

CESI : Colloque de Copenhague du 3 juin 2016
**« Les nouveaux rythmes de travail et leurs impacts sur la santé
et la sécurité au travail »**



Ce colloque a eu lieu à l'hôtel Scandic Copenhagen et fut principalement cofinancé par la Commission européenne. Il fut animé par Dirk Anton van Mulligen.

Pendant ce colloque, un mur twitter permettait des échanges interactifs. Pour twitter, il fallait utiliser le hashtag #CESIosh1.

SESSION D'ACCUEIL



Monsieur Dirk Anton van Mulligen, animateur et modérateur pour ce colloque, nous souhaite la bienvenue et nous présente Monsieur Emilio Fatovic, Président de la CESI Académie-Europe, Monsieur Bent Bogsted, Député danois et Président du Comité EMPL du Parlement danois et Monsieur Jorgen Jorgensen, Directeur de Frie Funktionaerer (FF) Danemark, qui animeront la session d'accueil. Le programme de la journée nous est également présenté.

Discours d'ouverture du colloque, Emilio FATOVIC, Président de la CESI Académie-Europe :



C'est avec plaisir que Monsieur Fatovic nous accueille à Copenhague pour le 1^{er} volet du projet intitulé « Santé et Sécurité au Travail dans le secteur public en Europe : les nouveaux défis ». Il souhaite la bienvenue aux nombreuses personnes qui ont déjà contribué aux travaux des séminaires précédents, ainsi qu'à ceux pour qui il s'agit d'une première participation. Il remercie le député danois, Bent Bogsted, pour sa présence, la Commission européenne pour son soutien ainsi que les organisations danoises Frie Funktionaerer et Krifa pour leur soutien lors de la préparation de ce séminaire.

Il nous explique que la qualité des emplois et la qualité des places de travail sont une question cruciale pour le salarié pour lequel le lieu de travail ne peut pas être une source de dangers autant physiques que psychologiques, pour l'employeur pour lequel il s'agit d'un outil essentiel pour assurer la motivation et la

productivité de son personnel et également pour l'État, car les maladies professionnelles ont un impact sur les comptes de la sécurité sociale.

Dans le secteur public, le stress augmente suite à la réduction des budgets, à l'augmentation des missions et à la demande de polyvalence. On constate que la protection et la prévention au travail sont relâchées. La CESI affirme que ce n'est pas acceptable ! Une meilleure politique de santé et plus de prévention au travail est un projet gagnant-gagnant pour tous !

Monsieur Fatovic nous dresse l'historique des travaux de la CESI sur le stress et la santé :

En 2015, le colloque à Dublin a permis de mieux appréhender le rôle de l'information et de la consultation des employés en période de restructuration. Suite à ce séminaire, La CESI a pris part aux négociations lors du Comité de dialogue social sectoriel « Administrations centrales » et un accord a été trouvé, en décembre 2015, pour une meilleure protection des droits à l'Information et à la Consultation des employés du secteur public, notamment en période de restructuration. Cet accord prévoit, entre autres, une obligation de consultation pour toute question relative à la Santé et la Sécurité au Travail !

La santé au travail est un domaine où les partenaires sociaux ont un rôle crucial à jouer aux niveaux, local, sectoriel et national. Des tendances parallèles sont constatées dans de nombreux États membres. Il est donc légitime et essentiel que ce débat soit porté à l'échelle européenne.

Dès 2004, déjà, les partenaires sociaux européens ont signé un accord intersectoriel sur le stress.

En 2008, la CESI s'est engagée dans un débat ayant abouti à un accord sur le stress dans le secteur des administrations centrales. En 2009, la CESI a organisé un séminaire à Rome sur la santé et la prévention des risques psychosociaux.

Malheureusement la situation ne s'est pas améliorée depuis 2009. En effet, beaucoup de choses se sont passées depuis. Le rythme des changements s'est accéléré. Les nouvelles technologies de l'information et les nouvelles opportunités comme le télétravail et les espaces de coworking ont un impact important sur notre façon de travailler et ne sont pas sans risque pour les travailleurs.

Davantage de flexibilité et de responsabilité sont demandées aux travailleurs. Ces nouvelles opportunités doivent être encadrées pour qu'elles soient un avantage et non un risque pour la santé du travailleur.

Or, selon une étude européenne (ESENER-2), les risques psychosociaux sont présents dans plus des ¾ des établissements de l'Union européenne. Les facteurs les plus fréquemment cités par les salariés sont le contact avec le public (58 %), la pression des délais (43 %). Plus de 41 % des employés interrogés déclarent qu'ils n'ont pas les informations suffisantes pour faire face à ces risques psychosociaux.

Monsieur Fatovic conclut qu'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir et que le sujet est encore trop souvent tabou. Il est donc important pour les travailleurs de participer à la gestion des risques psychosociaux et il est nécessaire de mobiliser toutes les parties pour mettre en œuvre cette politique de santé et de sécurité au travail. Il espère que les échanges lors de ce colloque aideront à continuer ce travail sur le terrain.

