

**06** Question de Mme Zoé Genot à la ministre de l'Emploi sur "l'enquête sur le bien-être réalisée auprès du personnel de la CAPAC" (n° 22936)

**06** Vraag van mevrouw Zoé Genot aan de minister van Werk over "de enquête over het welzijn op het werk die bij het personeel van de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HVW) werd uitgevoerd" (nr. 22936)

**06.01** **Zoé Genot** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous ai déjà interrogée sur le fonctionnement de la CAPAC. Vous m'avez expliqué que tout fonctionnait très bien. Il semblerait que diverses enquêtes aient été menées auprès du personnel de la CAPAC sur son bien-être.

Madame la ministre, j'aurais voulu pouvoir disposer de ces enquêtes. Quelles ont été leurs conclusions? Depuis 2010, l'inspection du travail a-t-elle été saisie par des membres de la CAPAC? Si oui, combien de fois? Pour des dossiers de quel ordre? Avec quel suivi?

Combien de plaintes de harcèlement ont-elles été déposées depuis 2010? Quels rapports ont-ils été rédigés par Medex depuis 2010? Quel suivi a-t-il été donné au dernier rapport sur la CAPAC de la Cour des comptes?

**06.01** **Zoé Genot** (Ecolo-Groen): Er werden verscheidene enquêtes over het welzijn op het werk uitgevoerd bij het personeel van de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HVW). Ik zou graag kennisnemen van de resultaten van die enquêtes.

Welke conclusies werden er getrokken? Hebben er leden van de HVW zich sinds 2010 tot de arbeidsinspectie gewend? Voor welke dossiers? Op welke manier werd er gevolg gegeven aan hun klacht?

Hoeveel klachten wegens pesterijen en ongewenst gedrag op het werk werden er sinds 2010 ingediend? Welke verslagen heeft Medex sinds 2010 opgesteld? Op welke manier werd er gevolg gegeven aan het jongste verslag van het Rekenhof over de HVW?

**06.02** **Monica De Coninck**, ministre: Madame, de manière générale, la direction de la CAPAC a une approche volontariste pour la réalisation d'enquêtes et d'analyses auprès des collaborateurs et des usagers. De manière systématique, des plans d'action sont liés à celles-ci, intégrant d'importantes mesures visant l'amélioration continue. Par ailleurs, la direction travaille en toute transparence avec les travailleurs et leurs représentants.

Je suis la ministre responsable de la CAPAC. J'ai ici tous les rapports. Je vais vous les donner. Je suis responsable de cela, alors je peux demander et vous fournir cela. Mais je ne peux pas faire cela pour d'autres structures.

La dernière enquête de satisfaction organisée date d'octobre 2012 et les résultats ont été obtenus au premier trimestre 2013. Le plan d'action a été réalisé en 2013.

Des enquêtes de satisfaction du personnel sont organisées tous les

**06.02** **Minister Monica De Coninck**: De directie van de HVW heeft een voluntaristische kijk op de uitvoering van enquêtes en analyses bij medewerkers en gebruikers. Bovendien gaat de directie transparant te werk. Ik zal u die verslagen dan ook bezorgen.

Om de twee jaar worden er in samenwerking met de FOD P&O tevredenheidsenquêtes onder het personeel gehouden. Deze enquêtes gaan over de inhoud van het werk, de werkomgeving, de erkenning, de loopbaan, de communicatie, de organisatiecultuur, enz.

deux ans, en collaboration avec le SPF P&O. Ces enquêtes de satisfaction du personnel couvrent les neuf domaines suivants: contenu du travail, environnement de travail, reconnaissance, carrière, responsabilisation, équipes, dirigeants, relations interpersonnelles, communication et culture organisationnelle.

Une enquête pilote relative au stress et à l'agression a également été organisée en 2011, à la demande du SPF P&O. Ses résultats ont été traduits auprès du groupe de travail interne qui a développé un plan d'action en 2012 relatif au bien-être des collaborateurs.

À la suite de l'enquête de stress, la CAPAC a souhaité mettre en place un suivi complémentaire basé sur une analyse de risque psychosocial, réalisée par le biais de visites d'entreprises. Cette analyse de risque psychosocial a été menée par AristA d'octobre 2012 à juin 2013. Le rapport a été remis à la direction générale au mois de juillet 2013 et présenté au comité de concertation de base en septembre, en ce compris des plans d'action. Une communication à tout le personnel est prévue.

Vous pouvez disposer tant de l'enquête que des plans d'action. Il suffit de les demander à l'administration, tout en faisant référence à ma réponse. J'en dispose ici même.

L'inspection du travail ne peut pas révéler des plaintes, ni le nombre ni leur nature ni leur suivi. Les inspecteurs sociaux sont tenus de respecter, dans l'exercice de leurs missions de surveillance, les règles de discrétion comme indiqué dans le Code pénal social.

Quant aux plaintes de harcèlement, je me limiterai donc à dire qu'il y a une plainte formelle déposée auprès du conseiller en prévention du service externe. Il n'y a pas de rapport rédigé par le Medex de manière spécifique.

