	SPF Mobilité et Transports
DESRIPTIF	Dans le cadre du projet global "Travail alternatif" visant à introduire de nouvelles formes d'organisation du travail, le télétravail est exercé, en phase-pilote, au sein du SPF Mobilité et Transports depuis le 1er août 2008.
OBJECTIFS	Généraliser cette nouvelle méthode de prestations pour améliorer le bien-être et la santé des membres du personnel.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>La généralisation de méthodes de prestations de travail alternatif associée à des mesures visant à améliorer le bien-être et la santé des membres du personnel constitue une des priorités de la Présidente du Comité de Direction du SPF Mobilité et Transports. Dans sa note de politique générale datée du 25 novembre 2009, le Secrétaire d'Etat, Etienne Schouppe, insiste aussi sur la fonction d'exemple du SPF Mobilité et Transports, pour diminuer le nombre de déplacements inutiles, notamment par le biais du télétravail.</p> <p>En outre, le télétravail constitue également l'un des objectifs du Plan Mobilité+ avec, pour objectif, un minimum de 15% des collaborateurs du SPF (à l'exclusion du personnel des services extérieurs et des guichets) en télétravail d'ici à fin décembre 2011.</p> <p>Le projet Télétravail a démarré en août 2008 et se poursuit avec l'élargissement à de nouvelles entités-pilotes. Cette phase doit donc être considérée comme une deuxième étape dans un processus plus global visant le développement et l'implémentation de méthodes de prestations de travail alternatif au sein du SPF.</p> <p>En proposant à ses collaborateurs d'effectuer du télétravail, le SPF entend accroître la motivation de ses collaborateurs, et ainsi, le rendement et la qualité du travail presté. En instaurant le télétravail, le SPF souhaite donner à ses collaborateurs la possibilité de mieux combiner vie privée et vie professionnelle.</p> <p>Le télétravail permet de raccourcir et/ou diminuer les déplacements domicile-travail. Cette nouvelle forme d'organisation du travail permet également d'améliorer la position du SPF sur le marché du travail et peut contribuer à l'accès plus facile à l'emploi des personnes handicapées.</p>
COMMENT	L'AR du 22 novembre 2006 relatif au télétravail dans la fonction publique administrative définit les modalités du télétravail au sein de l'administration publique, dans les grandes lignes. La note de service 2009-02 du 2 juin 2009 définit les conditions spécifiques du télétravail pour le SPF Mobilité et Transports.
PUBLIC CIBLE	Tous les collaborateurs du SPF Mobilité et Transports (hors services extérieurs et guichets).
DATE DE DÉBUT	1er août 2008
STATUT	En cours de réalisation
ÉVALUATION	<p>Facteurs de succès: communication interne, informations disponibles, instruments développés et soutien du service d'encadrement P&O.</p> <p>Facteurs à améliorer: structure informatique adaptée.</p>
PLAN D'ACTION	<p>Plan Mobilité+</p> <p>AR du 22 novembre 2006 relatif au télétravail dans la fonction publique administrative.</p> <p>Note de service 2009-2 du 2 juin 2009 : Télétravail au sein du SPF Mobilité et Transports (deuxième phase).</p>
COÛTS	Peu de coûts supplémentaires en matériel (laptop en lieu et place d'un desktop, GSM). 30,55 €/mois par collaborateur pour le remboursement de la connexion informatique.
PERSONNE DE CONTACT	Laurence WAUTERS (F) – laurence.wauters@mobilite.fgov.be - Tél.: 02/277.33.52

PARTIE 5

Bonnes pratiques dans le domaine des **ressources** **humaines**

5.1. Culture organisationnelle “Régisseur de votre propre vie”

ORGANISATION	SPF Sécurité sociale
DESRIPTIF	Depuis 2006, le SPF Sécurité sociale travaille avec beaucoup d'enthousiasme afin de devenir un employeur attractif et peut-être aussi sexy. Et ce, dans le cadre d'une philosophie très simple. Au SPF Sécurité sociale, tous les collaborateurs sont les régisseurs de leur propre vie. Dès lors, on ne leur dicte plus quand, où ni comment ils doivent travailler.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Faire du SPF Sécurité sociale un employeur attractif et sexy. • Concilier autant que possible la vie professionnelle et la vie familiale de chaque collaborateur. • Avoir des collaborateurs heureux qui s'investissent avec enthousiasme dans l'atteinte des résultats du SPF.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>La culture d'organisation “Régisseur de votre propre vie” se traduit par 3 principes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • chaque collaborateur décide lui-même où il travaille. Cela se traduit d'une part, par le télétravail et d'autre part, par le choix d'un “dynamic office” (choix du lieu de travail en fonction de l'activité exercée) • chaque collaborateur décide lui-même quand il travaille (choix entre pointer ou ne pas pointer) • chaque collaborateur décide lui-même comment il travaille (travail orienté résultats, Cercles de développement, développement du leadership, ...). <p>Les valeurs du SPF Sécurité sociale sont un levier important pour réaliser ce changement de culture.</p> <p>3 ans de “NoVo” (Initiative publique innovante), 10 membres du team “NoVo”, un peu plus de 200 volontaires, quelque 35 projets, ... “NoVo” porte sur la culture, le travail d'équipe et le développement du leadership, sur la digitalisation et la modernisation de l'infrastructure IT, sur le “dynamic office”, la collaboration publique et bien d'autres choses.</p>
COMMENT	<p>Le projet de changement “NoVo” se compose de 5 programmes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. changement de culture et travail orienté résultats 2. digitalisation et travail mobile 3. communication et collaboration 4. travail orienté clients 5. hébergement et environnement de travail dynamique. <p>Chaque programme a été dirigé par un manager de programme. Le projet “NoVo” a été dirigé par un coordinateur de programme (membre du comité de direction). Le comité de direction était le groupe de pilotage de “NoVo”.</p> <p>Entre 2002 et 2005, le SPF Sécurité sociale a travaillé dur dans le cadre de restructurations internes et BPR (Business Process Reengineering) pour mettre au point l'organisation et le fonctionnement internes. En 2006, le SPF était face à un nouveau défi : il voulait devenir un employeur attractif et sexy. D'une part pour pouvoir attirer les bons collaborateurs et d'autre part, pour conserver ses collaborateurs.</p>
PUBLIC CIBLE	Tous les collaborateurs du SPF Sécurité sociale.
DATE DE DÉBUT	Fin 2006 (jusqu'au mi-2009)
STATUT	Finalisé
PLAN D'ACTION	<p>Télétravail : A.R. du 22 novembre 2006.</p> <p>Pointer ou ne pas pointer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • loi 14 décembre 2000 • circulaire n° 80 du 27 avril 1978 - Prestations du personnel – Instauration du système de “l'horaire variable” • circulaire n° 133 du 22 février 1980 - Prestations du personnel - Instauration de “l'horaire variable” • circulaire n° 231 du 24 août 1983 – Horaire variable – Récupération de crédit de prestations pour les agents travaillant à temps partiel. <p>Cercles de développement : A.R. du 2 août 2002.</p>
PERSONNE DE CONTACT	Isabelle TEGENBOS - isabelle.tegenbos@minsoc.fed.be