Bent BØGSTED, Député danois et Président du Comité EMPL du Parlement danois



Après ses remerciements et nous avoir souhaité la bienvenue. Monsieur Bogsted nous explique la situation au Danemark. Dans ce pays, la flexibilité et l'autonomie au travail sont déjà considérablement implantées en fonction de l'employeur. Il est également possible de recruter rapidement lors d'une augmentation de la production, mais aussi de licencier rapidement. Monsieur Bogsted nous parle, également, de l'importance d'échanger les expériences entre pays afin pouvoir tirer des leçons de ces expériences et de pouvoir améliorer la santé des travailleurs. Le lien entre de bonnes conditions de travail et une bonne santé est très important ! Pour cela il doit avoir une collaboration entre employeurs et travailleurs. Trop d'activités dans le temps libre et pas assez de liens avec sa famille peuvent être une source de stress. Les nouvelles technologies facilitent le contact, mais risquent de diminuer le temps libre ! La flexibilité est un sujet où le Danemark est en avance par rapport aux autres pays

européens (Flexisécurité, Freelance,...). Ces nouvelles conditions de travail ont des conséquences sur la santé et il y a donc beaucoup de travail qu'il reste à effectuer aux niveaux des syndicats et des politiques.

Jørgen G. JØRGENSEN, Directeur de Frie Funktionærer (FF), Danemark



Monsieur Jorgensen nous présente son syndicat, le Frie Funktionærer (FF), et son historique. Depuis sa création en 1951 jusqu'en 2016 où ils publient un livre sur leur histoire. Aujourd'hui, il s'agit d'un petit syndicat, politiquement indépendant, avec 85 employés, une caisse d'assurance-chômage (24 000 membres), une assurance salaire financée par le privé (FF Forsikring Ltd – 4 600 assurés). Son siège social est à Odense, lieux de rencontre dans tout le pays. Ils disposent d'installations de vacances pour leurs membres (appartements et un hôtel à la plage). « Les cols blancs » ne sont pas couverts par des conventions collectives. L'accent y est mis sur l'individu et il y a 6 programmes différents d'affiliations possibles (Frie Mini, Frie Favorit, Frie Elite, Frie Udd, Frie Udd. Elever et Frie Senior).

Présentation du nouveau cadre stratégique de l'UE 2014-2020 en matière de santé et de sécurité au travail

Zinta PODNIECE, Analyste thématique, Santé et sécurité au travail, DG Emploi de la Commission européenne



L'oratrice nous parle de la nécessité d'une action politique visant à améliorer la situation de la SST (santé et sécurité au travail) dans l'UE : 85 % des travailleurs sont satisfaits des conditions de santé et de sécurité sur leur lieu de travail (EB 2014). Ce résultat peut être attribué à la mise en place de la législation et des politiques des États membres de l'UE et des partenaires sociaux. Cependant, chaque année, 3 500 travailleurs meurent d'accidents du travail et 3 millions de travailleurs sont victimes d'un grave accident au travail. 160 000 décès et 95 000 cas de cancer par an sont liés aux maladies professionnelles. Les coûts dus aux absences en raison de maladie et d'accidents liés au travail mettent une charge lourde sur les budgets de la sécurité sociale des États membres.

Il est constaté que l'investissement et la prévention dans la SST contribuent au bien-être des travailleurs et sont rentables (pas un coût, mais un avantage). Selon de récentes estimations, les investissements dans ce domaine peuvent produire des ratios de rendement élevés, en moyenne de 2,24, et dans une marge comprise entre 1,29 et 2 895.

De plus, le nouveau cadre stratégique de l'UE 2014-2020 en matière de santé et de sécurité au travail vise à faire en sorte que l'UE continue de jouer un rôle premier sur dans l'amélioration des conditions de travail à la fois au sein de l'Union européenne et au niveau international. Avec la stratégie Europe 2020, elle contribue à améliorer la qualité de l'emploi et la satisfaction au travail, tout en améliorant la compétitivité et la productivité des entreprises européennes.

Madame Podniece nous présente la structure du cadre stratégique en 3 points :

1. Défis :
 - Mise en œuvre de la législation en matière de SST
 - Prévention des maladies liées au travail
 - Le changement démographique
2. Principaux objectifs :
 - Consolidation des stratégies nationales
 - Respect des règles de SST, MPE

- L'application par les États membres
 - Simplification
 - Le vieillissement, de nouveaux risques, maladies professionnelles
 - Collecte de données
 - Coopération internationale
3. Instruments de l'UE :
- Législation
 - fonds de l'UE
 - Le dialogue social
 - Communication et information
 - Synergies avec d'autres politiques

1^{er} défi : améliorer le dossier de mise en œuvre :

- La portée et l'efficacité de gestion de la SST restent un défi pour les micros entreprises et les PME. Ils montrent encore des niveaux inférieurs de respect des règles.
- Une protection efficace de la santé et la sécurité des travailleurs doivent être assurées dans tous les lieux de travail indépendamment de leur taille.
- Des solutions plus efficaces doivent être mises en place pour prendre en compte la situation des micros et petites entreprises. Cela nécessite la simplification de la législation et le cas échéant de fournir des conseils ainsi qu'un soutien adapté aux micros et petites entreprises afin de faciliter l'évaluation des risques.

