

**DO 2016201713347**

**Vraag nr. 1165 van de heer volksvertegenwoordiger Jean-Marc Nollet van 30 november 2016 (Fr.) aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel:**

*RVA. - Burn-outpreventie.*

In 2013 waren ruim 120.000 Belgen langdurig afwezig op het werk door psychosociale aandoeningen.

Sinds september 2014 moeten bedrijven preventiemaatregelen treffen om hun personeel bewust te maken van de risico's op een burn-out.

In dat verband zou ik de volgende informatie willen ontvangen met betrekking tot de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA).

1. Hoe groot is het ziekteverzuim? Hoe is het ziekteverzuimpercentage de voorbije vijf jaar (indien die gegevens beschikbaar zijn, de voorbije tien jaar) geëvolueerd?

2. Welke politieke conclusies verbindt u aan die cijfers?

3. Welke maatregelen hebt u getroffen om het ziekteverzuimpercentage terug te dringen?

4. Welke maatregelen werden er getroffen inzake burn-outpreventie?

5. Welke maatregelen werden er getroffen om de autonomie en de participatie van de werknemers in de bedrijfsstructuur te bevorderen?

6. Welke tools zijn er om de eerste signalen van een burn-out op te vangen?

7. Welke budgetten worden er gealloceerd voor burn-outpreventie? Hoe zijn die budgetten sinds de inwerkingtreding van de wet van 2014 geëvolueerd?

**Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel van 12 april 2017, op de vraag nr. 1165 van de heer volksvertegenwoordiger Jean-Marc Nollet van 30 november 2016 (Fr.):**

Rijksdienst Voor Arbeidsvoorziening (RVA)

**DO 2016201713347**

**Question n° 1165 de monsieur le député Jean-Marc Nollet du 30 novembre 2016 (Fr.) au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur:**

*ONEM. - Mesures de prévention contre le burn out.*

En 2013, plus de 120.000 Belges ont été frappés par une absence de longue durée suite à une pathologie psychosociale.

Depuis septembre 2014, toutes les entreprises doivent mettre en place des mesures de prévention afin de sensibiliser leurs employés au burn out.

Dans ce cadre, au niveau de l'Office National de l'Emploi (ONEM), j'aimerais obtenir quelques informations.

1. Quel est le taux d'absentéisme? Quelle est l'évolution de ce taux d'absentéisme durant les cinq dernières années, et si possible durant les dix dernières années?

2. Quelles leçons politiques tirez-vous de ces chiffres?

3. Quelles mesures avez-vous prises afin de diminuer ce taux d'absentéisme?

4. Quelles mesures préventives ont été mises en place au niveau de la prévention du burn out?

5. Quelles sont les mesures qui ont été prises afin de favoriser l'autonomie et la participation des travailleurs dans la structure?

6. Quels outils de détection précoce du burn out ont été mis en place?

7. Quels sont les moyens financiers alloués à la prévention du burn out? Quelle est l'évolution de ce budget depuis l'entrée en vigueur de la loi de 2014?

**Réponse du vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur du 12 avril 2017, à la question n° 1165 de monsieur le député Jean-Marc Nollet du 30 novembre 2016 (Fr.):**

L'Office National de l'Emploi (ONEM)

1. Ziehier de evolutie van de absentiegraad die de voorbije vijf jaar werd gemeten door Medex:

1. Voici l'évolution du taux d'absentéisme mesuré par Medex sur les cinq dernières années:

2011	2012	2013	2014	2015	2016 S1
6,20%	6,00%	6,20%	6,50%	7,40%	7,60%

2. Voor de interpretatie van de cijfers over het absentieisme, moet onder andere rekening worden gehouden met de vergrijzing van het personeelsbestand. Die vergrijzing werd versterkt door de totale of gedeeltelijke blokkering van de aanwervingen die de laatste jaren werd toegepast en door de overdracht van, over het algemeen jongere, personeelsleden naar de gewestelijke diensten in het kader van de 6de staats hervorming.

Gelet op die situatie, zal de RVA blijven investeren in een aangepast beleid en zijn initiatieven versterken om het absentieisme zo veel mogelijk tegen te gaan.