5.2. Cellule sociale au sein de la division HRM

ORGANISATION	Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)
DESRIPTIF	<p>La division HRM de la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage se compose de 2 cellules, à savoir la cellule administrative, entre autres responsable du paiement des salaires et du suivi des carrières, et la cellule stratégique qui s'occupe des Cercles de développement, de la gestion des compétences, de l'évolution des carrières et des procédures de sélection. L'idée de créer au sein de la cellule stratégique une cellule sociale émane de la nécessité, pour la division HRM, d'organiser plus d'actions et d'activités sociales pour le personnel.</p> <p>Deux membres du personnel travaillent dans cette cellule sociale : une assistante sociale et un assistant administratif.</p>
OBJECTIFS	<p>Les missions spécifiques des membres de la cellule sociale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en qualité de communicateurs sociaux, ils assistent la responsable de la communication en vue d'améliorer la démarche communicationnelle globale au sein de la CAPAC. • en qualité de conseillers experts, ils assistent la direction dans le processus de formation de décisions fondées et réfléchies concernant les demandes individuelles des membres du personnel. • en qualité d'assistants de première ligne, ils prennent collectivement des initiatives dans l'intérêt de la politique de prévention. <p>Missions de soutien</p> <p>La cellule sociale assiste les autres membres de la cellule stratégique dans leurs missions relatives aux Cercles de développement, à la gestion des compétences, à l'évolution des carrières et aux procédures de sélection.</p> <p>Missions indépendantes</p> <p>Ces missions prennent la forme d'assistance et d'accompagnement individuel et confidentiel pour le membre du personnel.</p>
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Missions spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de l'élaboration de textes thématiques, ils travaillent avec le responsable de la communication afin d'améliorer la compréhension et l'accessibilité des renseignements existants et à venir. Cela signifie concrètement : <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation d'après-midi d'accueil pour que les nouveaux collaborateurs se familiarisent avec la CAPAC - la collaboration à des actions sociales dans le cadre de l'enquête de satisfaction et la participation au projet de plan d'action y afférent - l'organisation de campagnes contre le tabac et l'alcool. • En qualité de conseillers experts, ils assistent la direction dans la formulation de décisions fondées et réfléchies dans le cadre de demandes spécifiques émanant des membres du personnel, éventuellement en matière de dérogations horaires ou de détachement pour motif social ou familial. Les membres de la cellule sociale examinent les demandes, issues souvent de situations personnelles complexes ou médicales, afin de déterminer le contexte précis de la demande. • En qualité d'assistants de première ligne, ils participent à des réunions en réseau concernant "le personnel et le bien-être" et "le harcèlement au travail" afin de fournir au management, sur base de ces informations et dans le cadre d'application de la CAPAC, des avis dans le processus de décision. Ils assistent en outre le conseiller en prévention et les personnes de confiance dans la préparation de plans de communication et de campagnes d'informations concernant les mesures de prévention à appliquer. Ils contribuent aussi aux campagnes de sensibilisation autour des thèmes débattus au Comité de Concertation de Base (CCB) ou résultant du traitement des résultats de l'enquête de satisfaction. Plus spécifiquement, en matière de "bien-être au travail", ils explorent les situations sociales au sein de l'organisme en sondant le ressenti du personnel, notamment par le biais de visites sur le terrain. Ceci permet de mettre en lumière la lutte contre les agressions au travail afin d'exercer un suivi de cette matière. Partant, une approche méthodologique peut être mise en place.

	<ul style="list-style-type: none"> • En ce qui concerne le bien-être individuel, chaque membre du personnel qui quitte l'institution a la possibilité de participer dans un contexte social à un entretien de départ. Les informations sociales qui en résultent sont anonymes et sont traitées annuellement dans un rapport destiné au management. Ces informations permettront de mettre en place de nouvelles mesures de prévention et d'impacter les décisions politiques. • Dans un avenir proche, des actions globales et individuelles dans le cadre de la politique de diversité seront mises en oeuvre. <p>Missions de soutien</p> <p>Il convient de créer une communication transparente et ouverte entre les membres de la cellule sociale et les autres membres de la cellule stratégique (dont les accompagnateurs de workshop sur les cercles de développement) afin de mettre sur pied une bonne relation de confiance, et d'optimiser et garantir la prestation de service à l'égard du personnel. Ils assistent les autres membres de la cellule stratégique dans les projets liés aux cercles de développement, à la gestion des compétences, à l'évolution des carrières et aux procédures de sélection.</p> <p>Missions indépendantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les deux collaborateurs de la cellule sociale peuvent offrir un soutien au membre du personnel, à sa demande explicite, en qualité de conseillers personnels et d'assistants individuels. • Si nécessaire, ils peuvent leur fournir un soutien psychologique en cas de problèmes (souvent lorsque des problèmes personnels ont des répercussions sur le milieu professionnel). Ils peuvent aiguiller le personnel vers des services spécialisés si la nécessité s'en fait sentir.
COMMENT	<p>La plupart des projets qui relèvent des missions spécifiques ont déjà démarré, sous une approche méthodologique. Par exemple, l'organisation d'entretiens de départ, de journées d'accueil, d'une campagne anti-tabac, d'une politique de diversité, ...</p> <p>Les étapes entreprises pour ces initiatives sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la création en premier lieu d'un groupe de projet pour brainstormer en la matière • ensuite, la rédaction d'une procédure soumise pour approbation au moyen d'une note officielle aux membres du Comité de direction. Si nécessaire, le Comité de concertation de base a la possibilité d'exprimer son point de vue • enfin, la communication du projet au personnel via l'intranet ou via circulaire.
PUBLIC CIBLE	Le personnel de la CAPAC.
DATE DE DÉBUT	Juin 2009
STATUT	Certains projets sont en préparation et d'autres sont en cours de réalisation.
ÉVALUATION	La cellule sociale soutient outre le personnel, la direction, en qualité de conseiller, en mettant en oeuvre divers projets sociaux. Elle entend surtout travailler à l'humanisation des relations entre membres du personnel, et à la culture organisationnelle de la CAPAC.
PLAN D'ACTION	Les actions de la cellule sociale ont été reprises dans le plan d'action de l'enquête de satisfaction.
EXEMPLES SIMILAIRES	Actions sociales dans le cadre de l'enquête de satisfaction et de la préparation du plan d'action y afférent.
PERSONNE DE CONTACT	Renaud COUPLLET - renaud.couplet@hvw-capac.fgov.be

5.3. Objectif de formation annuelle

ORGANISATION	SPP Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté, Economie sociale et Politique des grandes Villes
DESRIPTIF	Droit à un contingent annuel de dispense de service pour la formation.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Développer les compétences individuelles • Augmenter la qualité globale du service offert.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Le SPP est très attentif à la formation de ses agents. Dans ce cadre, outre un budget consacré à ce poste qui représente 1% de l'enveloppe de personnel (pour les formations hors IFA), il existe un objectif individuel de 10 jours de formation par an. La mesure de la réalisation de cet objectif s'effectue via un indicateur de notre "Balanced Score Card". Cette dernière est présentée et discutée trimestriellement au staff (comité de direction + chefs de service).</p> <p>Le contenu des formations est décidé de commun accord entre l'agent et son chef de service lors des entretiens de planification et de fonctionnement.</p>
COMMENT	<p>Le service HRM centralise toutes les demandes et inscriptions aux formations. Il propose aussi des formations transversales, obligatoires ou facultatives.</p> <p>Chaque formation suivie fait l'objet d'une évaluation via un formulaire standardisé et d'un enregistrement dans un tableau statistique au service HRM.</p> <p>Le quota de 10 jours n'est pas un maximum absolu. En fonction des circonstances et des besoins propres de l'agent (par exemple lors d'un changement de fonction), il peut être dépassé. Les formations suivies dans le cadre du congé de formation ne sont pas comptabilisées dans ce quota.</p>
PUBLIC CIBLE	Tous les membres du personnel du SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie sociale et Politique des grandes Villes.
STATUT	Application permanente.
ÉVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte des besoins • Compatibilité avec la charge de travail.
PLAN D'ACTION	Plan de management
PERSONNE DE CONTACT	Service HRM : Alain DRUET - alain.druet@MI-IS.be - Tél : 02/508.86.13

