

Conseil communal du 25 mai 2023 – Gemeenteraad van 25 mei 2023

Question orale de M. Mohamed El Ouariachi, conseiller communal, concernant « le premier Festival des métiers du service public »

M. Mohamed El Ouariachi, conseiller communal – LB – Le premier Festival des métiers du service public a eu lieu le 19 avril au square Jacques Franck.

Comment s'est déroulé l'événement ? Pouvez-vous nous en donner un rapide retour ? Comptez-vous renouveler cette initiative intéressante ?

Mme Catherine François, échevine de la Régie foncière – LB – Dans le cadre du « Trajet Emploi », nous avons lancé la toute première édition du Festival des métiers du service public au square Jacques Franck, au pied des tours.

L'idée était de présenter les services publics aux demandeuses et demandeurs d'emploi, afin d'en faire la promotion et de faciliter le contact entre entreprises publiques et la population. Le service public garantit des emplois de qualité et durables. Cependant, certaines fonctions sont en pénurie.

Le Festival a été une réussite. D'abord parce qu'il s'est déroulé sous le soleil ; ensuite, parce que de nombreux opérateurs étaient présents : le service des Ressources humaines de la commune et du CPAS, la STIB, la zone-sud de la police, Bruxelles Formation et la Cité des métiers, la Défense nationale, les hôpitaux du Réseau Iris-Sud, la Centrale culturelle bruxelloise de la FGTB, la Mission locale, le projet de cohésion sociale « Franck », le collectif Formation & Société, CF 2M, la cellule des contrats de quartier, le service Propreté de Saint-Gilles, Cenforgil, Formation Insertion Jeunes (FIJ), les cours et tribunaux de Belgique et le SPF Justice. Je voudrais tous les remercier.

Cela n'a pas été facile car les opérateurs avaient quelque crainte et appréhension d'installer leurs stands au cœur d'un quartier populaire. Cependant, lors de l'évaluation, tous nous ont confirmé vouloir renouveler l'expérience car elle leur a permis de questionner leurs pratiques de recrutement et de rencontrer des publics qui ne sont pas toujours inscrits dans des filières classiques.

Nous regrettons l'absence de la SNCB qui a refusé de participer à l'événement, indiquant centrer son recrutement sur la Région flamande.

Quelque 125 personnes en recherche d'emploi ont participé à ce Festival. Nous avons distribué 38 cachets – destinés à prouver une recherche active d'emploi –, et certaines candidatures ont même

été remplies sur place.

Pour terminer, je tiens à remercier les équipes communales de la cellule « emploi » pour leur engagement et leur organisation.

M. Mohamed El Ouariachi, conseiller communal – LB – Je vous remercie pour votre réponse. J'espère que le Festival se tiendra l'année prochaine et que d'autres initiatives de ce type auront lieu à Saint-Gilles.

Interpellation de M. Loïc Fraiture, conseiller communal, concernant « les éventuelles plaintes pour harcèlement et les suites qui y sont réservées par le Collège »

M. Loïc Fraiture, conseiller communal – chef de groupe PTB*PVDA – Nous avons reçu plusieurs témoignages de harcèlement au travail au sein de la commune. Le but de cette interpellation n'est pas de vous interroger sur des cas particuliers mais sur les faits et la politique du Collège. Nous aimerions avoir une vue objective de la situation et connaître les analyses et actions que le Collège entreprendrait à ce sujet.

Combien de plaintes avez-vous reçues depuis 2022 ?

Avez-vous été contactés par des institutions extérieures, comme Unia, la police ou le parquet, à la suite de plaintes pour harcèlement ? Dans combien de cas ?

Par ailleurs, en septembre 2022, en réponse à une question écrite, vous indiquiez que le taux d'absentéisme se situait autour de 10 %.

Quelles conclusions avez-vous tirées de l'analyse de ces chiffres ? Avez-vous examiné s'il existait un lien entre ces chiffres et les risques psycho-sociaux ? Si oui, quelles sont vos conclusions et éventuelles actions ?

La commune a l'obligation de procéder à une analyse de risques psycho-sociaux (globale ou ciblée), notamment lorsque la demande est faite par les travailleurs représentés au CPPT. Quand ont eu lieu ces dernières analyses ? Y a-t-il eu de nouvelles demandes depuis lors ? Des analyses sont-elles en cours, sinon pourquoi ?

Lorsque le service externe de prévention est saisi, quel est son délai d'intervention ?

Après avoir auditionné un travailleur ou une travailleuse ayant introduit une plainte pour harcèlement, qu'entreprend le Collège ? À quelles conditions et selon quelles modalités ?

