

Question n° 186 de M<sup>me</sup> Maggie De Block du 12 juillet 2004 (N.) à la ministre de l'Emploi et de la Protection des consommateurs :

*Loi contre le harcèlement au travail. — Nombre de plaintes officielles par direction des Inspections médicales.*

Selon le rapport d'évaluation du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale sur la loi contre le harcèlement au travail, le nombre de plaintes officielles s'élève à 1 157 au total pour la période de juillet 2002 à novembre 2003 pour les cinq directions de l'Inspection médicale (IM).

Si on ventile le nombre de plaintes par IM, le chiffre élevé enregistré par l'IM de Charleroi est frappant en termes absolus. L'IM d'Anvers enregistre 108 plaintes, l'IM de Bruxelles 380, l'IM de Gand 121, l'IM de Liège 117, tandis que l'IM de Charleroi enregistre avec 431 plaintes environ trois fois plus de plaintes que les IM d'Anvers, de Gand et de Liège.

Le chiffre relatif à Charleroi est frappant à première vue, compte tenu du taux de chômage relativement élevé de cette région. En conséquence de ce chiffre élevé enregistré par l'IM de Charleroi, la Wallonie enregistre un nombre de plaintes largement plus de deux fois supérieur à celui enregistré en Flandre (548 contre 229) et environ une fois et demie supérieur à celui enregistré à Bruxelles (548 contre 380).

Vraag nr. 186 van mevrouw Maggie De Block van 12 juli 2004 (N.) aan de minister van Werk en Consumentenzaken :

*« Anti-pestwet ». — Aantal formele klachten per directie van de Medische Inspecties.*

Volgens het evaluatieverslag van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg over de « anti-pestwet » bedraagt het aantal formele klachten voor de periode juli 2002-november 2003 voor de vijf directies van de Medische Inspectie (MI) in totaal 1 157.

Opgesplitst per MI valt in absolute termen het hoge aantal klachten in de MI Charleroi op. De MI Antwerpen noteert 108 klachten, de MI Brussel 380, de MI Gent 121, de MI Luik 117, terwijl de MI Charleroi met 431 klachten ongeveer het drievoudige aantal klachten noteert ten aanzien van de MI's Antwerpen, Gent en Luik.

Het cijfer voor Charleroi is op het eerste gezicht opvallend rekening houdend met de relatief hoge werkloosheidsgraad van de regio. Het hoge cijfer van de MI Charleroi zorgt er tevens voor dat het aantal klachten in Wallonië een stuk meer dan het dubbele bedraagt van dat in Vlaanderen (548 ten opzichte van 229) en ongeveer anderhalve keer hoger ligt dan in Brussel (548 ten opzichte van 380).

1. Quelle est l'importance relative du nombre de plaintes officielles introduites par rapport au nombre de travailleurs dans la région couverte par l'Inspection médicale concernée? Quel est, concrètement, le pourcentage du nombre de plaintes introduites pour cent travailleurs dans chacune des cinq IM?

2. Comment s'explique le chiffre plus élevé enregistré par l'IM de Charleroi?

3. Disposez-vous d'éléments indiquant que la taille de l'entreprise joue un rôle dans la propension à introduire une plainte officielle?

4. Dans les régions couvertes par chacune des cinq IM, quel était le rapport en ce qui concerne le nombre de plaintes introduites dans des entreprises comptant respectivement plus et moins de cinquante travailleurs?

**Réponse de la ministre de l'Emploi et de la Protection des consommateurs du 29 novembre 2004, à la question n° 186 de M<sup>me</sup> Maggie De Block du 12 juillet 2004 (N.):**

Veillez trouver, ci-après, la réponse à la question posée.

1. La direction générale Contrôle du bien-être au travail (DG CBE) ne dispose pas du nombre total de travailleurs par service d'inspection régional. On ne peut donc répondre explicitement à cette question.

De par la restructuration (fusion des inspections technique et médicale en la direction générale contrôle du bien-être au travail), les circonscriptions administratives des directions régionales ont été reconverties depuis janvier 2004 (conversion de 5 directions régionales de l'ex inspection médicale en 10 directions régionales auprès de la division du contrôle de base de la DG CBE).

D'après les statistiques sur l'emploi, on dispose toutefois du nombre de salariés par région (les chiffres les plus récents sont ceux de 2002). De ce fait, on peut relativiser les chiffres par région.

Le tableau en annexe reprend également les chiffres détaillés du premier semestre 2004. Pour pouvoir faire la comparaison, les chiffres sont relatés par an (210 jours ouvrables) et par million de travailleurs, ce qui rend la comparaison possible (voir dernière colonne).

2. Après s'être renseigné auprès de la direction, les raisons éventuelles suivantes ont été avancées:

— Peut-être que, dans cette direction, l'enregistrement des plaintes formelles n'a pas été fait de la même façon que dans les autres directions. La façon dont les plaintes doivent être enregistrées était insuffisamment formalisée, ce qui fait que des

1. Hoeveel bedraagt het relatief gewicht van het aantal formeel ingediende klachten zich ten opzichte van het aantal werknemers in het gebied van de betrokken Medische Inspectie? Concreet vernam ik graag het percentage van het aantal klachten dat werd ingediend per honderd werknemers in elk van de vijf MI's.