2^e défi : améliorer la prévention des maladies liées au travail :

- Les troubles musculosquelettiques ainsi que le stress, l'anxiété et la dépression sont de loin les problèmes de santé les plus souvent mentionnés, causés ou aggravés par le travail (EB 2014).
- L'application industrielle des nouvelles technologies et la nouvelle organisation du travail, en dépit de leurs avantages évidents, peuvent entraîner des risques qui doivent être testés et vérifiés (par exemple les nanotechnologies, les biotechnologies et les technologies vertes).
- Une attention particulière devrait être accordée aux maladies professionnelles, par exemple cancers, maladies pulmonaires, les maladies de la peau, l'asthme et d'autres maladies chroniques ainsi que les maladies causées par l'amiante.

3^e défi : Faire face au changement démographique :

- La population de l'UE est de plus en plus âgée et la population active vieillit également. La proportion de travailleurs âgés augmente par rapport à celle des travailleurs plus jeunes.
- Afin d'assurer une sécurité sociale durable, une prolongation de la vie professionnelle est nécessaire. Cela nécessitera des conditions de travail appropriées tout au long de l'ensemble de la vie professionnelle.
- Réussir la prolongation des carrières dépend de l'adaptation appropriée des lieux de travail, de l'organisation du travail (y compris le temps de travail), de l'accessibilité du lieu de travail et des interventions destinées aux travailleurs âgés. Les produits et services innovants ICT peuvent aider.
- Réintégration et réhabilitation : des mesures permettant un retour rapide au travail, après un accident ou une maladie, sont nécessaires afin d'éviter l'exclusion précoce du marché du travail.

Les 7 principaux objectifs stratégiques du cadre sont :

1. Le respect et la consolidation des stratégies nationales (base de données).
2. Faciliter la législation en matière de SST, en particulier dans les micros et petites entreprises (outil en ligne de l'analyse de risques).
3. Améliorer le respect de la législation en matière de SST par les États membres.
4. Simplifier la législation existante (processus d'évaluation).
5. Tenir compte du vieillissement de la main-d'œuvre, de l'émergence de nouveaux risques, de la prévention du travail et des maladies professionnelles.
6. Améliorer la collecte de données statistiques et développer la base informatique d'informations (le problème est le manque d'informations d'où l'importance d'améliorer la collecte des données)
7. Une meilleure coordination au sein de l'UE. Sont aussi nécessaires, des efforts internationaux concernant la SST et un engagement avec les organisations internationales.

Instruments de l'UE pour la mise en œuvre du cadre stratégique :

- Législation
- Fonds de l'UE
- Dialogue social
- Communication et information
- Synergies avec d'autres domaines d'action

Plus d'informations :

Cadre stratégique 2014-2020 de l'UE en matière de SST : <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=151&langId=en>

Actions de l'UE dans le domaine de la santé et la sécurité au travail :

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=148&langId=en>

Flexibilisation du temps de travail

Présentation de la sixième enquête européenne sur les conditions de travail (6EWCS) 2015

Mathijn WILKENS, Chargé de Projet, EUROFOUND, nous présente l'histoire derrière les chiffres et la 6e Enquête européenne sur les conditions de travail (EWCS*) :



- Première EWCS en 1990/1991 : menée auprès de travailleurs de la CE12.
- Deuxième EWCS en 1995/1996 : menée auprès de travailleurs de la CE15.
- Troisième EWCS en 2000 : enquête couvrant l'UE15 et la Norvège dans un premier temps, puis étendue à 12 « nouveaux » États membres (2001) et à la Turquie (2002) dans un second temps.
- Quatrième EWCS en 2005 : enquête couvrant l'UE27, ainsi que la Norvège, la Croatie, la Turquie et la Suisse.
- Le travail sur le terrain mené dans le cadre de la cinquième EWCS a eu lieu du mois de janvier au mois de juin 2010, avec pratiquement 44 000 travailleurs interrogés dans l'UE27.

En 2015, Eurofound a conduit sa sixième enquête européenne sur les conditions de travail (EWCS). En coopération avec Ipsos, Eurofound a interrogé plus de 43 000 travailleurs dans 35 pays européens.

Cette enquête aborde des sujets relatifs à la qualité du travail et fournit des informations sur des thèmes très variés : l'exposition aux risques physiques et psychosociaux, la durée et l'organisation du temps de travail, le statut professionnel et le contrat de travail, le lieu de travail, l'organisation du travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie de famille et les conséquences du travail sur la vie en dehors du travail, la formation et l'apprentissage au travail, la voix du travailleur sur son lieu de travail, la santé et le bien-être, ainsi que le salaire.

