

**Question n° 630 de madame la députée Zuhail Demir du
03 septembre 2013 (N.) à la ministre de l'Emploi:**

Les problèmes psychosociaux des travailleurs.

Les problèmes psychosociaux peuvent être à l'origine d'une diminution de la productivité des travailleurs.

1. Combien de travailleurs ont indiqué avoir des problèmes psychosociaux au cours des cinq dernières années?

2. Quelle était la nature des problèmes psychosociaux les plus fréquemment rencontrés?

3. Dans quelles catégories professionnelles et pour quels métiers la prévalence des problèmes psychosociaux est-elle la plus élevée?

4. Pourriez-vous, dans votre réponse aux questions précédentes, distinguer:

a) entre les sexes, pour les personnes victimes de problèmes psychosociaux;

b) entre les Régions où ces problèmes ont été enregistrés?

Réponse de la ministre de l'Emploi du 19 décembre 2013, à la question n° 630 de madame la députée Zuhail Demir du 03 septembre 2013 (N.):

1. Pour répondre aux nouvelles exigences du monde du travail, d'importants changements, entre autres organisationnels, ont entraîné l'émergence de nouveaux risques dans le domaine de la santé et la sécurité au travail.

La nature même des risques a évolué. À côté des risques dits "durs" ou "classiques" (sécurité, produits chimiques, bruit, etc.), ont fait irruption les risques psychosociaux.

L'enquête de Dublin a constaté une intensification du travail qui se traduit par une augmentation de l'importance des facteurs dits psychosociaux: travailler selon des délais serrés, rythme de travail, insécurité dans l'emploi, équilibre vie privée-vie professionnelle, etc.

Sans parler des restructurations majeures qu'ont connu 3 travailleurs sur 10 ces trois dernières années.

**Vraag nr. 630 van mevrouw de volksvertegenwoordiger
Zuhail Demir van 03 september 2013 (N.) aan de
minister van Werk:**

Psychosociale klachten van werknemers.

Psychosociale klachten kunnen aan de basis liggen van het minder presteren van werknemers.

1. Hoeveel werknemers gaven de afgelopen vijf jaar te kennen dat ze kampen met psychosociale klachten?

2. Welke psychosociale klachten kwamen het meeste voor?

3. In welke beroepscategorieën/beroepen kwamen de psychosociale klachten het meeste voor?

4. Gelieve bij de vorige vragen telkens een onderscheid te maken

a) tussen het geslacht van de personen die met de psychosociale klachten af te rekenen hadden;

b) naar het gewest waar de psychosociale klachten kenbaar gemaakt werden.

Antwoord van de minister van Werk van 19 december 2013, op de vraag nr. 630 van mevrouw de volksvertegenwoordiger Zuhail Demir van 03 september 2013 (N.):

De belangrijke veranderingen die, onder meer op organisatorisch vlak, zijn doorgevoerd om aan de nieuwe vereisten van de arbeidswereld tegemoet te komen, hebben nieuwe risico's met zich gebracht voor de gezondheid en de veiligheid op het werk.

De aard zelf van de risico's is geëvolueerd. Naast de zogenaamd "zware" of "klassieke" risico's (veiligheid, scheikundige producten, lawaai, enzovoort), hebben de psychosociale risico's hun intrede gedaan.

Het onderzoek van Dublin heeft aangetoond dat werken intensiever is geworden, wat leidt tot een aanzienlijke toename van de zogeheten psychosociale factoren: werken binnen strakke termijnen, werkritme, werkonzekerheid, combinatie privéleven-werk en zo meer.

Dan hebben we het nog niet over de ingrijpende herstructureringen waarmee 3 op 10 werknemers de laatste drie jaar te maken hebben gehad.

L'enquête nationale belge portant sur 4000 travailleurs commanditée par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale en 2010 et menée par la Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail de Dublin fournit les chiffres suivants en rapport avec les risques psychosociaux encourus par les travailleurs dans l'exécution de leur travail:

- i. ressentir du stress la plupart du temps ou toujours: 27,7 %
- ii. violences verbales au cours du dernier mois: 12,9 %
- iii. intimidations, harcèlement moral, douze derniers mois: 8,6 %
- iv. menaces et comportement humiliant au cours du dernier mois: 6,5 %
- v. violences physiques au cours des douze derniers mois: 2,9 %
- vi. attentions sexuelles non désirées au cours du dernier mois: 1,8 %
- vii. harcèlement sexuel au cours des douze derniers mois: 0,8 %.