3. De RVA meet al verschillende jaren het absentieisme, analyseert de resultaten en voert actieplannen uit in functie van die resultaten:

- o procedures inzake het melden van afwezigheid en inzake re-integratie;

- o de sociaal consulenten volgen de langdurig afwezigen op en blijven in contact met hen;

- o preventieacties: artikels over gezondheid, griepvaccinaties, sportdag, gezinsdag, tussenkomst in medische onderzoeken voor 55-plussers, kinderopvang, enz.;

- o benchmarking bij andere instellingen, om goede praktijken te ontdekken.

Sinds verschillende jaren is het absentieisme een thema van de functionerings- en evaluatiegesprekken met de directeurs van de werkloosheidsbureaus en van de directies van de RVA, hetgeen desgevallend leidt tot lokale acties.

Die acties zullen voor elke directeur verplicht zijn in 2017.

4. Een communicatie naar alle personeelsleden over de definitie van de psychosociale risico's, waaronder de burn-out, informeren van de personeelsleden over de te volgen procedures in geval van psychische schade als gevolg van de psychosociale risico's op het werk.

2. Pour l'interprétation des chiffres sur l'absentéisme, il faut tenir compte notamment du vieillissement de l'effectif du personnel. Celui-ci a été renforcé par le blocage total ou partiel des recrutements appliqué ces dernières années et par le transfert d'agents, en général plus jeunes, vers les services régionaux dans le cadre de la sixième réforme de l'État.

Cela étant, l'ONEM va continuer à investir dans une politique adaptée et renforcer ses initiatives visant à réduire autant que possible l'absentéisme.

3. L'ONEM mesure l'absentéisme depuis de longues années, analyse les résultats et met en place des plans d'action en fonction de ceux-ci:

- o procédures en matière de signalement de l'absence et de réintégration;

- o les consultants sociaux suivent les absents de longue durée et restent en contact avec eux;

- o actions de prévention: articles sur la santé; vaccinations contre la grippe, journée sportive, journée des familles, intervention dans les examens médicaux des +55 ans, garderie, etc.

- o benchmarking auprès d'autres institutions pour trouver des bonnes pratiques.

Depuis plusieurs d'années, l'absentéisme est un thème des entretiens de fonctionnement et d'évaluation avec les directeurs de bureaux du chômage et des directions de l'ONEM qui donne lieu le cas échéant à des actions locales.

Ces actions seront obligatoires pour chaque directeur en 2017.

4. Une communication à destination de l'ensemble des agents sur la définition des risques psychosociaux dont le burn-out, de même que l'information des agents sur les procédures à suivre lors d'un dommage psychique découlant des risques psychosociaux au travail.

Die informatie werd mondeling meegedeeld tijdens infora georganiseerd door de vertrouwenspersonen in 2015 en zal permanent ter beschikking staan op het intranet van de RVA.

In 2016 heeft de RVA prioritair geïnvesteerd in de opleiding van eerstelijns hulpverleners, die rechtstreeks betrokken zijn bij de tenlasteneming van de burn-out, namelijk de sociaal consulenten (3) en alle personen uit het netwerk van vertrouwenspersonen (60 personen). Zij hebben een interactief opleidingstraject van vier dagen gevolgd tussen mei en september 2016.

De 63 personen die het opleidingstraject hebben gevolgd, hebben de nodige competenties kunnen ontwikkelen om iedereen die lijdt op het werk te kunnen herkennen, ondersteunen en op de gepaste manier doorverwijzen.

5. De RVA heeft het label *Investor in People* behaald in 2015. Dat is de officiële erkenning van de RVA als kwalitatieve werkgever. Daarnaast organiseerde de RVA de enquête *Masterkey* in 2013 en 2015 die de kwestie van autonomie en responsabilisering bij de medewerkers evalueert. Samen met de tweejaarlijkse tevredenheidsenquête, werd een gemeenschappelijk actieplan opgesteld. Dat actieplan omvatte onder meer het telewerken, het beschrijven van de processen volgens de lean-methode, loopbaanbegeleiding en een elektronische ideeënbus om voorstellen in te dienen en op te volgen. Medewerkers bepalen mee de doelstellingen in het kader van de evaluatiecyclus en zij kunnen deelnemen aan focusgroepen rond verschillende thema's.

