

N° de version du document : 1
Destinataire : Conseil d'entreprise

Caractère du document :
public ☐
interne ☒
confidentiel ☐
ne pas diffuser sans autorisation ☐
autre ☐

Conseil d'entreprise du jeudi 14 novembre 2019 à 9 heures

Campus du Solbosch – Bâtiment K – Niveau 3 – Salle K.3.601

Titre I – Questions d'intérêt général

I.08. **De l'attitude et de l'organisation du travail des brigadiers ULB dans le cadre du contrôle du nettoyage** (point inscrit à la demande de la CGSP enseignement-recherche)

Au nom de la CGSP, M. MARTINEZ attire l'attention sur la récurrence des problèmes relationnels entre les équipes de nettoyage et les brigadiers ULB. Il serait utile de clarifier leur mission. Sont-ils tenus de vérifier le travail des équipes alors qu'une société extérieure en a également la charge ? Sont-ils habilités à vérifier la présence des effectifs ? Ces contrôles sont légitimes mais difficiles à réaliser. Beaucoup de ces travailleurs circulent sur le site. Ils exercent, pour la plupart d'entre eux, à temps plein. Pour les contrôler, le brigadier doit dès lors se trouver au bon endroit, au bon moment.

D'autre part, comme tous les travailleurs, les équipes d'entretien ont droit à des moments de pause et de convivialité. Le nettoyeur ne se trouve dès lors pas en permanence à côté de son chariot. La fonction des brigadiers nécessite une compréhension technique mais également humaine du métier. Sont-ils habilités à dire aux agents *vous n'êtes pas payés pour papoter ou boire un café* ?

En ce qui concerne la qualité du travail, qu'attend-t-on des brigadiers en cas de manquement constaté ? Ont-ils l'autorisation de faire leurs commentaires directement aux agents, sur le lieu du contrôle ? Ou sont-ils tenus de prévenir l'entreprise de sous-traitance ? Une procédure est-elle codifiée ?

Les syndicats sont à l'écoute de tous les travailleurs. Les agents du nettoyage sont des collègues à part entière, même s'ils sont payés par une autre entreprise, tout autant que le sont les chercheurs du FNRS.

La décision de sous-traiter cette activité n'a pas été prise par les syndicats. Le système génère beaucoup de problèmes. Les traitements et comportements à l'égard de ces travailleurs seraient différents si ceux-ci faisaient partie intégrante de l'institution.

Par ailleurs, les brigadiers de l'ULB bénéficient-ils d'une formation sur les conditions de santé et de sécurité dans lesquelles doivent se dérouler les activités de nettoyage, sur l'organisation du travail en fonction des cahiers des charges ainsi qu'en termes de communication ?

Enfin, la charte de la sous-traitance – par ailleurs introuvable sur le site de l'Université – est-elle annexée au cahier des charges ou au contrat conclu avec la société de nettoyage ? Cette charte contient certaines clauses intéressantes dont l'une d'elles prévoit que si un brigadier de ULB fait des reproches à un employé de l'entreprise sous-traitante, cette dernière ne peut utiliser l'incident comme motif de licenciement.

M. KAREGE remercie M. MARTINEZ pour son intervention.

En ce qui concerne le problème des relations interpersonnelles entre les brigadiers et le personnel de nettoyage, la création, en 2016, de la charte de la sous-traitance, a constitué une étape importante dans le processus d'amélioration de celles-ci. Ce document, qui demeure perfectible, avait pour but d'apporter une dimension humaine à un contrat soumis à un cahier des charges complexe. Ce dernier prévoit, entre autres, la possibilité de conserver les équipes en cas de changement d'entreprise. Pour autant, les relations interpersonnelles constituent un domaine sensible. Les brigadiers de l'ULB formulent également des plaintes. Des mécanismes ont été mis en place afin que M. GEERINCK, de l'Atelier nettoyage et le responsable de la société sous-traitante (ISS) puissent traiter les problèmes et améliorer les relations entre les deux parties.

Pour ce qui est de la définition des missions des brigadiers en rapport avec la vérification du nettoyage, ceux-ci n'interviennent que lors d'un des deux types de contrôle prévu par le contrat. Ils effectuent un premier niveau d'inspection. Un examen contradictoire est ensuite réalisé conjointement par le brigadier et le chef d'équipe de l'entreprise sous-traitante. Par ailleurs, un contrôle externe – prévu initialement mensuellement – s'effectue à la demande.

M. KAREGE estime que, dans l'ensemble, les relations entre l'entreprise sous-traitante et l'Université sont bonnes. Un niveau de qualité de 92 % est atteint, comme le prévoit le cahier des charges (fixé à 90 %).