Cette enquête permet une comparaison avec d'autres pays européens et donne des informations par Région. Les données récoltées par la Fondation de Dublin sont très fiables et permettent de voir une évolution dans le temps, cette enquête étant répétée tous les cinq ans.

Les données obtenues par notre enquête VOW-QFT (*vragenlijst over werkbaarheid* - questionnaire sur les facultés de travail - *workability*) répétées tous les deux ans sur un échantillon de 1000 travailleurs par les médecins du travail, confirment les chiffres de la Fondation de Dublin en ce qui concerne le ressenti du stress.

2. Les plaintes de nature psychosociale sont classées dans la réponse à la question 1 dans l'ordre décroissant de leur occurrence.

Il en ressort que les plaintes les plus fréquentes sont:

- ressentir du stress la plupart du temps ou toujours (27,7 %)
- avoir subi des violences verbales au cours du dernier mois (12,9 %)
- avoir subi des intimidations ou du harcèlement moral dans le courant des douze derniers mois (8,6 %).

3. En ce qui concerne votre troisième question, les secteurs d'activité les plus exposés où le stress est ressenti toujours ou la plupart du temps, sont:

- les services financiers : 35 %
- les transports : 30 %
- la santé : 29 %

Het nationaal Belgisch onderzoek met betrekking tot 4000 werknemers, in opdracht van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, en in 2010 uitgevoerd door de Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsvoorwaarden van Dublin, verstrekt de volgende cijfers aangaande de psychosociale risico's die de werknemers bij de uitvoering van hun werk lopen:

- i. last van stress voor het grootste deel van de tijd of constant: 27,7 %
- ii. verbaal geweld tijdens de laatste maand: 12,9 %
- iii. intimidaties, pesten op het werk, twaalf laatste maanden: 8,6 %
- iv. bedreigingen en vernederingen in de laatste maand: 6,5 %
- v. fysiek geweld tijdens de laatste twaalf maanden: 2,9 %
- vi. ongewenste seksuele aandacht tijdens de laatste maand: 1,8 %
- vii. ongewenst seksueel gedrag tijdens de laatste twaalf maanden: 0,8 %.

Dit onderzoek maakt een vergelijking met andere Europese landen mogelijk en verstrekt informatie per Regio. De gegevens die de Stichting van Dublin heeft verzameld zijn zeer betrouwbaar en bieden een kijk op de evolutie door de tijd aangezien het onderzoek om de vijf jaar werd herhaald.

De gegevens die ons tweejaarlijks onderzoek, VOW-QFT (*vragenlijst over werkbaarheid* - *questionnaire sur les facultés de travail* - *workability*), aangaande een steekproefgroep van 1000 werknemers onderzoek en uitgevoerd door de arbeidsgeneesheren, heeft opgeleverd, bevestigen de cijfers van de Stichting van Dublin wat betreft het ervaren van stress.

2. De klachten van psychosociale aard zijn geklasseerd in het antwoord op vraag 1 in afnemende orde van de frequentie waartegen zij zich voordoen.

De meeste frequente klachten zijn:

- het grootste deel van de tijd of constant stress hebben (27,7 %)
- verbaal geweld ondergaan hebben tijdens de laatste maand (12,9 %)
- intimidaties of pesterijen ondergaan hebben tijdens de laatste 12 maanden (8,6 %).

3. In antwoord op uw derde vraag: de bedrijfssectoren waar stress zich constant of het grootste deel van de tijd voordoet zijn:

- de financiële diensten: 35 %
- de vervoersector: 30 %
- de gezondheidszorg: 29 %

- l'enseignement : 28 %.

4. La réponse à votre quatrième question demanderait des développements statistiques volumineux. Je renvoie donc l'honorable membre aux résultats de l'European Working Condition Survey (EWCS) 2010 de la Fondation Européenne de Dublin pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound www.eurofound.europa.eu) ainsi qu'à ma réponse à la question parlementaire n° 86 du 27 janvier 2012 de monsieur Peter Logghe, député. (*Questions et Réponses* Chambre, 2011/2012, n° 61, p. 312)

- het onderwijs: 28 %.

4. Het antwoord op uw vierde vraag zou veel statistisch onderzoekwerk vergen. Ik verwijs het geachte lid dus graag naar de resultaten van de European Working Condition Survey (EWCS) 2010 van de Europese Stichting van Dublin ter bevordering van de levens- en de arbeidsvoorwaarden (Eurofound www.eurofound.europa.eu) alsook naar mijn antwoord op parlementaire vraag nr. 86 van 27 januari 2012 van de heer Peter Logghe, volksvertegenwoordiger. (*Vragen en Antwoorden* Kamer, 2011/2012, nr. 61, blz. 312)