5.4. Stage d'immersion

ORGANISATION	SPP Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté, Economie sociale et Politique des grandes Villes
DESRIPTIF	Envoi de chaque membre du personnel en stage d'immersion chez un des partenaires du SPP.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Développer les compétences individuelles • Augmenter la qualité globale du service offert • Améliorer la compréhension mutuelle des attentes et rendre la communication plus efficace.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Le SPP travaille en étroite collaboration avec ses partenaires, à savoir les Centres Publics d'Action Sociale (CPAS). Afin de permettre aux collaborateurs de mieux percevoir les attentes de ces partenaires et d'ainsi développer les compétences et attitudes souhaitées, il leur est proposé d'effectuer un stage d'immersion. Ce stage, d'une durée variable selon le contenu et la nature de la fonction (1 à 2 jours jusqu'à 2 semaines) permet au collaborateur de partager le travail au quotidien dans un CPAS. Pour les services n'étant pas en relation directe avec les CPAS, la recherche de partenariats s'effectue dans l'optique d'échange de bonnes pratiques, voire même par l'organisation d'un "tour des services" interne (par exemple pour les membres du frontdesk).</p>

COMMENT	La définition du stage se fait en collaboration entre le service HRM, l'intéressé et son chef hiérarchique. Les modalités pratiques sont ensuite convenues avec le partenaire. Après le stage, une évaluation est demandée tant au stagiaire qu'à l'organisation d'accueil.
PUBLIC CIBLE	Le principe est d'amener chaque membre du personnel à avoir ce contact privilégié avec les partenaires du SPP tous les 3-4 ans. Les stages pour les nouveaux arrivés sont organisés en priorité. L'objectif de 40 stages par an est posé.
DATE DE DÉBUT	2008
STATUT	Application permanente
ÉVALUATION	Compatibilité avec la charge de travail.
PLAN D'ACTION	Oui
PERSONNE DE CONTACT	Service HRM : Alain DRUET - alain.druet@MI-IS.be - Tél. : 02/508.86.13

5.5. Organiser le déménagement d'un service

ORGANISATION	SPF Mobilité et Transports
DESRIPTIF	L'organisation et la réussite du déménagement d'un service ne se passent pas sans une réflexion, une communication et un planning préalables. Définir les étapes essentielles de ce processus est donc indispensable.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en route deux valeurs : partenariat et partage d'idées • Renforcer l'esprit d'équipe • Penser au bien-être de chacun • Stimuler la collaboration entre collègues de différents services • Communiquer pour recevoir des bons résultats.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>1. Communication</p> <p>Tout déménagement implique un changement. Et qui dit "changement" dit "communication". Les cinq mots à retenir et à communiquer sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - quoi ? - pourquoi ? - quand ? - qui ? - comment ? <p>L'erreur à éviter : passer son temps à vendre le "Quoi?" en omettant le "Pourquoi?". Les collaborateurs affectés par un changement veulent savoir le "Pourquoi?" : quelle est la raison qui pousse à ce déménagement ? Pourquoi l'espace du service doit-il être réorganisé ? Est-ce lié à la vision stratégique et/ou opérationnelle du service ? Expliquer aux collaborateurs le "Pourquoi?" est donc important en donnant toutes les informations nécessaires à leur compréhension.</p> <p>Un déménagement implique tout un processus et donc une communication planifiée et soutenue, du début à la fin. Il est important de veiller à communiquer tout au long du déménagement. Non seulement au sein du service même, mais aussi avec les autres services impliqués. C'est un processus de longue haleine, mais c'est également une responsabilité, du temps à prévoir. Peut-être pourra-t-on déléguer ce rôle à l'un des collaborateurs qui le souhaiterait ?</p> <p>Astuce : Désignez un collaborateur volontaire pour être à la fois le point de liaison avec le service logistique et le point de contact au sein du service même.</p>

2. Planning

Le service logistique prend en charge tous les déménagements internes et externes, qu'il s'agisse de quelques postes de travail ou de tout un département, de travaux préparatoires ou de l'entreposage de vieux meubles aux Domaines.

Un déménagement ne s'improvise pas : il est important de tenir compte d'un planning raisonnable, à définir en collaboration avec le Service logistique.

3. Réorganisation spatiale

Un déménagement d'un service dans son entièreté doit être envisagé ?

N'oubliez pas de communiquer avec les collaborateurs concernés, dès le début (voir point 1).

Le SPF Mobilité et Transports est toujours dans un scénario de croissance, ce qui signifie que dans l'espace disponible un nombre croissant de membres du personnel doivent trouver une place. Aussi, pour l'occupation spatiale au sein du City Atrium, des normes ont été définies par le service logistique, validées par le Comité de direction.

Pensez "Déménager, c'est réorganiser". Entièrement réorganiser un service dans l'espace est un grand changement, à planifier en petites étapes réalistes et gérables.

Transformez le changement en positif : ouvrez vos oreilles aux idées nouvelles... et impliquez les collaborateurs !

Mettez sur pied un groupe de travail (un représentant/volontaire par cellule) pour réfléchir à la future implantation du service. Ce groupe permettra de lister les besoins et les attentes de chacun, en se posant les bonnes questions, telles que :

- *le nombre d'armoires nécessaires dans chaque bureau est-il suffisant ?*
- *comment accueillir correctement les visiteurs/clients/collègues ?*
- *le local des archives est-il sous-utilisé ?*
- *la zone guichet est-elle opérationnelle de la manière la plus optimale possible ?*
- *doit-on adapter le mobilier au nouvel espace (aux grands espaces) ?*
- *y-a-t-il une zone technique à prendre en compte ?*

Chaque collaborateur du service aura, ainsi, l'occasion de réfléchir à la réorganisation spatiale de son service, par le biais du représentant de sa cellule.

Des réunions de brainstorming seront organisées pour affiner une proposition de plan qui sera soumise. Sur base de la validation, le projet pourra être présenté au service logistique.

Dans ce cas de projet d'adaptation structurelle, le plan devra être soumis ensuite au Conseiller en Prévention, et puis aux organisations syndicales.

4. Archivage et tri

Tout déménagement offre, à chaque collaborateur, une occasion en or de trier, de classer, de jeter. N'attendez pas la veille du déménagement pour faire installer un container au sein du service.

- Prenez contact avec le responsable Prévention pour vous assurer de l'emplacement idéal d'un container (sans aucune gêne en cas d'évacuation du bâtiment par exemple), puis avec le service logistique pour disposer d'un container.
- Communiquez l'arrivée du container aux collaborateurs, en les incitant à commencer un tri dans leurs documents. Plus le container est installé tôt, plus les documents inutiles, les doublons, les obsolètes auront tendance à plonger dedans.
- Repensez le local d'archives. Le service dispose d'un local d'archives ? C'est le moment de vérifier si celui-ci est utilisé à bon escient. Voilà une tâche qui peut être entreprise par le groupe de travail. Examiner, en détail, l'espace utilisé : répertorier ce qui peut être archivé à la cave, voire jeté ; optimiser le partage du local en fonction des besoins de chaque cellule.