Cette sixième enquête est un événement important pour Eurofound : elle se base sur les leçons tirées des cinq enquêtes précédentes et met en lumière la formidable diversité de tendances en matière de lieu de travail en Europe au cours de ces 25 dernières années.

** [European Working Conditions Surveys](#)*

Temps de travail :

– Le Temps de travail a diminué dans l'UE28 :

38.6 heures par semaine en 2005.

37.5 heures par semaine en 2010.

36.3 heures par semaine en 2015.

– Augmentation du travail à temps partiel.

– Diminution des longues semaines de travail (+48 h).

Préférences de temps de travail : Dans la fonction publique, 26 % des personnes souhaitent travailler moins, 66 % le même temps de travail et 8 % plus longtemps.

Flexibilité au Travail : Dans la fonction publique, 55 % des agents n'ont pas de flexibilité, 9 % ont un mixte fixe et flexible, 32 % peuvent adapter leur temps de travail sous certaines limites, 5 % peuvent entièrement déterminer leurs heures de travail.

Télétravail et travail pendant le temps libre : Dans la fonction publique, 8 % des travailleurs font du télétravail et 5 % travaillent pendant leur temps libre.

Équilibre vie professionnelle — vie privée : 18 % du personnel dans l'UE a des difficultés à maintenir une frontière entre vie professionnelle et vie privée. Contre 12 % dans la fonction publique.

Comportement social hostile : Près d'un travailleur sur six (16 %) signale avoir fait l'objet d'un comportement social hostile (actes de violence, de harcèlement, d'attentions sexuelles non désirées). Ces comportements peuvent engendrer de graves conséquences pour les travailleurs concernés et influencer de manière négative leur motivation au travail.

Plus d'informations :

<https://www.eurofound.europa.eu/fr/surveys/ewcs>

Débat — Questions

1. Anne — Marie Le Gallo Piteau du syndicat français SNALC-FGAF (syndicat représentatif pour tout le personnel de l'Éducation nationale) nous parle des critères à avancer aux employés, de l'importance et de la difficulté des négociations avec l'employeur, de l'intérêt d'appuyer ses arguments avec des statistiques et des documents officiels, du présentisme qui a un impact sur la qualité du travail ainsi que des coûts liés à l'absentéisme (la prévention coûte moins que le remplacement de la personne malade et que l'impact de cette absence).

2. Jean-Claude Delage, secrétaire général du syndicat français Alliance Police nationale, Vice-président de la Fédération fonction publique CFE-CGC (Confédération française de l'Encadrement - Confédération générale des cadres) et vice-président de la CESI, s'étonne de l'exclusion de la Police dans cette enquête...

3. Dumitru Fornea du syndicat roumain CSN-Meridian (Confederatia Sindicala Nationala Meridian) se demande quels sont les liens entre les syndicats et les inspecteurs du travail. Un aspect important est la mise en œuvre de la législation. Le comité SLIC (Senior Labour Inspectors' Committee - Comité des hauts responsables de l'inspection du travail) encadré par la Commission européenne surveille la mise en œuvre de la législation européenne à l'échelon local. Le SLIC (CHRIT en français) organise des sessions d'informations, des programmes d'échanges entre pays, des programmes d'aide aux syndicats et des forums SST.

4. Rony Meykens du syndicat belge UNSP-NUOD s'étonne que l'on n'a pas parlé de l'aspect linguistique (langue du travailleur différente de la langue nationale). Le travailleur doit être formé dans une langue qu'il comprend ! Il faudrait des brochures avec des pictogrammes pour contourner le problème de la langue, des brochures traduites dans les langues des migrants. Le problème des langues a en effet un impact sur les risques psychosociaux.

Heures de travail, santé, bien-être et participation à la vie au travail

Mikko HÄRMÄ, Institut finlandais pour la Santé au Travail, Finlande



Monsieur Härmä nous présente le projet WOW qui consiste aux solutions que les pays nordiques ont mises en place, suite à la création de nouveaux modèles de temps de travail, afin d'améliorer la Santé dans le Secteur public. Il s'agit d'un projet étalé sur 5 ans qui coûtera 4 millions d'euros.

Les pays nordiques montrent des structures et des bases similaires concernant le temps de travail.

La flexibilité au travail se compose en 2 éléments. Temporal (Durée, Timing, Tempo et autonomie) et Spatial (lieu principal de travail et autres lieux). De grandes différences socio-économiques existent dans les heures de travail. Il y a également des différences entre hommes et femmes. Deux facteurs importants de changement sont les nouvelles technologies et l'augmentation de la production. Le temps de travail est un facteur socio-économique important qui a un impact sur la santé et l'équilibre entre vie familiale et professionnelle ainsi que sur le Bien-être. Le temps de travail est également lié à la productivité économique. Le travail en Shift et les longues heures de travail sont les principaux facteurs de risques dans l'environnement de travail actuel.

Travail de nuit et travail en Shift : Les risques du travail de nuit et du travail en Shift sont la fatigue, les insomnies, les accidents, les risques cardiovasculaires, l'obésité, le cancer, des ulcères, de l'arthrite, des infarctus cérébraux et des fausses couches. Nous n'avons malheureusement pas assez d'informations sur les conséquences d'un temps de récupération trop court, mais cela sera étudié dans le projet WOW.