Les interactions entre les brigadiers et le personnel du nettoyage ont été définies. Le brigadier doit adresser ses remarques au chef d'équipe, et non directement à l'agent. Les observations sont transmises au chef d'équipe soit oralement soit par écrit, via des carnets d'information ou par mail. Une réunion est ensuite organisée pour évaluer et résoudre les problèmes. Par ailleurs, le cahier des charges prévoit des pénalités, en cas de faute avérée, afin de contraindre l'entreprise à pallier aux incidents.

Les brigadiers ont reçu une formation dans le domaine du contrôle du nettoyage par IPSO (organisme de contrôle de l'état de propreté des locaux, accrédité BELAC). De plus, des outils normés et informatisés ont été mis en place pour objectiver la procédure de vérification.

Pour conclure, l'entreprise satisfait aux critères en termes de qualité. Les relations peuvent toujours être améliorées. Néanmoins, depuis le renouvellement du contrat d'ISS en 2017, c'est la première fois qu'un problème remonte jusqu'aux syndicats.

M. KAREGE reste ouvert et disponible pour toute suggestion d'amélioration de ce service.

La vérification des présences fait-elle partie des attributions des brigadiers, demande M. MARTINEZ. Dans l'affirmative, comment exercent-ils cette fonction étant donné que les agents circulent sur le site et ne sont pas fixés à un lieu déterminé ? Il est important de laisser de l'autonomie à ces travailleurs pour l'exécution de leurs tâches. C'est à ce sujet que des tensions ont été rapportées aux syndicats.

M. KAREGE répond qu'un système de fiche de passage a été mis en place en ce qui concerne le nettoyage des sanitaires. Il permet de contrôler les heures de visite des agents et d'ajuster les cadences, si nécessaire. Le contrôle du pointage est du ressort de l'entreprise de nettoyage, pas de l'ULB. Il permet à la société sous-traitante de veiller à ce que le nombre d'agents prévu par le cahier des charges soit respecté. En cas d'absence, l'agent doit être remplacé dans les 24 heures. La seule constatation qui peut être faite par un brigadier est l'absence de passage et de nettoyage dans un local. L'information est dès lors relayée au chef d'équipe ou au chef de site de l'entreprise qui prend les mesures nécessaires pour palier le manquement. C'est donc l'absence de nettoyage, et non l'absence de la personne qui doit être signalée.

Quel est l'effectif des brigadiers et quelles sont leurs missions en dehors du contrôle du nettoyage, interroge M. FITA-CODINA.

M. KAREGE précise qu'ils effectuent également toute une série de tâches liées au nettoyage comme l'enlèvement des encombrements par exemple. Un chef et trois agents – soit 4 ETP – constituent actuellement l'équipe des brigadiers. Le contrôle concerne environ 80 agents et 250.000 m², il n'est dès lors pas effectué de manière systématique et quotidienne. Il s'agit de vérifications ciblées.

Existe-t-il un cas – au cours des dernières années – où un contrôle effectué par les brigadiers de l'Université a eu pour conséquence le licenciement d'un agent, demande M. FITA-CODINA.

M. KAREGE n'en a pas connaissance.

M. MARTINEZ a pu observer ce type de situation dans le passé. Avant l'élaboration de la charte et de l'arrivée dans le service de M. KAREGE, un travailleur de l'entreprise de nettoyage *Gom* avait été victime de harcèlement et licencié. La prudence s'impose. Il a été constaté que lorsque les travailleurs de la société sous-traitante s'adressent à une délégation syndicale de l'ULB, ils sont l'objet de plus de contrôles. Néanmoins, rien n'indique que ce qui a été rapporté aux syndicats ne serait susceptible de mener à un scénario catastrophe comme celui évoqué dans l'exemple.

M. FITA-CODINA considère que les raisons de la mise en cause des brigadiers de l'ULB restent assez vagues. Se plaignent-ils également ? Leurs rapports ont-ils déjà conduit à des licenciements chez *ISS* ?

M. KAREGE répond qu'il y a effectivement des problèmes avec certains chefs d'équipe de la société *ISS*, qui ont un statut protégé. Ces questions sont traitées au niveau de la Direction de l'entreprise, qui cherche des solutions évitant le licenciement d'agents. Comme dans tout milieu professionnel, il arrive que des personnes dépassent les limites. Les conditions sont difficiles. La plupart du personnel de nettoyage travaille sur le site de l'Université depuis très longtemps. Une des réponses récentes à un conflit a été de déplacer un agent sur un autre campus de l'ULB. Le rôle des brigadiers est ingrat. M. KAREGE tente de veiller au mieux au dialogue entre les deux parties.

M. VERSTRAETEN remercie M. KAREGE pour sa volonté et ses efforts de conciliation.

Dont acte.