	<p>5. Savoir-vivre De grands changements peuvent être intervenus, suite au déménagement d'un service, notamment la généralisation d' "open spaces" ou paysagers. Et qui dit espaces ouverts, dit espaces partagés où respect et savoir-vivre sont primordiaux.</p> <p>En réorganisant son espace en paysager, le service d'encadrement P&O a communiqué à ses collaborateurs quelques petits principes de silence, d'ordre et de discrétion très simples, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • baisser le niveau sonore de votre téléphone fixe • mettre le GSM en mode silencieux et en vibreur • organiser des réunions dans une salle prévue à cet effet • ne pas hésiter à utiliser les "espaces silence" et les "espaces téléphoniques" • rester discret sur ce que font les collègues • éviter d'intervenir dans les conversations des autres. <p>6. Evaluation Impliquer les collaborateurs dans le déménagement du service est un excellent choix. Leur demander leur avis, suite au déménagement, est, en quelque sorte, le prolongement logique de cette implication. Trois mois après le déménagement du service, le service d'encadrement P&O a mené une petite enquête d'évaluation auprès de ses collaborateurs à l'aide d'un questionnaire.</p>			
COMMENT	<p>La procédure qui suit concerne les déménagements de matériel existant (sans commande de nouveau mobilier donc) ou impliquant de petits changements. Elle vous indique le timing à suivre, les actions qui doivent être entreprises et de quelle façon procéder.</p>			
	Quand ?	Quoi ?	Comment ?	Qui ?
	J-21	Désigner une personne de contact pour l'équipe technique du service logistique.	Tête-à-tête	Chef de service
	J-21	Informers les collaborateurs concernés par le déménagement.	Petite réunion	Chef de service
	J-15 au minimum	Contacter l'équipe technique du service logistique.	E-mail en mentionnant : <ul style="list-style-type: none"> • la personne de contact au sein du service • le bâtiment, l'étage et le numéro du local concerné • le nombre de personnes qui déménagent • le matériel à déménager. 	Chef de service
	J-10	Prévenir le helpdesk concernant le déménagement des ordinateurs et imprimantes.	E-mail au helpdesk	Personne de contact (du service concerné désignée)
	J-7	Informers tous les collaborateurs du service (changements, désagréments éventuels, présence d'un container pour trier et jeter, ...).	E-mail	Chef de service
	J-5	Faire part des consignes aux collaborateurs concernés (emballer, vider, trier, ...).	Porte-à-porte	Personne de contact (du service concerné)
	J-3	Si besoin, commander au service logistique le matériel nécessaire pour déménager (caisses en carton, ruban adhésif, container, ...).	E-mail	Personne de contact (du service concerné)

	J-1	Emballer. Les collaborateurs emballent eux-mêmes leurs caisses en carton fournies par la logistique, fermées et portant le nom du collaborateur. Remarque : les meubles fermés ne doivent pas être vidés. Distinction : un bloc tiroirs fixe doit être vidé ; un bloc tiroir à roulettes ne doit pas être vidé.	Caisses en carton fournies par la logistique, fermées et portant le nom du collaborateur et le numéro du nouveau local	Collaborateurs
	J	Etre présent, sans obstruer le travail de l'équipe technique, si questions.	Sur place	Personne de contact (du service concerné et/ou collaborateurs concernés)
	J+1	Rappeler aux collaborateurs qui ont déménagé de mettre à jour leurs coordonnées dans le carnet d'adresses.	Carnet d'adresse	Personne de contact
	J+1	Changer les panneaux nominatifs à l'entrée des bureaux concernés.	E-mail	Personne de contact
PUBLIC CIBLE	Tous les collaborateurs du service à déménager au SPF Mobilité et Transports.			
PERSONNES DE CONTACT	Bart CLAERBOUT (N) – bart.claerbout@mobilite.fgov.be – Tél. : 02/277.33.34 Laurence WAUTERS (F) – laurence.wauters@mobilite.fgov.be – Tél. : 02 /277.33.52			




PARTIE 6

Bonnes pratiques dans le domaine du **bien-être**

6.1. Screening ergonomique du poste de travail

ORGANISATION	SPF Personnel et Organisation
DESSCRIPTIF	Les personnes qui travaillent en position assise, si elles ont une mauvaise posture, peuvent souffrir de troubles musculo-squelettiques entraînant des plaintes au niveau du dos, des épaules, ... Bon nombre de ces plaintes peuvent être évitées en adoptant une bonne posture de travail, une bonne disposition des meubles de bureau et en variant les mouvements corporels.
OBJECTIFS	Réaliser une bonne posture au travail, la disposition correcte du mobilier de bureau et une variabilité des mouvements corporels des membres du personnel.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Les membres du personnel peuvent bénéficier des conseils d'un ergonome concernant la disposition du mobilier de bureau, l'adoption d'une posture correcte et la variation des mouvements corporels.</p> <p>Les membres du personnel qui en font la demande se présentent à un point de contact central. Le point de contact central donne les coordonnées des membres du personnel à l'ergonome. L'ergonome prend un rendez-vous avec le membre du personnel pour réaliser une visite de son lieu de travail.</p> <p>Durant la visite de son poste de travail, le membre du personnel reçoit des conseils sur la posture au travail, la disposition et l'aménagement du mobilier de bureau et la variabilité des mouvements corporels. Les problèmes sont résolus sur le champ. La visite dure environ 15 à 20 minutes.</p> <p>Si des aménagements structurels sont nécessaires, le message est transmis au responsable logistique. Les aménagements structurels sont réalisés dans un délai de 3 mois.</p>
PUBLIC CIBLE	Tous les membres du personnel travaillant en position assise.
DATE DE DÉBUT	Septembre 2010 (jusqu'au janvier 2011)
STATUT	Finalisé
ÉVALUATION	10% des postes de travail ont subi un screening ergonomique.
PLAN D'ACTION	Cette action a été intégrée dans le Plan d'Action annuel Bien-être 2010 comme réalisation du Plan Global de Prévention 2010-2014, suite à une analyse des risques effectuée au sein de l'organisation à la fin 2009 sur la base de la stratégie SOBANE.
COÛTS	Dépend du nombre de demandes et des aménagements structurels. Coût des conseils d'un ergonome externe : 390 € par demi-jour.
EXEMPLES COMPARABLES	Formation "Lever et soulever" pour le personnel des services logistiques.
PERSONNE DE CONTACT	Ingrid DEHAES - ingrid.dehaes@p-o.belgium.be