M. Jean Spinette, bourgmestre – Je me suis engagé, en tant que bourgmestre, à être attentif au bien-être au travail. Aussi, avec le secrétaire communal et la nouvelle responsable du département des Ressources humaines, nous nous sommes attelés à travailler sur ces questions, et ils m'ont aidé à préparer la présente intervention. Soyons clairs, c'est un chantier qui requiert de

l'effort et de la ténacité et je les remercie pour leur engagement.

Je vais tenter de répondre à votre interpellation du mieux possible tant la matière est complexe. En effet, elle comporte une dimension juridique et échappe à la rationalité et à la négociation de la planification des ressources humaines. Elle nous plonge dans la réalité relationnelle et humaine avec toute l'imprévisibilité que cela suppose.

Je ne peux faire l'économie de rappeler la définition légale du harcèlement. Trop souvent en effet, ce terme est utilisé de manière imprécise, hors contexte ou est galvaudé. Selon la loi relative au bien-être au travail, modifiée au début de l'année 2007 : « On appelle harcèlement moral au travail plusieurs conduites abusives similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, et qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant, et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à la religion ou aux convictions, au handicap, à l'âge, à l'orientation sexuelle, au sexe, à la race ou l'origine ethnique. »

Si cette définition est très large, elle n'en est pas moins précise. Il ne peut être question de qualifier de harcèlement, une mésentente ou une tension ponctuelle, un énervement, un incident. La volonté de nuire, l'intention méchante sont au cœur de la définition.

Après ces précisions sur le cadre légal, j'en viens à votre première question. Vous nous demandez si, depuis 2022, un nombre de plaintes pour harcèlement peut être établi. En réalité, non. Non, puisque le harcèlement est avéré à l'issue d'un processus d'enquête et non au moment où un signalement est émis. Si nous partons de l'hypothèse que des signalements de mal-être au travail constituent des indicateurs sérieux pour mener des investigations, le Collège a connaissance de trois situations, à caractère plutôt collectif, de mal-être au travail. Si celles-ci ouvrent souvent un processus d'actions, il ne saurait être question de situation de harcèlement.

Pour ma part, je n'ai jamais vu de processus d'investigation, entrepris par notre prestataire externe de prévention du bien-être au travail, aboutir à l'envoi d'un rapport au Collège concluant à une situation avérée de harcèlement qualifié. Lorsqu'une situation oppose durablement deux personnes et qu'une enquête a eu lieu, la conclusion est qu'il y a conflit interpersonnel. Quand plusieurs personnes sont concernées, la conclusion est qu'il s'agit d'un hyper-conflit. Dans les deux cas, le Collège reçoit des recommandations à mettre en œuvre selon un calendrier à respecter. Le Collège, le secrétaire communal et le département des ressources humaines s'y conforment et des évaluations en vérifient les progrès.

Quant à votre seconde question relative aux institutions extérieures qui nous contacteraient, je me dois d'y répondre par la négative également. Cependant, je ne peux exclure que des travailleurs, ayant à se plaindre de l'attitude de collègues, introduisent une plainte auprès de la police. En tout cas, je n'en ai pas été informé.

En revanche, un membre du personnel, licencié en raison d'un comportement à caractère sexuel, a déposé plainte en justice pour contester la rupture immédiate du contrat de travail. Cela vous éclaire-t-il ?

Dans la suite de votre interpellation, vous nous demandez dans quelle mesure un lien peut-être établi entre l'absentéisme et les risques psycho-sociaux. J'essaie de vous suivre parce que la fin de votre question nous ramène sur le terrain du harcèlement dans une acception très générale. Soit. Je souhaite respecter votre raisonnement même si je ne le trouve pas très structuré.

Il est de mon devoir de répondre par la négative à votre question. Comment pouvez-vous imaginer que l'entièreté de l'absentéisme soit attribuable à des risques psycho-sociaux ? Peut-être avez-vous oublié que nous avons vécu une période de confinement qui a eu des conséquences dans le domaine du travail et ailleurs. Cela signifierait que les absences pour maladies graves, pour participation à des mouvements de grève, pour accidents du travail seraient mathématiquement assimilées à la présence ou à la non-prise en compte des risques psycho-sociaux. Cela ne tient pas la route intellectuellement. Néanmoins, il est possible que le ressenti de certains membres du personnel confrontés à une charge de travail mal calibrée, à des changements, à des relations interpersonnelles ou collectives difficiles puissent déboucher sur des absences. Il n'est pas toujours aisé de faire la part des choses, en raison notamment du secret médical. Nous nous efforçons cependant de faire émerger la parole lorsqu'un faisceau d'indices laisse penser qu'il pourrait exister un lien entre mal-être au travail et absentéisme.

Je vais tenter de présenter la politique du Collège en matière de prévention des risques psycho-sociaux. Il faut opérer la distinction entre une analyse globale de ces risques et les analyses ou interventions ponctuelles.

