

DO 2016201717784

Vraag nr. 1655 van de heer volksvertegenwoordiger Gautier Calomne van 26 juli 2017 (Fr.) aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel:

Ambtenaren van de RVA. - Agressie.

De ambtenaren van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) voeren dagelijks essentiële taken uit voor de gemeenschap. Jammer genoeg worden ze tijdens controles op het terrein wel eens het slachtoffer van agressie.

1. Hoeveel gevallen van agressie deden zich voor in 2014, 2015, 2016 en (het eerste semester van) 2017? Kunt u uw antwoord opsplitsen per Gewest en per betrokken dienst?

2. Welke procedure wordt er gevolgd om de betrokken ambtenaren te helpen en te begeleiden? Komen er nieuwe maatregelen in 2017?

Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel van 10 november 2017, op de vraag nr. 1655 van de heer volksvertegenwoordiger Gautier Calomne van 26 juli 2017 (Fr.):

1. De onderstaande tabel bevat voor elk van de gevraagde jaren het totaal aantal geregistreerde gevallen van agressie, alsook de opsplitsing per gewest en per betrokken dienst.

DO 2016201717784

Question n° 1655 de monsieur le député Gautier Calomne du 26 juillet 2017 (Fr.) au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur:

Agents des services de l'ONEM. - Agressions.

Les agents de l'Office National de l'Emploi (ONEM) mènent au quotidien des missions essentielles au profit de la collectivité. Malheureusement, il apparaît que lors de contrôles menés sur le terrain, ceux-ci peuvent être les victimes d'agressions.

1. Pourriez-vous communiquer pour les années 2014, 2015, 2016 et 2017 (premier semestre) le nombre d'agressions enregistrées? Voudriez-vous étayer votre réponse par Région du pays et par service concerné?

2. Quelle est la procédure utilisée pour venir en aide et accompagner les agents concernés? De nouvelles mesures sont-elles prévues pour l'année 2017?

Réponse du vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur du 10 novembre 2017, à la question n° 1655 de monsieur le député Gautier Calomne du 26 juillet 2017 (Fr.):

1. Le tableau ci-dessous reprend pour chacune des années demandées, le nombre total d'agressions enregistrées, la ventilation par région ainsi que par service concerné.

| Jaar/ Année | Totaal aantal geregistreerde gevallen van agressie/ Nombre total d'agressions enregistrées | Opsplitsing per gewest/ Ventilation par Région | Opsplitsing per betrokken dienst/ Ventilation par Service concerné |
|------------------------------------|---|--|--|
| 2014 | 155 | Brussel/Bruxelles: 19 Vlaanderen/Flandre: 52 Wallonië/Wallonie: 84 | Info/onthaal/accueil: 24 Dispo: 71 Contro(ô)le: 17 BZ/Terugv/Litiges/récup: 27 Andere/Autres: 16 |
| 2015 | 88 | Brussel/Bruxelles: 14 Vlaanderen/Flandre: 20 Wallonië/Wallonie: 54 | Info/onthaal/accueil: 11 Dispo: 28 Contro(ô)le: 12 BZ/Terugv/Litiges/récup: 28 Andere/Autres: 9 |
| 2016 | 43 | Brussel/Bruxelles: 3 Vlaanderen/Flandre: 13 Wallonië/Wallonie: 27 | Info/onthaal/accueil: 16 Dispo: 1 Contro(ô)le: 4 BZ/Terugv/Litiges/récup: 14 Andere/Autres: 8 |
| 2017(tot/ jusqu'au 30/06/17) | 18 | Brussel/Bruxelles: 2 Vlaanderen/Flandre: 4 Wallonië/Wallonie: 12 | Info/onthaal/accueil: 6 Dispo: ----- Contro(ô)le: 3 BZ/Terugv/Litiges/récup: 8 Andere/Autres: 1 |

2. Om iets te doen aan de agressie bij bepaalde klanten, werd een globaal beleid ter preventie van agressie ingevoerd bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) (bijvoorbeeld: procedure van onmiddellijke mededeling van de feiten van agressie; opleiding inzake beheer van de agressiviteit van het personeel dat in contact staat met het publiek; installatie van alarmknoppen in de verhoorlokalen en ontwikkeling van een toepassing om het gebruik van dat materiaal op te volgen; inrichting van de lokalen: bredere bureaus, vastmaken van de pc's, "vluchtroute" voor de verhoorder; tijdelijke aanwerving van bewakers; samenwerking met de lokale politie, systematische registratie van de identiteitskaart van de bezoekers en begeleiders in elk werkloosheidsbureau, enz.).

Wat de hulp aan en de begeleiding van de personeelsleden betreft die het slachtoffer geworden zijn van agressie, wordt er voor opvolging gezorgd door de RVA. Die opvolging past in het kader van de globale tenlasteneming van het slachtoffer. De RVA heeft immers een procedure uitgewerkt voor het meedelen van gevallen van agressie. Het personeelslid dat geconfronteerd wordt met agressie moet zijn hiërarchie daar zo vlug mogelijk van op de hoogte brengen. Die laatste voert een elektronische aangifte in in de databank Incidenten. Zo kunnen de bevoegde diensten snel handelen naar het slachtoffer toe.