6.2. Baromètre du Selor

ORGANISATION	Selor
DESRIPTIF	Le “Baromètre” est un instrument de mesure et un moment de concertation mensuel entre les différents Business Units de Selor et au niveau du terrain pour aboutir à des actions d’amélioration dans le domaine du bien-être.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprendre des actions qui favorisent la motivation, diminuent le stress, les conflits et la pression du travail. • Réaliser des projets de bien-être à court terme.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Le “Baromètre” est un moment de concertation entre les différents Business Units de Selor et entre le terrain et les unit managers. Le “Baromètre” est également un instrument destiné à mesurer la motivation, la pression du travail, le stress et le degré de conflit (aux niveaux individuel, de l’équipe et de l’organisation). Les quatre paramètres sont définis à l’aide d’un questionnaire digital qui est soumis tous les mois à un groupe de travail composé de représentants de tous les Business Units de Selor. Le baromètre est présenté visuellement via un système informatique interne avec des scores de 1 à 9, en couleurs allant du vert au rouge.</p> <p>Les étapes suivantes sont parcourues en continu dans le cadre du projet “Baromètre”:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remplir le “Baromètre” par les membres 2. Réunion “Baromètre” (ordre du jour) 3. Rapport “Baromètre” + actions d’amélioration 4. Présentation du rapport à Dirteam 5. Réaction au “Baromètre”.
COMMENT	<p>Voir plan d’action ci-dessus + utilisation de 3 instruments :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’instrument “Baromètre” <div style="text-align: center;">  <p>■ Individu ■ Equipe ■ Organisation</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Le site web interne : “Baromètre” du Selor/ Selorbarometer Suivi + communication interne

- Template “Compte-rendu de réunion baromètre” (avec actions)

COMPTE-RENDU DE RÉUNION

Thème	Réunion Baromètre Selor xx
Date	
Local	Star
Auteur	Vincent Van Malderen
Présent(s)	
Absent(s)	
Prochaine réunion	

AGENDA

#	Thèmes traités	Décisions prises	Responsable
1			

COMPTE-RENDU

Fact	Need to know	Nice to know	Solution	Who
Feedback + divers				

PERSONNE DE CONTACT

Vincent Van MALDEREN - vincent.vanmalderen@selor.be

6.3. Réseau personnes de confiance

ORGANISATION	Office National de l'Emploi (ONEM)
DESRIPTIF	Dans le cadre de la loi relative à la prévention de la charge psychosociale, l'ONEM dispose d'un réseau de 48 personnes de confiance, réparties dans les 30 Bureaux du chômage et au siège de l'Administration centrale.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux obligations légales en matière de charge psychosociale au travail • Agir contre les comportements indésirables qui se produisent au sein de l'entreprise • Prévenir les éventuels problèmes relationnels entre collègues, et partant de là, améliorer la qualité de l'ambiance au travail.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Dans le cadre des actions positives, l'ONEM a mis en place un réseau de personnes de confiance contre le harcèlement sexuel.</p> <p>Dans le cadre de la loi du 11 juin 2002 relative à la protection des travailleurs contre la violence, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel, l'ONEM a fait le choix de travailler d'une part avec des conseillers en prévention de son service externe de prévention (ARISTA), et d'autre part avec un réseau de personnes de confiance décentralisé dans les différents Bureaux du chômage et au siège central. Ainsi, en 2003, un vaste travail de communication a été établi avec les personnes de confiance existantes afin de les informer au mieux sur la nouvelle loi et leurs nouvelles tâches. Certains agents ont mis fin à leur fonction de personne de confiance, d'autres ont souhaité poursuivre leur travail de personne de confiance. Enfin, de nouvelles personnes ont été désignées de façon à ce que les 30 Bureaux du chômage aient une personne ressource en cas de comportements indésirables. Un travail de formation a été réalisé par l'ONEM et les conseillers en prévention du service externe de prévention. Par ailleurs, les personnes de confiance ont suivi une formation de base de trois jours à l'IFA relative à la loi du 11 juin 2002.</p> <p>Depuis 2003, des réunions annuelles, appelées "journées-rencontre" sont organisées à l'Administration centrale pour les personnes de confiance. Celles-ci sont organisées en petits groupes et sont menées par le conseiller en prévention et le Service social. Au total, cela représente 5 jours de formation/an. Toute nouvelle personne de confiance reçoit par ailleurs une formation prodiguée par le service externe de prévention. Toute modification survenant dans la loi donne lieu à une information rapide des personnes de confiance. Les personnes de confiance font toutes l'objet d'une désignation officielle par le Comité de concertation de base. Le Service social et les conseillers en prévention externes spécialisés dans les aspects psychosociaux au travail soutiennent le réseau des personnes de confiance (info, avis et conseils).</p>
COMMENT	Dès 2003, un groupe de travail a été constitué reprenant des personnes ressources de l'organisation ainsi que le conseiller en prévention du SEPP (Services Externes pour la Prévention et la Protection au travail), spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail. Plusieurs réunions ont eu lieu afin de définir la procédure en matière de protection contre le harcèlement et la violence au travail qui serait en vigueur à l'ONEM. Des feedbacks réguliers concernant l'avancement du travail de ce groupe ont été donnés à la hiérarchie mais aussi au Comité intermédiaire de Concertation. Un important travail de communication a été effectué vers les personnes de confiance (information sur le rôle de la personne de confiance, sur les tâches, attentes,...) et également vers l'ensemble du personnel (information sur la procédure de protection,... via le journal d'entreprise, l'intranet). Enfin, un travail de formation des intervenants "personnes de confiance" a été entrepris : formation de base de 3 jours + formation en interne. Des journées-rencontre avec les personnes de confiance ont lieu annuellement.
PUBLIC CIBLE	Tout agent qui se sent victime sur son lieu de travail de harcèlement moral, sexuel ou de violence, peut s'adresser à la personne de confiance.
DATE DE DÉBUT	Janvier 2003
ÉVALUATION	Facteur de succès : soutien du projet par le Top Management de l'ONEM dès le départ. Evaluation annuelle des interventions en matière de harcèlement et de violence au travail au sein de l'ONEM. Il en ressort que la majorité des interventions sont faites par les personnes de confiance et non pas par les conseillers en prévention (les agents font confiance aux personnes de confiance).

6.3. Réseau personnes de confiance

ORGANISATION	Office National de l'Emploi (ONEM)
DESRIPTIF	Dans le cadre de la loi relative à la prévention de la charge psychosociale, l'ONEM dispose d'un réseau de 48 personnes de confiance, réparties dans les 30 Bureaux du chômage et au siège de l'Administration centrale.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux obligations légales en matière de charge psychosociale au travail • Agir contre les comportements indésirables qui se produisent au sein de l'entreprise • Prévenir les éventuels problèmes relationnels entre collègues, et partant de là, améliorer la qualité de l'ambiance au travail.