Il y a des besoins différents entre les 5 régions de l'Europe (Centrale, East-A, Nordique, UK-South et East-B) et également entre pays. Le projet WOW recherche des solutions au niveau organisationnel et individuel (problèmes de sommeil, problèmes de gestion du temps). Les informations en provenance de 10 villes finlandaises nous font constater qu'il y a un lien entre les heures de travail et la Santé !

Le projet WOW est basé sur l'intervention et la collaboration de différents intervenants stratégiques (les syndicats, la Santé publique, les entreprises en informatique et d'autres entreprises).

Les entreprises IT ont développé différents logiciels pour concevoir les heures de travail ainsi qu'informer des risques sur la santé. Par exemple, si on introduit 5 jours consécutifs de travail de nuit dans un planning, le logiciel avertit que la 6e nuit est néfaste pour la santé du travailleur. Ces logiciels permettent un feedback afin d'améliorer la planification d'un horaire. Cette fourniture d'informations aidera également les syndicats afin de prendre de bonnes décisions lors des négociations.

Heures de travail des activités à forte intensité cognitive — des traces du monde passé ?

Annina ROPPONEN de l'Institut finlandais pour la Santé au Travail nous expose une présentation centrée sur le travail flexible (flexibilité du lieu et des heures) :



L'organisation du travail ne permet pas de jouir d'une flexibilité individuelle. On constate une hausse de la flexibilité dans le Secteur public. Il y a des différences entre États membres et également entre régions, ce qui veut dire qu'il faut des solutions spécifiques par pays et également par secteur !

À la lecture du graphique « Better Life Index - Edition 2016 », on peut constater qu'il y a des similitudes entre pays pour le temps passé en famille ou le temps libre. On constate également que le travail « flexible » est surtout présent dans les grandes villes. Le travail flexible demande de faire preuve d'ouverture et d'organisation. Il est important de savoir ce qu'implique le travail flexible, par exemple : y a-t-il l'obligation de répondre aux mails en dehors des heures de travail ? Un manque de clarté peut en effet avoir de l'impact sur la santé du travailleur !

Tout le monde ne veut pas travailler de manière flexible. Il y a, en effet, des désirs différents entre les personnes. Les travaux de recherches nous ont appris qu'il faut se ménager des moments de repos et faire bonne utilisation des nouvelles technologies.

Il y a également différents besoins entre individus. Par exemple, pour les jeunes parents qui manquent souvent d'heures de sommeil. La flexibilité en fonction des besoins est donc importante !

Certains outils, comme des applications sur Smartphone, peuvent nous aider pour contrôler, notre usage du temps de travail, du temps de loisir, voir si nos heures de sommeil sont suffisantes. Quelques fois, cela nous permet également de nous rendre compte que ce que l'on pense n'est pas toujours la réalité.

Débat :

1. Peppa Alvarez (Espagne) : nous explique que la flexibilité au travail n'est pas une priorité en Espagne. Elle se demande, s'il ne pouvait pas avoir des programmes éducatifs pour sensibiliser les enfants ? On n'enseigne pas la flexibilité aux enfants, mais ils sont pourtant confrontés aux nouvelles technologies dès le plus jeune âge ! Ils jouent, en effet, plus sur leur Smartphone que dehors ! Les écoles doivent informer les parents sur ce problème ! Il est en effet important de sensibiliser nos enfants aux problèmes liés à la flexibilité et à l'utilisation des nouvelles technologies ! Un bon exemple : aux Pays-Bas, les enfants apprennent à gérer leur temps de travail.

2. Klaus HEEGER, Secrétaire général de la CESI, nous invite à réfléchir sur comment les syndicats peuvent-ils utiliser les informations fournies ?

Les syndicats peuvent rédiger des conventions collectives en réalisant une étude pilote, tester des solutions, communiquer des résultats pour des données scientifiques qui permettent également à ceux-ci de prendre les bonnes décisions lors de négociations. En effet, de bons accords entre employeurs et travailleurs permettent de meilleurs résultats et une meilleure acceptation des changements.

3. Un participant espagnol nous informe que dans son pays, il y a un lien encore très fort entre productivité et salaire ! D'où les problèmes liés au présentisme. Pour plus de flexibilité au travail, il faut un bon management et des instructions claires, mais c'est aussi une question d'attitude et d'ouverture. Dans les problèmes d'attitudes, on peut citer le télétravail où certaines personnes peuvent penser que le télétravailleur ne travaille pas, car il n'est pas vu.

