

RECOMMANDATION N° 17

A L'ATTENTION DU GOUVERNEMENT WALLON.

ACCUEIL ET FORMATION A L'ACCUEIL DU PERSONNEL DES POUVOIRS LOCAUX ET PROVINCIAUX

05 octobre 2007

La loi du 3 juillet 1978 sur le contrat de travail, la loi du 04 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ainsi que l'arrêté royal du 25 avril 2007 relatif à l'accueil et l'accompagnement des travailleurs concernant la protection du bien-être lors de l'exécution de leur travail imposent aux employeurs d'organiser une formation à l'accueil pour les agents contractuels, dans le mois de leur entrée en fonction.

Outre ces obligations légales, la circulaire du 27 mai 1994 relative aux principes généraux de la Fonction publique locale et provinciale stipule que cette formation est obligatoire pour tout agent qui peut bénéficier d'une évolution de carrière (conditionnée ou non par une formation) ou à une promotion.

Toutefois, les contenus de cette dernière formation ne sont pas précisés.

Dans une approche globale intégrant un souci de bonne gouvernance, d'éthique, de déontologie et de performance du service, il convient donc de ne pas limiter l'approche de l'accueil à celle stricte de l'accueil ponctuel du citoyen mais bien d'envisager l'ensemble des facteurs influençant directement ou indirectement la performance du service rendu.

Trois grandes lignes ont été particulièrement ciblées pour obtenir un résultat probant :

1. l'amélioration de l'accueil du travailleur par rapport à son travail, à sa sécurité et à la maîtrise de son outil de travail ;
2. la formation du travailleur par rapport aux méthodes d'organisation et de fonctionnement de son administration ;
3. l'acquisition par le travailleur de techniques d'accueil des utilisateurs.

Il faut souligner que si de nouvelles dispositions imposent l'accueil des nouveaux membres de l'administration, il est important de ne pas se limiter au premier accueil mais également de veiller à un suivi lors du changement d'affectation du personnel (promotion, mutation, ...).

Suite à cette réflexion, le Conseil Régional de la Formation recommande à Monsieur le Ministre :

1. de rappeler aux pouvoirs locaux et provinciaux leur obligation de dispenser à leurs nouveaux agents une formation intégrant les rapports de l'agent à son outil de travail et à son administration. Afin d'aider les pouvoirs locaux à formaliser cette démarche, il conviendrait de leur proposer un vade mecum reprenant une méthodologie, des modalités, des conseils et des exemples dont ils pourront s'inspirer, sachant que chaque pouvoir local et provincial a ses propres spécificités et devra donc adapter sa formation en fonction des réalités de son terrain.
2. de charger le CRF d'établir un projet de formation à l'accueil du citoyen des agents des pouvoirs locaux et provinciaux dans le cadre de l'obligation de formation à l'accueil pour toute évolution de carrière ou promotion.