6.4. Lutte contre les agressions

ORGANISATION	Office National de l'Emploi (ONEM)
DESRIPTIF	<p>Les collaborateurs de l'ONEM qui sont régulièrement en contact avec les clients sont de plus en plus souvent confrontés à des agressions.</p> <p>L'agression se définit comme étant tout comportement où un membre du personnel est menacé ou attaqué psychiquement ou physiquement lors de l'exercice de son travail.</p> <p>A l'ONEM, si les agressions sont principalement de nature verbale, et se manifestent par des insultes, du chantage, des humiliations à l'encontre des agents, il est interpellant de constater que ces agressions s'accompagnent de plus en plus fréquemment de menaces contre l'intégrité physique de l'agent. Lorsque la santé et la sécurité d'une personne est ainsi menacée, celle-ci est soumise à un stress aigu, elle expérimente le sentiment d'insécurité, elle peut connaître une insatisfaction au travail et/ou une baisse de productivité. Cela entraîne également des retombées négatives au sein de l'organisation : turn-over, démotivation, absentéisme.</p> <p>Il s'agit d'un problème suivi à l'ONEM depuis de nombreuses années ; les fonctionnaires dirigeants y apportent beaucoup d'attention. Il fait l'objet d'un projet stratégique : "Approche globale agressions" qui existe depuis 2007.</p>
OBJECTIFS	<p>Ce projet a pour objectifs de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • développer une approche globale et permanente en matière d'agression • rechercher des mesures préventives, des procédures de réactions directes et des actions curatives de soutien aux victimes, qui permettent à l'ONEM d'intervenir de manière efficace et uniforme face à des phénomènes d'agression émanant de clients • donner la priorité pour l'implémentation des mesures dans les Bureaux du chômage confrontés au plus grand nombre d'agressions, sans pour autant négliger l'instauration des mêmes mesures dans les autres Bureaux du chômage.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Principales actions déjà réalisées (2007-2010):</p> <p>1. La communication des cas d'agression</p> <p>Un accent particulier a été mis sur l'importance de la communication immédiate des cas d'agressions vers les instances concernées, afin de prendre les mesures adéquates. C'est ainsi que les cas d'agressions sont déclarés d'une part vers le Service social par la personne de confiance au niveau local, et d'autre part, vers un service SPOC (single point of contact) par le Directeur du Bureau du chômage concerné via une fiche agression. La communication immédiate vers le Service social permet que l'accueil et le soutien qu'il convient de prodiguer à toute victime d'agression puissent être apportés le plus rapidement possible par les intervenants de ce service, qui, pour rappel, ont suivi une formation spécialisée en matière d'aide aux victimes. Il est évident que, dans les cas où les agents subissent un lourd préjudice psychologique, les intervenants du Service social orienteront ces agents vers des services spécialisés de type thérapeutique. La communication vers le SPOC permet que les données relatives à chaque fait d'agression soient centralisées et communiquées aux fonctionnaires dirigeants. La centralisation des données depuis 2007 permet d'apprécier l'évolution des faits d'agressions, leur nature, leur fréquence, ainsi que les services concernés par ces agressions. Il s'agit de données importantes dont il est tenu compte dans la réflexion relative aux mesures à prendre en matière de prévention de l'agression.</p>

2. La formation

Les agents en contact avec le public ont eu l'opportunité de suivre une formation intitulée "gérer l'agressivité" par une firme spécialisée dans ce domaine. Cette formation est systématique pour les agents des services dispo (service activation du comportement de recherche d'emploi). La formation présente diverses formes d'agressivité et enseigne les techniques de gestion de l'agressivité permettant aux participants de réagir avec sang-froid dans les situations de conflit. Le processus d'apprentissage se fait à l'aide de mises en situation "jouées" par des acteurs professionnels, sur base de situations professionnelles rencontrées. Pour les années 2008 et 2009, 691 agents ont bénéficié de cette formation. Cette formation se poursuit en 2010.

3. Les agents de sécurité

Des agents de sécurité ont été engagés dans plusieurs grands Bureaux du chômage confrontés le plus souvent à l'agression. C'est ainsi que des agents de sécurité ont été engagés à Bruxelles, Charleroi, Liège, Anvers et Verviers.

4. Les boutons d'alerte

Des boutons d'alerte ont été installés dans tous les locaux d'audition des Bureaux du chômage. Ils permettent à tout agent qui fait des auditions ou des entretiens de signaler de manière discrète qu'il se trouve en difficulté. De cette façon, les personnes (membres de la ligne hiérarchique, agent de sécurité,...) qui reçoivent ce signal peuvent rapidement agir pour venir en aide à l'agent en difficulté.

5. L'aménagement des locaux d'audition

Les locaux d'audition ont été aménagés en tenant compte de l'amélioration de la sécurité des agents : installation de bureaux plus larges, voies de sortie pour l'auditeur et le facilitateur, fixation des PC sur les bureaux, visibilité des autres agents.

6. L'information sur les aspects juridiques en matière d'aide aux victimes

Les Directeurs des Bureaux de chômage ont été informés sur les différentes démarches possibles à entreprendre sur le plan juridique par les victimes d'agression, afin qu'ils puissent guider au mieux leurs agents victimes d'agression dans leurs démarches. La note transmise aux directeurs reprenait notamment les informations relatives aux aspects suivants : le dépôt de plainte auprès de la police, la plainte avec constitution de partie civile auprès du juge d'instruction, la constitution de partie civile et indemnisation du préjudice subi (action civile).

Dans un souci de protection de la vie privée, l'agent de l'ONEM qui est interrogé par la police, soit en tant que victime, soit en tant que témoin, à propos de faits qui se sont produits pendant les heures de service (ex: agression), peut demander que son adresse privée ne soit pas mentionnée dans la déclaration prise. Il peut donner son adresse de travail comme domicile.

7. La diffusion de conseils et de directives en cas d'agression

Des dépliants reprenant des conseils pour gérer l'agressivité, des directives à suivre en cas d'agression, et des premières mesures à prendre en cas d'agression ont été diffusés respectivement aux agents en contact avec le public et aux Directeurs des Bureaux du chômage. En outre, tous les documents relatifs aux agressions (fiches agression, dépliants, information juridique, ..) ont été largement diffusés dans les Bureaux de chômage et sur l'intranet de l'ONEM. Interpellé par la fréquence et la nature des agressions faites à l'encontre des agents de l'Office, et par conséquent conscient des conditions de travail parfois difficiles de les agents, l'Office veut s'engager fermement à fournir des efforts supplémentaires pour lutter contre la problématique des agressions.

	<p>L'Office développe les autres actions suivantes:</p> <p>1. Etude comparative par des professionnels L'ONEM entend mener une analyse approfondie et comparative en particulier dans les Bureaux du chômage qui ont connu une augmentation récente des cas d'agression, et ce afin de mieux appréhender les facteurs causals des agressions, mais également afin de recevoir des conseils et avis pour diminuer dans le futur les agressions dans ces Bureaux de chômage. Cette analyse est faite par une firme externe disposant du know-how nécessaire en cette matière. Sur la base de ces constats et avis, un plan d'action sera établi.</p> <p>2. Contacts avec la police Des contacts sont en cours avec la police d'une part au niveau national, et d'autre part au niveau local. Au niveau national, l'ONEM a pris contact avec le Secrétaire permanent de la commission de la police locale afin de souligner l'importance de la problématique des agressions commises dans les Bureaux du chômage de l'ONEM. L'objectif est de sensibiliser par cette voie les polices locales afin de pouvoir compter sur leur soutien optimal. Ce soutien vise notamment l'intervention rapide des policiers en cas d'incident, la prise en compte des plaintes des agents, la protection des victimes, la réaction appropriée et systématique de la police vis-à-vis des "agresseurs" (surveillance, avertissement, sanction, ...). Le but est également d'optimiser la collaboration et de soumettre des conseils utiles dans le cadre de la prévention ou de la gestion des agressions. Par ailleurs, au niveau local et en fonction du contact précité, il sera demandé à chaque directeur des Bureaux du chômage de prendre contact avec le responsable local de la police afin de régler de manière concrète et précise les modalités de collaboration et d'intervention en cas d'agression.</p> <p>3. Formation En matière de formation, l'ONEM entend poursuivre la formation "gérer l'agressivité" à destination des agents en contact avec le public. En outre, l'ONEM veut donner la possibilité aux agents ayant suivi la formation « gérer l'agressivité », et qui ont été victimes d'une, voire plusieurs agressions, de bénéficier d'une formation "follow-up".</p> <p>4. Partenariat avec les OP (Organismes de paiements) et les instances régionales Il sera examiné avec les organismes de paiement et les instances régionales, comment il est possible de détecter les clients potentiellement "à risque", afin que chaque instance concernée puisse prendre en temps utile des mesures visant à prévenir toute éventuelle agression.</p> <p>5. Benchmarking L'Office souhaite réaliser du benchmarking dans d'autres organismes afin de trouver d'éventuelles bonnes pratiques en matière de prévention des agressions.</p> <p>6. Enregistrer la carte d'identité des visiteurs L'ONEM a l'intention d'inviter chaque visiteur, y compris les personnes qui accompagnent les chômeurs aux entretiens et auditions, à donner sa carte d'identité (ou une autre preuve d'identité) à l'entrée.</p> <p>7. Caméras L'installation de caméras de surveillance à l'intérieur des couloirs et des salles d'attente des grands Bureaux du chômage est envisagée, de même que l'installation de caméras de surveillance à l'extérieur de certains bâtiments.</p>
COMMENT	<p>Il s'agit d'un projet stratégique. L'ONEM a une approche structurée pour la gestion et le suivi des projets nationaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chefs de projets : ils sont désignés pour chaque projet. Ils sont responsables de l'organisation et de la gestion de leur projet. Ils rédigent un rapport mensuel sur l'évolution du projet et les points critiques éventuels à l'attention du fonctionnaire dirigeant. • Groupe de projet : Les chefs de projet constituent un groupe de projet composé de collaborateurs des BC et des directions qui connaissent bien le sujet. • Change Management Team : La coordination et le suivi des différents projets sont réalisés par le Change Management Team. Pour ce faire, les chefs de projet rédigent et complètent différents documents pour leur projet : une charte de projet, une Gantt-chart (planning "en bandes"), un rapport mensuel, une évaluation intermédiaire et finale.