La première est très importante et a eu lieu, pour la première fois, en 2013. Nous la relancerons en 2024. M. le secrétaire et moi avons eu beaucoup de difficultés à trouver un prestataire pour effectuer cette mission. Notre prestataire légalement désigné nous a encore confirmé aujourd'hui qu'il ne serait pas disponible pour faire cette analyse avant janvier 2024. Nous avons essayé de rédiger des cahiers de charges pour faire appel à d'autres prestataires mais, en principe, il est préférable de confier la mission à notre prestataire habituel.

Cette analyse globale permet de poser un diagnostic sur le climat du travail dans l'ensemble des services et départements. Un prestataire extérieur est désigné par marchés publics pour réaliser

cette analyse qui comporte un volet statistiques, un questionnaire fermé portant sur des « items » de bien-être au travail et, enfin, des entretiens avec des groupes représentatifs des membres du personnel. Toutes les étapes du processus sont anonymes. À l'issue du travail, un plan d'actions est défini autour d'un calendrier.

Les autres analyses, plus ponctuelles, répondent à un besoin d'intervention à la suite d'une situation de mal-être au sein d'un groupe de collègues ou d'agents d'autres services. L'objectif est alors de libérer la parole pour faire émerger le ressenti et d'identifier l'origine de la crispation. Comprendre les causes d'une situation difficile permet d'envisager des actions concrètes et d'adopter des solutions variées en privilégiant des propositions émises par les intéressés eux-mêmes. Il n'est pas obligatoire de faire appel à un prestataire externe. La ligne hiérarchique peut intervenir comme le service social du département des ressources humaines, par exemple. Il est à noter que les travailleurs, comme leurs représentants, peuvent demander une analyse des risques psycho-sociaux. Il y est toujours donné suite... pour peu qu'on ait un fournisseur. L'employeur peut également agir d'initiative. Pourquoi s'en priverait-il dès lors que l'objectif poursuivi est toujours la préservation de l'intégrité psychique des travailleurs et le maintien d'un climat de travail favorable ?

Pour répondre à une de vos sous-questions, je vous informe que deux analyses ponctuelles de risques psycho-sociaux sont en cours.

Vous terminez votre interpellation en revenant sur le traitement des éventuelles plaintes pour harcèlement par le Collège. Encore une fois, je souhaite insister sur le fait que le signalement de tensions, de difficultés relationnelles ou collectives ne signifie pas qu'il existe une situation de harcèlement. Je vous renvoie à la législation exposée plus tôt. Par conséquent, je voudrais vous faire part de ce que le Collège est très attentif à toute situation de conflit entre deux personnes et d'hyper-conflit, et y répond sous des formes variées : analyse des situations, processus participatif, entretiens individuels ou collectifs, médiation et intervention d'un prestataire externe lorsque c'est nécessaire.

Récemment le Collège a décidé de renforcer le département des ressources humaines par l'engagement d'une autre spécialiste en ingénierie sociale qui contribuera à coordonner la politique préventive de bien-être au travail. Le Collège est soucieux du bien-être au travail dans ses deux principaux aspects : la préservation de l'intégrité psychique des travailleurs – l'ergonomie, la sécurité des travailleurs qui manipulent des machines-outils –, et sa dimension psychique.

Permettez-moi, pour conclure, de citer un célèbre spécialiste de la sociologie du travail: « Entre administration du labeur et celle du bonheur, il n'y a point à choisir sous peine de malheur, et les deux ont la même valeur ».

M. Loïc Fraiture, conseiller communal – chef de groupe PTB*PVDA – Je regrette que, sur la base d'un procès d'intention, nous n'ayons pu poser cette question il y a un mois, lors de notre précédente séance. Comme vous avez pu le constater, notre interpellation ne contenait aucune allusion à des cas individuels.

Je retiens que des dispositifs se mettent peu à peu en place. C'est positif. Je vous encourage à poursuivre votre effort.

Domage que vous ayez ressenti le besoin de m'accuser de malhonnêteté intellectuelle pour la simple raison que je m'interroge sur un lien éventuel entre taux d'absentéisme et risques psychosociaux. Il me semble que c'est une question légitime. Je m'étonne que vous ne vous la posiez pas.

La bonne nouvelle est qu'après dix ans, une analyse des risques va enfin être réalisée. Comme vous, je pense, qu'il est préférable qu'elle soit effectuée par le prestataire externe habituel. Il est clair aussi que cet examen prendra du temps – un an au moins, voire plus – dans la mesure où il est réalisé avec la participation des travailleurs à chaque étape du processus.

En revanche, on ignore s'il y a eu des demandes d'analyse de risques psycho-sociaux auparavant et pourquoi, en dix ans, rien n'a été fait. Mais, peu importe, voyons les choses positivement.

Si l'on veut la commune devienne un employeur modèle, le chemin à parcourir est encore long.