4. Monsieur Fatovic Emilio, Président de la CESI Académie-Europe, nous met en garde contre tous ces changements et nouvelles technologies. Ceux-ci provoquent beaucoup de stress et de risques psychosociaux. Nous devons constater que l'Éthique du travail est absente chez les jeunes d'aujourd'hui. En Italie, ils ont même créé la loi sur le Smartworking. C'est pourquoi nous avons l'obligation d'intervenir pour trouver des solutions, car ces problèmes ont aussi un coût. Il faut prendre conscience que ces

nouvelles méthodes de travail débouchent sur des nouvelles maladies. Il faut donc enseigner de bonnes pratiques pour faire face à ces problèmes et mettre en place des codes de conduite. Comme, par exemple, pas de technologie (GSM, twitter...) pendant les réunions, des campagnes de Santé publique (pas de Smartphone après 22 h), respecter le temps de sommeil (le manque de sommeil a un impact très important sur la santé). Il est également important de sensibiliser à l'autogestion des différentes technologies.

Cas d'Étude I : le projet NoVo (BE)

Barbara DE CLIPPEL, SPF Sécurité sociale, Belgique



En 2005, le SPF Sécurité sociale était à la recherche de super-profiles. Le défi était d'attirer de nouvelles recrues et de les garder. La question était donc : comment devenir un employeur attrayant ?

La solution est la Culture, une culture d'organisation ouverte, où la personne peut s'épanouir.

Le personnel est maître à bord de sa vie professionnelle. Il a la liberté d'organiser son travail, ce qui rend le personnel heureux. Au SPF Sécurité sociale, presque tout le monde peut travailler à domicile. C'est d'ailleurs, en Belgique, le 1^{er} Call-center qui travaille sur base du télétravail. 72 % du personnel travaille à domicile jusqu'à 3 jours/semaine. La numérisation totale du travail a été effectuée pour faciliter le télétravail.

Une autre question qui s'est posée est de savoir si un chef pouvait fonctionner s'il n'a pas de bureau. Et la réponse fut oui ! Au SPF Sécurité sociale, plus personne n'a son propre bureau (sauf certaines exceptions comme les personnes handicapées et le travail spécial). Une économie de 70 % d'espace de bureaux et de 6 millions d'euros/an a pu ainsi être réalisée ! L'objectif n'est pas seulement économique, mais il s'agit plutôt d'un profit partagé (culture d'entreprise – satisfaction du personnel).

Au SPF Sécurité sociale, le choix du pointage est également libre. En 2010, 40 % du personnel choisissait le pointage (choix d'un cadre défini). Aujourd'hui 91 % du personnel ne pointe plus !

Les valeurs du SPF sont le respect, la liberté des choix et la solidarité. Il n'y a pas de culture du contrôle. La culture de l'entreprise se fonde sur la confiance. L'accent est mis sur les résultats (résultat d'équipe plutôt qu'individuel).

Le problème qui se posait était le management intermédiaire, c'est pourquoi le SPF a axé la sensibilisation sur les cadres. Le personnel peut également donner un feed-back de son supérieur hiérarchique. Il a fallu changer profondément la manière de voir les choses des cadres intermédiaires. Le SPF a donc investi dans ses chefs et la mentalité de ceux-ci a fortement changé.

Il y a également eu la création du Self Team Management (au service HR) : chacun peut choisir son propre rôle. Il s'agit d'autogérance.

Tous ces changements ont permis la diminution du taux d'absentéisme et l'augmentation de la productivité.

Nous terminerons avec quelques statistiques : 770 personnes travaillent à Bruxelles et 330 personnes en région. 72 % du personnel fait du télétravail, 91 % ne pointent plus. 88 % du personnel se dit heureux, 84 % fier de travailler pour le SPF, 91 % sont plus motivé qu'auparavant, il y a moins de stress et une meilleure conciliation vie privée — travail grâce au télétravail. 62 % du personnel est féminin. 50 % des managers sont des femmes et également 57 % du Leadership.

Cas d'Étude II : Qu'est-ce que le bonheur au travail et est-il mesurable ? (DK)

Mikkel HUNDBORG, Chargé de Communication, Krifa, Danemark



Comment peut-on mesurer la satisfaction au travail ? De quoi est-elle composée ?

Comment identifier les moteurs de la satisfaction et comment peut-on les améliorer ?

Monsieur Hundborg est venu nous parler de la publication intitulée « Job Satisfaction Index 2016 ».

Ce rapport est le résumé de plusieurs études danoises qui ont été réalisées.

L'étude a étudié les facteurs qui ont une influence sur la satisfaction au travail parmi les employés les plus heureux dans le monde. Le facteur le plus important est le but du travail. Une forte corrélation positive est établie entre la conviction que votre travail a un objectif et la satisfaction au travail. Ce facteur est celui qui a la plus grande incidence sur le bien-être au travail.

Le deuxième facteur est la maîtrise : sentons-nous que nous maîtrisons les tâches auxquelles nous sommes confrontés dans notre travail ?

Le troisième est l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Ensuite vient le Leadership : nos managers influencent tous les aspects de nos conditions de travail. Un bon leadership est essentiel : la confiance envers le manager, ses compétences, une bonne relation avec lui et sa reconnaissance sont des qualités essentielles pour le travailleur.

C'est le salaire qui a le moins d'impact sur la satisfaction.