STATUT	En cours de réalisation
ÉVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> Facteur de succès : Soutien du projet par le Top Management Résultats finaux escomptés : <ol style="list-style-type: none"> La prévention de l'agressivité doit être une préoccupation centrale de tous les services de l'ONEM (Administration centrale - AC et Bureaux du chômage - BC) dans le cadre de la gestion au quotidien. Approfondissement de la campagne de sensibilisation déjà menée antérieurement en direction des responsables de tous les BC et des collaborateurs : mise à jour des procédures préventives existantes en fonction des expériences vécues sur place, formations spécialisées pour les agents en contact intensif avec le public. Fait constaté: Diminution du nombre d'agressions dans les BC qui en ont connu plus de 10 répertoriées en 2009.
PLAN D'ACTION	Repris dans le plan stratégique de l'ONEM.
PERSONNE DE CONTACT	Sylvie MOREL de WESTGAVER - sylvie.moreldewestgaver@onem.be - Tél. : 02/515.42.19 Isabel LAHAYE - isabel.lahaye@onem.be - Tél. : 02/515.42.78

6.5. Groupe de travail bien-être

ORGANISATION	SPP Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté, Economie sociale et Politique des grandes Villes
DESRIPTIF	Groupe de réflexion transversal (1 personne par service) rapportant au comité de direction en matière d'amélioration du bien-être au travail.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> Evaluer le bien-être au travail au sein du SPP Contribuer à l'amélioration de l'atmosphère générale Formuler des propositions en rapport avec le bien être et l'amélioration des conditions de travail.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Le groupe de travail "Bien-être" a été créé peu de temps après le déménagement du SPP au WTC II (World Trade Center).</p> <p>Il s'inscrit dans la logique du management participatif en application dans notre organisation. Il constitue un organe de concertation formelle (qui ne se substitue toutefois pas au comité de concertation de base).</p>
COMMENT	<p>Présidé par un agent de niveau A extérieur au Comité de direction et au service HRM (Human Resource Management), il se réunit une fois par mois. Il se compose d'un représentant par service (rôles linguistiques et niveaux répartis) et est chargé d'avoir une réflexion sur le bien-être au travail et de formuler des propositions d'amélioration. Les propositions sont soumises au Comité de Direction qui les examine en première instance. Elles peuvent ensuite être mises à l'ordre du jour du staff (comité de direction + chefs de service). Une proposition retenue est alors mise directement en application ou présentée au comité de concertation de base si elle relève de la concertation formelle.</p>
PUBLIC CIBLE	Tous les membres du personnel du SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie sociale et Politique des grandes Villes.
DATE DE DEBUT	2ème semestre 2009
STATUT	Organe permanent
ÉVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> Réalisme des propositions Volonté réelle d'écoute du management Représentativité et équilibre des participants au groupe.
PLAN D'ACTION	Charte du management participatif
PERSONNE DE CONTACT	Présidence du groupe de travail bien-être : Rik BAETEN - rik.baeten@MI-IS.be - Tél. : 02/508.85.58

6.6. Formation en gestion du temps, gestion du stress et ergonomie pour les chefs fonctionnels

ORGANISATION	SPF Justice
DESRIPTIF	La capacité pour les chefs fonctionnels de gérer le temps, le stress et d'appliquer les principes d'ergonomie a un impact direct sur le bien-être des collaborateurs au sein de l'équipe ou du service. Cette formation aide le développement des compétences pour obtenir cette capacité.
OBJECTIFS	<p>Les objectifs de cette formation en termes de compétences sont :</p> <p>Connaissances</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître des techniques pour utiliser le temps de manière plus efficace • Savoir déterminer les priorités, la bonne gestion du temps et la planification • Comprendre les facteurs de risques et les mécanismes de stress, comment vivre avec le stress • Connaître les principes de base en ergonomie, ne demandant que peu ou pas de matériel spécifique. <p>Aptitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du temps : pouvoir mettre les priorités, planifier, organiser, déléguer • Reconnaître le stress et le gérer • Pouvoir déterminer les objectifs et les priorités • Pouvoir appliquer les principes de base en ergonomie. <p>Attitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer le temps et le stress, en tenant compte des objectifs du service mais aussi du bien-être et des limites des collaborateurs.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Le programme de la formation se compose de 3 volets:</p> <p>Gestion du stress</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le stress comme symptôme d'une mauvaise organisation du travail • Comprendre le processus du stress et ses manifestations • Exercices d'application sur les techniques de gestion du stress (écoute du corps, relaxation, ressourcement pour soi, ...) • Prévenir le stress des collaborateurs, ... <p>Gestion du temps</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre conscience de ses voleurs de temps • Définir les priorités (importances des tâches et les urgences) • 10 règles • Techniques de planification du temps : journée, mois, année (techniques NERAC (noter, estimer, réserver, arbitrer et contrôler), PERT (Program Evaluation and Review Technic) ...). <p>Ergonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelques méthodes et concepts (charge de travail : physique et mentale) • Exercices sur l'organisation générale des postes de travail (lieux de travail, circulation, éclairage et surtout gestes et postures).
COMMENT	<p>La formation axée sur des applications pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 jours : gestion du temps • 2 jours : gestion du stress • 1 demi-jour : ergonomie.
PUBLIC CIBLE	Chefs fonctionnels (48 néerlandophones et francophones) des services centraux.
DATE DE DEBUT	De novembre 2009 à juin 2010
STATUT	Finalisé

