

**DO 2017201819192**

**Vraag nr. 1815 van de heer volksvertegenwoordiger Frédéric Daerden van 26 oktober 2017 (Fr.) aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel:**

*Managementpraktijken bij Lidl (MV 21528).*

Eind september 2017 onthulde het Franse programma *Cash Investigation* welke managementpraktijken Lidl France hanteert om de productiviteit van de 30.000 werknemers te maximaliseren.

**DO 2017201819192**

**Question n° 1815 de monsieur le député Frédéric Daerden du 26 octobre 2017 (Fr.) au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur:**

*Les pratiques de management de la société Lidl (QO 21528).*

Fin septembre 2017, l'émission française *Cash investigation* a révélé les méthodes de management utilisées par Lidl France afin de maximiser la productivité de ses 30.000 salariés.

Uit de documentaire bleek dat de arbeidsomstandigheden van de werknemers van de supermarktketen zowel in fysiek als in mentaal opzicht onaanvaardbaar zijn.

Het werkritme van de orderpickers is onhoudbaar. Ze moeten meer dan 150 pakketten per uur klaarzetten en hebben omgerekend dus 14 seconden per pakket. Een orderpicker tilt dagelijks zes à acht ton, d.i. het equivalent van 6 auto's.

Sinds het bedrijf in 2012 overstapte op een voicepickingstelsel met headsets is de productie met 15 % gestegen. Het bedrijf beschouwt het systeem als een middel om een productiviteitsstijging te realiseren, maar voor de werknemers is het een hel. Als gevolg van dat systeem met computergestuurde orders is er geen gelegenheid meer voor sociaal contact tussen de werknemers en worden de orderpickers tot halve robots gereduceerd.

Daarnaast wordt er in een aantal rapporten van de arbeidsinspectie melding gemaakt van grensoverschrijdend gedrag, denigrerende opmerkingen en onhaalbare doelstellingen. Uit een elektronische opname blijkt dat eveneens. Men kan daarop duidelijk horen dat een manager van het bedrijf een werknemer met de dood bedreigt. Volgens de Franse pers zou die manager nog altijd bij het bedrijf werken, maar in België.

Een en ander eist natuurlijk zijn tol van de gezondheid van de werknemers, die doorgaans als een gebroken mens uit die werkervaring komen. Die onmenselijke arbeidsomstandigheden hebben een werknemer zelfs tot zelfmoord gedreven.

1. Hoe zit het met de arbeidsomstandigheden van de orderpickers in de Lidl-filialen in België? Werden er in het verleden al vergelijkbare feiten gemeld?

2. Hebt u een onderzoek ingesteld om na te gaan of er in de Lidl-winkels in België geen sprake is van dergelijke laagbare managementpraktijken en arbeidsomstandigheden? Zo ja, wanneer zullen we over de resultaten kunnen beschikken?

3. Kunt u bevestigen dat de manager die in de uitzending op de korrel werd genomen wegens zijn onaanvaardbare uitspraken, naar ons land werd overgeplaatst? Zo ja, welke maatregelen zult u nemen om te voorkomen dat hij wederom over de schreef zou gaan?

Le documentaire a révélé les conditions de travail inacceptables tant physiquement que psychologiquement pour les travailleurs de la chaîne.

Le rythme imposé aux travailleurs est intenable. On parle de la préparation de plus de 150 colis par heure, soit un toutes les 14 secondes. On parle d'entre six et huit tonnes soulevées par un travailleur quotidiennement soit l'équivalent de six voitures.

Depuis le nouvel outil introduit au sein de la firme en 2012, la commande vocale, la production a augmenté de 15 %. Vu comme un gain de productivité par l'entreprise, elle est vue par les salariés comme un enfer. En effet, ce logiciel informatique a pour conséquence de couper toutes interactions sociales du travailleur en réduisant les ouvriers à l'état de semi-machines.

En outre, certains rapports de l'inspection du travail dénoncent des situations de harcèlement au travail, des propos dénigrants et des objectifs inatteignables. Un enregistrement vocal témoigne également de ces violences. En effet, on peut y entendre clairement un manager de la firme menacer de mort un travailleur. Or, selon la presse française, ce manager travaillerait toujours dans l'entreprise, mais en Belgique.

Évidemment, cela a des conséquences dramatiques sur la santé des travailleurs qui la plupart du temps ressortent "cassés" de cette expérience professionnelle. Ces conditions de travail inhumaines ont même poussé un des travailleurs au suicide.