On constate également que plus l'organisation est grande, au moins on est heureux au travail.

Il y a un lien également entre la satisfaction et le nombre d'heures prestées. Plus on travaille (+50 h) plus on est heureux (?). Mais plus on travaille moins on concilie vie privée et vie professionnelle.

Ce sont les seniors qui trouvent un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle (36-40 h).

Si l'on effectue plus de 40 heures, l'équilibre n'est pas bon avant 50 ans.

Les gens qui font beaucoup d'heures sont plus satisfaits, car ce sont des gens très motivés et très impliqués dans leur travail (Work addict).

Débat — questions :

Questions pour Mikkel HUNDBORG :

1. Qu'en est-il de la satisfaction des moins de 30 ans ?

Les moins de 30 ans ne sont pas représentés dans l'étude, car il n'y avait pas assez de résultats collectés pour cette tranche d'âge.

2. Comment se fait-il que la satisfaction du salaire ne soit pas un facteur important au Danemark ?

En France, la satisfaction est liée au salaire, surtout pour les salaires bas et les mi-temps. Peut-être parce qu'au Danemark, il y a une meilleure protection des bas salaires ?

Questions pour Barbara De Clippel :

1. N'y a-t-il pas d'obligation de prester 40 ou 38h/semaine?

Non, il n'y a pas de regard sur le temps de travail. Cela permet de donner compensation pour des heures de travail supplémentaires fournies. Ensuite, il est possible de travailler moins.

Après la restructuration, on a accepté que le niveau de rendement fût plus bas, car il faut s'adapter au nouvel environnement de travail.

2. Comment s'est passée l'adaptation des travailleurs plus âgés ?

Les jeunes managers se retrouvent mieux dans cette vision des choses.

Les plus vieux ont tendance à lâcher plus facilement du lest.

3. Question de Lorenzo Pelusi (Italie) : Y a-t-il une gestion des risques pour le travail à domicile ?

Et pour les questions ergonomiques ? On ne peut quand même pas forcer le travailleur à acheter du matériel ergonomique ? Il y a des offres proposées au personnel afin de pouvoir acquérir du matériel ergonomique. Ils ont également la possibilité de demander une analyse du conseiller SIPPT et des ateliers spécifiques sont régulièrement organisés.

4. Comment les syndicats se sont-ils positionnés ?

Tout dépend des différents projets. On a collaboré avec les syndicats pour le projet télétravail.

Le projet pointeuse était complexe : ce sont les syndicats qui ont orienté vers le choix du pointage ou non.

De manière générale, on a toujours essayé de trouver un accord avec les syndicats.

5. Question espagnole sur le lien productivité —salaire :

En Espagne, on mesure la productivité dans la fonction publique et on prévoit que si on augmente la productivité alors on augmente également le salaire. Non, en Belgique, il n'y a pas de lien entre productivité et salaire. On essaye d'influencer sur des autres paramètres pour récompenser le travailleur.

Les accros au travail sont les plus satisfaits, mais que se cache-t-il derrière, au point de vue de la santé ?

Pour les accros au travail, on cherche des solutions pour éviter le burn-out, par un meilleur encadrement.

6. Le Luxembourg félicite la Belgique :

Grand bravo, car, en Belgique, le plus important est le bonheur et pas l'Économie (productivité) !

Ce n'est malheureusement pas le cas au Luxembourg. Mais ils ont quand même commencé avec les indicateurs de bonheur au travail. Mais il est très difficile de changer les mentalités.

Madame De Clippel répond que la situation n'est pas comme ça partout en Belgique, que ce n'est juste qu'au SPF Sécurité sociale et que les autres SPF ont encore beaucoup de boulot à effectuer ! Et qu'elle espère simplement inspirer les autres SPF et entreprises publiques.

7. Remarque de la Belgique :

Rony Meykens (SPF Finances) : Le SPF Sécurité sociale est un exemple de réussite, mais il ne faut pas perdre de vue que ce projet était soutenu par le « grand » Directeur et que le SPF Sécurité sociale est un petit SPF. Au SPF Finances, on espère réussir comme le SPF Sécurité sociale, mais c'est beaucoup plus difficile vu la grandeur de notre SPF. Il faut également se poser la question de savoir comment évoluer dans sa carrière s'il n'y a plus d'évaluation individuelle ?

Table ronde : Comment les syndicats se positionnent-ils face aux nouvelles réalités du monde du travail ?

Les syndicats ont un rôle essentiel à jouer pour que le travail reste sain et humain !

Ils doivent être proactifs et pas seulement réactifs ! Car sinon on arrive trop tard !

José FERNÁNDEZ VIDAL, CSI-F, Vice-président du Conseil Professionnel ACF, Espagne



Monsieur Vidal nous parle de la situation espagnole sous l'angle d'avis de la CSI-F :

La situation en Espagne est loin d'être optimale. Suite aux mesures d'austérité budgétaire, le gouvernement a réduit les salaires ainsi que les acquis. Il y a gel des engagements. Pas de renouvellement du personnel malgré les départs à la pension. Il y a une forte disparition des entreprises et une augmentation du nombre de chômeurs.