ÉVALUATION	<p>Prise de conscience de la part des chefs fonctionnels des risques de stress et de burn-out dus à une mauvaise gestion de la charge de travail et à la méconnaissance des principes de base en ergonomie.</p> <p>Malgré les demandes informelles pour organiser cette formation, les demandes officielles d'inscription sont faibles. Il y a lieu de supposer la crainte de la part du chef fonctionnel réticent d'être perçu comme un responsable en difficulté par rapport à la gestion de son stress et de son temps.</p> <p>L'évaluation de cette formation par les participants est très positive en particulier grâce aux exemples et exercices pratiques. Il reste à recueillir le constat des résultats obtenus sur le terrain, suite à l'adoption de bonnes pratiques en matière de gestion du temps, du stress et en ergonomie.</p>
PLAN D'ACTION	GOP 2009-CA-1270-022.
COÛTS	Le coût de la formation se chiffre à 18.573,50 € TVA incluse.
PERSONNE DE CONTACT	Service Management des Compétences : Richard BAYEDILA - richard.bayedila@just.fgov.be

6.7. Groupe de travail prévention et protection au travail

ORGANISATION	SPF Justice
DESRIPTIF	Un groupe de travail relatif à la thématique "Prévention et Protection au travail" a été constitué pour l'administration centrale, créé sur décision du comité de concertation de base.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Réunir informellement les acteurs-clés afin de fournir des solutions rapides, efficaces et concertées à des problématiques ou questions ponctuelles dans le domaine du bien-être • Favoriser la coordination et la collaboration des différents acteurs de terrain de manière générale.
CONTENU DÉTAILLÉ	<p>Ce groupe de travail réunit les acteurs de terrain (service logistique, services facilitaires, service interne de prévention et de protection au travail) et des délégués des organisations syndicales représentatives. Il est présidé par le service Politique Bien-être (dépendant du service d'encadrement P&O). Le service interne de prévention et de protection au travail en assure le secrétariat.</p> <p>Chaque membre du groupe de travail a la possibilité de mettre des points à l'ordre du jour des réunions mensuelles.</p> <p>Les rapports mensuels et fiches d'analyses de risques rédigés par le service interne de prévention et de protection au travail sont également analysés dans ce cadre.</p>
COMMENT	Réunion tous les derniers vendredis du mois.
PUBLIC CIBLE	Au bénéfice du bien-être de tous les membres du personnel du SPF Justice.
DATE DE DEBUT	Fin 2007
ÉVALUATION	<p>Facteurs de succès :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la coopération de tous les acteurs de terrain • la bonne communication entre ces acteurs • la faculté de trouver des solutions rapides et adéquates. <p>Difficulté :</p> <p>La coordination en ce qui concerne les points portés en comité de concertation de base et les points discutés au sein de ce groupe de travail.</p> <p>Evaluation :</p> <p>Le groupe de travail n'a pas connu de problèmes particuliers de fonctionnement.</p>
COÛTS	Aucun
PERSONNE DE CONTACT	Service Politique Bien-être : Cindy HANNARD - cindy.hannard@just.fgov.be - Tél : 02/542.66.50



Cadre réglementaire

L'arsenal législatif en ce qui concerne la santé et le bien-être au travail est très vaste :

- loi du 4 août 1996 (Moniteur belge du 18.09.1996) relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Cette loi impose de prendre des mesures de prévention nécessaires pour promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exercice de leur travail, sur la base d'une analyse de risques pour identifier les dangers et déterminer, définir et évaluer les risques pour le bien-être.
- arrêté royal du 27 mars 1998 (MB du 31.03.1998) relatif à la politique de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Cet arrêté impose une approche planifiée et structurée de la prévention, il impose également de rédiger et mettre en place un plan global de prévention et un plan d'action annuel.
- arrêté royal du 17 mai 2007 (MB du 06.06.2007) relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail, dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail. Il stipule une identification des situations pouvant donner lieu à l'apparition d'une charge psychosociale, ainsi qu'une définition et une évaluation des risques.
- directive 89/391/CEE - Communauté économique européenne - du conseil du 12 juin 1989 concernant la mise en oeuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, ainsi que la législation adoptée pour la mettre en oeuvre dans les États membres.
- loi du 6 février 2007 (MB du 06.06.2007) modifiant la loi du 4 août 1996 relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires.
- loi du 10 janvier 2007 (MB du 06.06.2007) modifiant plusieurs dispositions relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail dont celles relatives à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.
- loi du 23 avril 2008 (MB du 16.05.2008) complétant la transposition de la Directive 2002/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2002 établissant un cadre général relatif à l'information et à la consultation des travailleurs dans la Communauté européenne.

La réglementation complète relative au bien-être ainsi que les commentaires se trouvent sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale: www.emploi.belgique.be

Les outils et bonnes pratiques relatifs au bien-être au travail sur le site internet de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail: www.beswic.be



Sites internet utiles

- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail : osha.europa.eu
- CEPR - Centre européen de prévention des risques : www.cepr.tm.fr/
- Commission européenne - Santé et sécurité sur le lieu de travail : ec.europa.eu/employment_social/health_safety/index_fr.htm
- Le bien-être psychosocial au travail : www.respectautravail.be
- Organisation mondiale de la santé : www.who.int
- Portail belge sur la sécurité, la santé et le bien-être des jeunes au travail : www.safestart.be
- Portail des services publics belges : www.belgium.be
- Prevent - Point belge de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail : www.prevent.be
- Risktrainer : www.risktrainer.be
- SPF Emploi, Travail et Concertation sociale : www.emploi.belgique.be
- Stratégie Sobane de gestion des risques professionnels : www.sobane.be



Bibliographie

- Améliorer la qualité et la productivité au travail : stratégie communautaire 2007-2012 pour la santé et la sécurité au travail, Communication de la commission au conseil, au parlement européen, au comité économique et social européen et au comité des régions, Bruxelles, COM(2007) 62 final, (2007).
- Bien-être au travail: A vous de choisir, DVD Université de Liège, ISW Limits, Now.be A Hermès.
- (Bien-être) 3, Surveillance de la santé, Brochure d'information dans la cadre du «bien-être au travail», Arista.
- (Bien-être) 3, Ergonomie, Brochure d'information dans la cadre du «bien-être au travail», Arista.
- De GAULEJAC V., (2011), Travail, les raisons de la colère, Seuil.
- Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, la prévention de l'absentéisme sur le lieu de travail (résumé), Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes, 1997 – 40 p.
- Le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, Commentaire juridique de la loi du 4 août 1996, novembre 2008, SPF Emploi, travail et concertation sociale, direction générale humanisation du travail.
- MARTIN F., (2003), Managez humain c'est rentable! Comment humaniser les relations professionnelles, Deboeck.
- Sciences humaines, Le travail en quête de sens, dossier décembre 2009 N° 210.
- Securex, Absentéisme en Belgique 2006, cout, chiffres et raisons médicales, Zebrazone European research & service center.
- SOJCHER-ROUSELLE M., (1979), Droit de la sécurité et de la santé de l'homme au travail, Bruxelles, Bruylant.
- Stratégie nationale en matière de bien-être au travail 2008-2012, Initiative de Madame la Vice-première Ministre, Ministre de l'Emploi Joëlle Milquet, CRM Note Annexe 1 1 du 25-11-2008(20008a74770.010).
- Stratégie Sobane et guide de dépistage Deparis, Gestion des risques professionnels, direction générale humanisation du travail, Union Européenne, Fond social européen.







Mieux travailler ensemble... **Parlons-en!**