6. Sensibilisering van alle personeelsleden op het vlak van de preventie van psychosociale risico's, waaronder de burn-out. Er werden door de vertrouwenspersonen infora georganiseerd voor alle personeelsleden, zowel in de entiteiten als op het hoofdbestuur. Alle personeelsleden hebben de nodige informatie gekregen over de definitie van de psychosociale risico's maar ook over de te volgen procedures in geval van psychische schade als gevolg van psychosociale risico's op het werk.

De sociaal consulenten en vertrouwenspersonen zijn aanwezig op het terrein om elk personeelslid dat zich niet goed in zijn vel voelt op het werk op te vangen, te informeren en gepast door te verwijzen.

Er werden twee risicoanalyses doorgevoerd met betrekking tot psychosociale risico's. De ene binnen een entiteit van 207 personen en de andere binnen een directie van 90 personen.

Ces informations ont été communiquées oralement lors d'inforums organisés par les personnes de confiance en 2015 et sont accessibles de manière permanente sur l'intranet de l'ONEM.

En 2016, l'ONEM a investi prioritairement dans la formation des intervenants de première ligne qui sont directement concernés par la prise en charge du burn-out, à savoir les consultants sociaux (3) et l'ensemble du réseau des personnes de confiance (60 personnes). Ceux-ci ont suivi un trajet de formation interactif de 4 jours entre mai et septembre 2016.

Les 63 personnes concernées par le trajet de formation ont pu développer les compétences nécessaires pour reconnaître, soutenir et orienter adéquatement toute personne présentant une souffrance au travail.

5. L'ONEM a obtenu le label *Investor in People* en 2015 qui reconnaît officiellement l'ONEM comme employeur de qualité. À côté de cela, l'ONEM a organisé l'enquête *Masterkey* en 2013 et 2015 qui évalue la question de l'autonomie et de la responsabilisation auprès de collaborateurs. Un plan d'action commun a été rédigé sur base de cette enquête et l'enquête de satisfaction qui s'organise tous les deux ans. Ce plan reprend entre autres le télétravail, la description des processus suivant la méthode lean, l'accompagnement de carrière, et une boîte à idées électronique permettant d'introduire et suivre des propositions. Les collaborateurs participent à la rédaction de leurs objectifs dans le cadre du cycle d'évaluation et ils peuvent participer à des focus groupes sur différentes thématiques.

6. Sensibilisation de l'ensemble des agents à la prévention des risques psychosociaux dont le burn-out. Des inforums ont été organisés pour l'ensemble des agents par les personnes de confiance tant dans les entités qu'au sein de l'Administration centrale. L'ensemble du personnel a reçu les informations nécessaires sur la définition des risques psychosociaux mais également sur les procédures à suivre en cas de dommage psychique découlant des risques psychosociaux au travail.

Les consultants sociaux et les personnes de confiance sont présentes sur le terrain pour accueillir, informer et orienter adéquatement tout agent qui éprouve un mal-être par rapport au travail.

Deux analyses de risques de nature psychosociale ont été réalisées. L'une au sein d'une entité de 207 personnes et l'autre auprès d'une direction de 90 personnes.

7. Het budget dat wordt besteed - 32.000 euro - aan burn-outpreventie maakt deel uit van het globale budget dat wordt besteed aan preventie en bescherming op het werk. Dat globale budget is niet gestegen maar de RVA heeft de keuze gemaakt om sinds 2016 meer de nadruk te leggen op de preventie van psychosociale risico's. Zo vertegenwoordigden in 2016 de opleiding voor de eerstelijns hulpverleners (sociaal consulenten en vertrouwenspersonen) en de realisatie van een risicoanalyse met betrekking tot psychosociale risico's alleen al een zesde van het globale budget dat wordt gewijd aan preventie en bescherming op het werk.

7. Le budget consacré - 32.000 euros - à la prévention du burn-out rentre dans le cadre du budget global consacré à la prévention et à la protection au travail. Ce budget global n'a pas augmenté mais l'ONEM a fait le choix de mettre un accent plus important sur la prévention des risques psychosociaux depuis 2016. C'est ainsi que la formation prodiguée aux intervenants de première ligne (consultants sociaux et personnes de confiance), de même que la réalisation d'une analyse de risques de nature psychosociale ont représenté à elles seules un sixième du budget global consacré à la prévention et à la protection du travail en 2016.