1. Qu'en est-il des conditions de travail des ouvriers qui travaillent dans les enseignes Lidl en Belgique? Des faits identiques ont-ils déjà été rapportés auparavant?

2. Avez-vous ouvert une enquête pour vous assurer que les pratiques de management et les conditions de travail dénoncées dans le reportage ne s'appliquent pas dans les Lidl en Belgique? Si oui, quand aurons-nous les résultats?

3. Pouvez-vous confirmer que le manager épinglé dans l'émission pour ces propos inacceptables a été muté dans notre pays? Si oui, quelles mesures allez-vous prendre pour éviter toute récurrence?

**Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel van 21 februari 2018, op de vraag nr. 1815 van de heer volksvertegenwoordiger Frédéric Daerden van 26 oktober 2017 (Fr.):**

1. Ik wil vooreerst duidelijk stellen dat zoals alle ondernemingen ook Lidl ertoe gehouden is de reglementaire bepalingen inzake welzijn op het werk na te leven. De werkgever is er aldus toe gehouden om een preventiebeleid te ontwikkelen met het oog op het bevorderen van het welzijn op het werk van de werknemers.

Ook inzake de preventie van psychosociale risico's zal de werkgever een risicoanalyse moeten uitvoeren met medewerking van de werknemers, op basis waarvan passende preventiemaatregelen genomen worden om de psychosociale risico's op het werk te voorkomen en hierbij de preventieadviseur psychosociale aspecten dienen te betrekken.

2. Ook voor wat het manueel hanteren van lasten betreft is de werkgever er reglementair toe gehouden op passende organisatorische maatregelen te nemen, passende mechanische uitrustingen aan de werknemers te bezorgen om te voorkomen dat werknemers lasten manueel zouden moeten hanteren.

Wanneer het manueel hanteren van lasten niet kan worden vermeden, zal de werkgever er zorg moeten voor dragen door de inrichting van de werkpost dat het hanteren van lasten zo veilig en gezond mogelijk kan gebeuren, rekening houdend met de kenmerken van de arbeidsplaats, de arbeidsomstandigheden en eventueel verzwarende risico's.

3. Uit de cijfers die ik heb opgevraagd bij de inspectie Toezicht op het Welzijn op het Werk, blijkt dat er voor de periode 2014-2016, 49 inspectiebezoeken betreffende welzijn op het werk werden afgelegd in het geheel van de Belgische vestigingen van Lidl.

Dit gaf onder andere aanleiding tot 46 schriftelijke waarschuwingen.

De inspectie mag echter niet communiceren over de inhoud van deze vaststellingen, in toepassing van de bepalingen van het Sociaal Strafwetboek

**Réponse du vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur du 21 février 2018, à la question n° 1815 de monsieur le député Frédéric Daerden du 26 octobre 2017 (Fr.):**

1. Je tiens d'abord à clairement préciser que, comme toutes les entreprises, Lidl est tenu d'observer les prescriptions réglementaires en matière de bien-être au travail. L'employeur est donc tenu de développer une politique de prévention dans l'objectif de promouvoir le bien-être au travail des travailleurs.

De même l'employeur, devra mettre en oeuvre, avec la collaboration des travailleurs, et pour une prévention des risques psychosociaux, une analyse des risques sur base de laquelle des mesures de prévention adéquates doivent être prises pour prévenir les risques psychosociaux au travail et pour ce faire impliquer le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

2. De même en ce qui concerne le soulèvement manuel des charges, l'employeur est réglementairement tenu de prendre des mesures organisationnelles adaptées et de veiller à un équipement mécanique adapté aux travailleurs pour éviter que les travailleurs ne doivent soulever manuellement des charges.

Lorsque le soulèvement de charges ne peut être évité, l'employeur devra se soucier d'équiper le poste de travail d'une installation telle que le soulèvement des charges puisse se faire de la façon la plus saine et la plus sécurisée possible, en tenant compte des caractéristiques du lieu de travail, des circonstances de travail et des éventuels risques aggravants.

3. Des chiffres demandés à l'inspection du Contrôle du bien-être au Travail, il ressort que, pour la période 2014-2016, 49 visites d'inspection concernant le bien-être au travail, se sont déroulées aux sièges de Lidl sur l'ensemble du territoire belge.

Ce qui a donné lieu, entre-autres, à 46 avertissements écrits.

Mon inspection n'a pas le droit de communiquer sur le contenu de ces constatations, en application des prescriptions du Code pénal social.