2. Face à l'agressivité de certains clients, une politique globale de prévention de l'agression a été mise en place à l'Office National de l'Emploi (ONEM) (exemple: procédure de communication immédiate des faits d'agression; formation en matière de gestion de l'agressivité du personnel en contact avec le public; installation de boutons d'alarme dans tous les locaux d'audition et développement d'une application pour assurer le suivi de l'utilisation de ce matériel; aménagement des locaux: bureaux plus larges, fixation des PC, voie de sortie pour l'auditeur; recrutement temporaires de vigiles; accords avec la police locale, enregistrement systématique de la carte d'identité des visiteurs et des accompagnants dans chaque bureau de chômage, etc.).

En ce qui concerne plus particulièrement l'aide et l'accompagnement des agents victimes d'agression, l'ONEM donne un suivi à tout agent qui a été victime d'un fait d'agression. Ce suivi s'inscrit dans le cadre de la prise en charge globale de la victime. En effet, l'ONEM a élaboré une procédure de communication du fait d'agression. L'agent qui a été confronté à l'agression doit en informer le plus rapidement possible sa hiërarchie qui introduit une déclaration électronique dans la base de données incidents. De cette façon, les services compétents peuvent agir rapidement vers la victime.

Wat de psychologische opvolging betreft, heeft de RVA een protocol ontwikkeld inzake slachtofferhulp om de slachtoffers van agressie op een kwaliteitsvolle manier op te vangen en op te volgen. Verschillende daartoe aangeduide personen kunnen onmiddellijk tussenkomen na de feiten van agressie. De hiërarchische lijn die verantwoordelijk is voor het eerste onthaal, geeft de nodige informatie over de actie die zal worden ondernomen tegen de agressor en zorgt voor de nodige steun aan het slachtoffer. De vertrouwenspersonen helpen bij het invullen van de aangifte in het register van feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.

De sociaal consulente en de psycholoog van de dienst *wellbeing@work* bieden een gespecialiseerde tussenkomst. Zij nemen systematisch contact op met elk slachtoffer van agressie. De tussenkomst maakt het mogelijk de algemene toestand van het slachtoffer of verschillende vlakken te evalueren (lichamelijk, emotioneel ...) en nuttige adviezen te geven aan het slachtoffer. Er wordt opvolging voorzien en indien nodig wordt het slachtoffer doorverwezen naar gespecialiseerde diensten.

De personeelsleden die het slachtoffer zijn van agressie kunnen eveneens verschillende stappen ondernemen: klacht indienen bij de politiediensten, juridische stappen ondernemen zoals het indienen van een strafrechtelijke klacht of het indienen van een klacht met burgerlijkepartijstelling bij de onderzoeksrechter. In alle gevallen waarbij een klacht werd ingediend en het nummer van het proces-verbaal van klachtneerlegging werd meegedeeld aan de Juridische dienst, zorgt een juridisch medewerker voor de opvolging van de klacht bij het parket.

In 2017 ten slotte, werd de syllabus "preventie en beheer van agressie" ter beschikking gesteld van alle medewerkers. De feiten van agressie die werden meegedeeld via de elektronische databank worden op regelmatige basis geanalyseerd en nauwgezet opgevolgd.

In haar vergadering van 29 september 2017 besliste de Ministerraad om de beheersbegroting van de RVA vanaf 2018 te verhogen met 500.000 euro.

Deze middelen zullen aangewend worden om de veiligheid van de medewerkers van de RVA te verhogen.

Zo zullen er:

- extra externe bewakers geworven worden;
- bewakingscamera's geïnstalleerd worden;
- vluchtwegen in de verhoorlokalen geïnstalleerd worden.

Au niveau du suivi psychologique, l'ONEM a développé un protocole en matière d'aide aux victimes afin de garantir un accueil de qualité ainsi qu'un suivi adéquat aux victimes d'agression. Plusieurs personnes ressources en interne peuvent intervenir directement après les faits d'agression. La ligne hiérarchique responsable du premier accueil donne les informations nécessaires sur les suites envisagées contre l'agresseur, de même qu'elle apporte le soutien nécessaire à la victime. Les personnes de confiance aident à compléter la déclaration dans le registre d'actes de violence, harcèlement moral ou sexuel.

Les consultants sociaux et le psychologue du service *wellbeing@work* offrent une intervention spécialisée. Ils contactent systématiquement toute victime d'agression. L'intervention permet d'évaluer l'état général de la victime à différents niveaux (somatique, émotionnel, etc.) et de prodiguer des conseils utiles à la victime. Un suivi est assuré et si nécessaire, une orientation vers des services spécialisés.

Les agents victimes d'une agression peuvent également entreprendre différentes démarches: l'introduction d'une plainte auprès des services de police, ou encore des démarches juridiques telles que l'introduction d'une plainte pénale ou le dépôt de plainte avec constitution de partie civile auprès du juge d'instruction. Dans tous les cas où une plainte a été déposée et où le numéro du procès-verbal de dépôt de plainte a été communiqué au service juridique, un collaborateur juriste assure le suivi de la plainte auprès du Parquet.

Enfin, en 2017, le syllabus "prévention et gestion de l'agression" a été remis à jour et a été mis à disposition de tous les agents. Les faits d'agression communiqués via la banque de données électronique continuent de faire l'objet d'une analyse et d'un suivi rigoureux.

Dans sa réunion du 29 septembre 2017 le Conseil des ministres a pris la décision d'augmenter le budget de gestion de l'ONEM de 500.000 euros à partir de 2018.

Ces moyens seront utilisés pour augmenter la sécurité des collaborateurs de l'ONEM.

Ainsi:

- des gardiens externes supplémentaires seront recrutés;
- des caméras de surveillance seront installées;
- des issues de secours seront installées dans les locaux d'audition.