Certaines données relatives à l'absentéisme peuvent être extraites de la base de données et servent, entre autres, à la collection des données nécessaires au rapportage.

Le dernier rapport de la Cour des comptes date du 13 février 2013. Quant à la suite qui a été donnée à son dernier rapport, je vous invite à vous adresser à l'administration tout en vous référant à ma réponse. J'ai tous les documents à votre disposition.

**06.03 Zoé Genot** (Ecolo-Groen): Je vais étudier ces documents car j'ai entendu certains échos inquiétants, notamment à Bruxelles.

**06.04 Monica De Coninck**, ministre: La situation actuelle de la

De meest recente tevredenheidsenquête dateert van oktober 2012 en de resultaten ervan waren begin 2013 beschikbaar. Het daaruit voortvloeiende actieplan werd in 2013 verwezenlijkt.

In 2011 werd er een onderzoek naar stress en agressie uitgevoerd, op verzoek van de FOD P&O. Een interne werkgroep heeft vervolgens een actieplan met betrekking tot het welzijn van de medewerkers uitgewerkt.

Naar aanleiding van het onderzoek naar stress maakte de HVW werk van een aanvullende follow-up op grond van een psychosociale risicoanalyse die tussen oktober 2012 en juni 2013 uitgevoerd werd. Het rapport werd in juli 2013 overhandigd aan de algemene directie en in september gepresenteerd aan het basisoverlegcomité. Het personeel zal hierover nog geïnformeerd worden.

De arbeidsinspectie kan geen informatie vrijgeven over het aantal klachten, de aard of de follow-up ervan. De sociaal inspecteurs zijn, overeenkomstig het Sociaal Strafwetboek, onderworpen aan de geheimhoudingsplicht.

Er werd één klacht wegens ongewenst grensoverschrijdend gedrag ingediend bij de preventieadviseur van de externe dienst. Medex heeft geen specifieke rapporten opgesteld.

Het jongste verslag van het Rekenhof dateert van 13 februari 2013. Om te vernemen welk gevolg er aan dat jongste verslag werd gegeven, kan u zich tot de administratie wenden.

**06.03 Zoé Genot** (Ecolo-Groen): Naar verluidt zou de toestand in Brussel zorgen baren.

**06.04 Minister Monica De**

CAPAC est bien meilleure qu'il y a trois ou quatre ans. Nous avons vraiment fait un effort dans les investissements, dans l'infrastructure et dans l'amélioration des conditions de travail.

**Coninck:** In vergelijking met drie of vier jaar geleden is de toestand van de HWV er flink op vooruitgegaan. De investeringen werden opgetrokken en de infrastructuur en de arbeidsomstandigheden werden verbeterd.

**06.05 Zoé Genot** (Ecolo-Groen): Dans une des vos précédentes réponses, vous me disiez que le nombre de dossiers par travailleur a augmenté ces dernières années. La charge de travail a donc augmenté. Le fait que les allocations aient diminué fait que les gens sont encore plus tendus.

**06.05 Zoé Genot** (Ecolo-Groen): De mensen zijn nog meer gestresseerd.

**06.06 Monica De Coninck**, ministre: Les allocations n'ont pas diminué.

**06.07 Zoé Genot** (Ecolo-Groen): La dégressivité ...

**06.08 Monica De Coninck**, ministre: Elle existe depuis des années!

**06.08** Minister **Monica De Coninck:** Veel mensen begrijpen onze regels niet omdat ze geen Nederlands of Frans spreken. Dat zorgt inderdaad voor stress.

Un des grands problèmes est le fait que beaucoup de personnes ne parlent ni le néerlandais ni le français et qu'elles ne comprennent rien à nos règles. Si j'ajoute à cela la complexité du système, cela crée effectivement du stress.

**06.09 Zoé Genot** (Ecolo-Groen): Il est clair que la complexité amène du stress.

**06.10 Monica De Coninck**, ministre: Beaucoup de choses sont complexes dans la vie de chacun, et pas uniquement au niveau des règlements! Parfois, les gens sont à l'origine de la complexité des règles.

**06.11 Zoé Genot** (Ecolo-Groen): Mais non! Par exemple, les gens sont souvent payés avec plusieurs jours de retard. Ils ne demandent pas cela! Cela génère un stress. En effet, comme ils ne parviennent déjà pas à finir leur mois et que l'allocation ne tombe que le 3 ou le 4 sur leur compte, ils s'adressent aux guichets de la CAPAC. Rendez-vous sur place! C'est en début de mois, lorsque les gens ne reçoivent pas leurs allocations qu'il y a davantage de nervosité! Une façon très simple de résoudre le problème serait de leur faire parvenir leurs allocations en temps voulu.

**06.11 Zoé Genot** (Ecolo-Groen): Het is wanneer mensen hun uitkering niet op tijd krijgen, dat ze nerveus worden!

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*