Aujourd'hui, 20 % des chômeurs sont des fonctionnaires publics ! Il y a également le défi de la numérisation, mais les travailleurs n'y sont pas préparés ! Il y a un manque de négociations collectives. Les syndicats doivent s'adapter aux nouvelles technologies alors qu'en Espagne, ils sont encore très conservatifs. C'est donc un vrai défi pour les syndicats espagnols ! Il y a peu (20 %) de crédibilité des syndicats en Espagne. Ils doivent apprendre à être proactifs et mobiliser les réseaux sociaux. Il faut qu'à l'avenir, les travailleurs voient le syndicat comme une aide dans leurs revendications.

Rolf WEBER, Krifa/Eurofedop, Vice-président de la CESI Académie Europe, Danemark



Selon monsieur Weber, il faut se tourner vers les managers. C'est à eux de trouver des solutions.

Mais il y a aussi la responsabilité des syndicats pour défendre les besoins fondamentaux.

Mais comment répondre aux nouveaux besoins des affiliés ? Les syndicats auraient maintenant plus un rôle de coaching et doivent trouver des solutions pour apporter le bonheur à leurs affiliés.

José RAZAFINDRANALY, FGAF, Vice-président de la CESI Académie Europe, France



Faudrait-il voir l'émergence d'un nouveau syndicalisme ? De nombreux problèmes s'imposent comme la déflation des budgets, la diminution et le déplacement des services, la désynchronisation, la dépersonnalisation, la désimplification et la désyndicalisation. Un grand défi attend les syndicats. Ils doivent être ouverts aussi bien au dehors des négociations qu'en dedans. Ils doivent être contradicteurs et négociateurs. Écouter et analyser les problèmes. Que peuvent-ils faire ? Des actions ! Faire des relations entre la pratique sur le terrain et les textes juridiques. Des directives sur le temps de Travail sont en effet fondamentales.

Klaus HEEGER, Secrétaire général de la CESI



Vu l'impact de la technologie sur le temps de travail, comment peut-on protéger les intérêts de nos membres ? Et ce, tout en combinant les avantages des nouvelles technologies ? Nous devons être plus proactifs ! Et être aussi un accompagnateur (une aide ?) des employeurs !

Deux commentaires de la Turquie :

Pourquoi n'a-t-on pas parlé des pompiers et de la Police durant ce colloque ?

Quand on parle de la Fonction publique, on parle de toute la fonction publique et donc aussi de la Police et des pompiers ! Monsieur Rony Meykens (Belgique) soutient la question de son collègue turc, car les risques

psychosociaux sont également hauts chez les Douaniers en Belgique surtout suite aux attentats ! On leur demande plus de responsabilités, plus de flexibilité et il y a donc plus de risques psychosociaux !

Concernant les substances chimiques : que pensez-vous de ces utilisations à l'heure actuelle ?

Des restrictions seraient prévues en 2020 ? Suite aux mesures d'austérité, il y a eu beaucoup de licenciements et donc moins d'Inspecteurs. Et bien sûr, moins de visites des inspecteurs veulent dire plus de risques d'accident ! Est-il possible d'organiser une réunion thématique à ce sujet avec la CESI ? En effet, vu que le sujet est vaste, il faudrait organiser un séminaire spécifique sur les dangers de l'utilisation des produits chimiques. Cette initiative est vivement appuyée par Rony Meykens de Belgique où ce problème est souvent rencontré notamment chez les Douaniers.

L'image des syndicats est-elle à travailler ?

L'image des syndicats n'est pas seulement à travailler vis-à-vis des travailleurs, mais également auprès des employeurs ! Il faut faire face aux nouvelles évolutions et ne pas seulement s'y opposer. Il faut essayer d'en tirer des avantages pour nos affiliés. Il faut expliquer que, les syndicats, ce n'est pas seulement des revendications, mais aussi de la négociation !

Derniers mots de Monsieur Fatovic :

Le syndicat doit apporter des services ! Il doit pouvoir dialoguer !

Il faut utiliser, pour cela, les nouveaux langages ! Il faut informer tous les collègues, montrer que les syndicats sont présents, régler les problèmes de communication et entreprendre des actions positives !

Conclusion du colloque de Klaus Heeger :

La journée fut très intense et passionnante !

Les mots de la fin sont que les syndicats doivent accompagner les changements et les nouvelles technologies, car sinon ils seront perdants !

Un dernier mot pour remercier les organisateurs et interprètes de ce colloque. Un merci tout particulier à mesdames Marcella Migliori et Aurélie Quintin ! Remerciement également pour le soutien de la Commission européenne qui a cofinancé le projet ! Et enfin Merci à Dirk Anton !

Et on se dit bien sûr : au 14 octobre, à Madrid, pour la suite de ce colloque !

Sources : Brochure CESI du colloque en question, présentations des orateurs placées sur le site Internet de la CESI, recherches Internet.