2. Hoe kan het hogere cijfer van de MI Charleroi worden verklaard?

3. Heeft u indicaties dat de grootte van de onderneming een rol speelt in het al dan niet sneller indienen van een formele klacht?

4. Hoe lagen de verhoudingen binnen de gebieden van elk van de vijf MI's wat het aantal ingediende klachten in ondernemingen met meer, respectievelijk minder dan vijftig werknemers betreft?

**Antwoord van de minister van Werk en Consumentenzaken 29 november 2004, op de vraag nr. 186 van mevrouw Maggie De Block van 12 juli 2004 (N.):**

Gelieve hierna het antwoord op de gestelde vragen te vinden.

1. De algemene directie Toezicht op het welzijn op het werk (AD TWW) beschikt niet over het totaal aantal werknemers per regionale inspectiedienst zodat niet expliciet op deze vraag kan geantwoord worden.

Door de hervorming (fusie van de technische en medische inspectie in de algemene directie toezicht op het welzijn op het werk) zijn de ambtsgebieden van de regionale directies vanaf januari 2004 herschikt (overgang van 5 regionale directies van de ex-medische inspectie naar 10 regionale directies bij de afdeling van het basistoezicht van de AD TWW).

Uit de werkgelegenheidsstatistieken beschikken we echter over het aantal loontrekkende per gewest (meest recente cijfers zijn deze van 2002). Hierdoor kunnen we de cijfers wel relativiseren per gewest.

In de tabel als bijlage zijn eveneens de gedetailleerde cijfers van het eerste semester van 2004 opgenomen. Om de vergelijking mogelijk te maken zijn de cijfers gerelateerd per jaar (210 werkdagen) en per miljoen werknemers waardoor vergelijken mogelijk wordt (zie laatste kolom).

2. Bij bevraging in de directie werden volgende mogelijke redenen naar voor gebracht:

— Mogelijk is er geen gelijkaardige registratie gebeurd van de formele klachten in deze directie en in de andere directies. Hoe men de klachten moest registreren, was onvoldoende geformaliseerd zodat regionale verschillen in registratie de statistieken

différences régionales dans l'enregistrement peuvent avoir un impact sur les statistiques des plaintes. Le nécessaire a déjà été fait à ce propos en élaborant des définitions plus précises dans une procédure opérationnelle pour le traitement des plaintes.

- On a fait beaucoup de publicité autour de la promulgation de cette nouvelle législation dans cette direction régionale via des conférences, des colloques et des symposiums, peut-être plus que dans d'autres directions régionales, ce qui a pu amener à se servir plus des possibilités légales pour les victimes.
- D'après la législation actuelle, il y a une équivalence en ce qui concerne l'introduction d'une plainte par la voie interne ou par l'intermédiaire des services d'inspection ou via l'auditorat. C'est pourquoi le choix de l'instance à laquelle on s'adressera peut dépendre de l'information qu'on reçoit via les différentes organisations socioprofessionnelles (syndicats, associations, assistants sociaux, etc.).

3. Il ne peut pas être établi un lien statistique direct entre la dimension de l'entreprise et le fait de faire davantage ou non appel à l'introduction d'une plainte formelle.

Néanmoins, voici une considération suivante à ce sujet: le fait de faire davantage ou non appel à l'introduction d'une plainte formelle dépend plutôt des possibilités de communication (interne à l'entreprise ou externe par l'intermédiaire du service externe pour la prévention et la protection au travail).

Ainsi, on peut constater que lorsqu'une personne de confiance est désignée dans l'entreprise ou s'il règne une ambiance de communication franche, on dépose beaucoup moins vite une plainte formelle. Une partie des plaintes résulte du fait qu'on n'est pas au courant des personnes de contact éventuelles dans l'entreprise et que c'est pour cela qu'on dépose une plainte formelle.

L'action de l'inspection consistera donc à inciter l'employeur à élaborer de bonnes structures internes et de les faire connaître aux travailleurs.

4. Cette donnée n'est pas enregistrée explicitement mais sera examinée plus systématiquement dans l'avenir. Les expériences des diverses directions régionales sont très divergentes et on doit en rechercher la cause dans les divers types de plainte et leur trajet (voir réponse à la question 3).

omtrent de klachten kunnen beïnvloeden. Hieraan werd reeds het nodige gedaan door duidelijkere definitie vast te leggen in een operationele procedure voor het behandelen van klachten.

- Er is veel ruchtbaarheid gegeven aan het uitkomen van deze nieuwe wetgeving in deze regionale directie via conferenties, colloquia en symposia, mogelijk meer dan in andere regionale directies, hetgeen kan geleid hebben tot het meer aanwenden van de wettelijke mogelijkheden voor slachtoffers.
- Volgens de huidige wetgeving is het volledig gelijkwaardig of men intern een klacht indient of via de inspectiediensten of via het auditoraat. Daarom kan de instantie tot welke men zich zal richten, afhangen van de informatie die men krijgt via de verschillende socio-professionele organisaties (vakbonden, verenigingen, hulpverleners, enz.).

3. Er is niet direct een statistische link te leggen tussen de grootte van de onderneming en het al dan niet sneller indienen van een formele klacht.

Wel de volgende beschouwing in dit verband: het al of niet sneller indienen van een formele klacht is eerder functie van de mogelijkheden tot communicatie (intern in de onderneming of extern via de externe dienst voor preventie en bescherming).

Zo kan men vaststellen dat, wanneer er een vertrouwenspersoon is aangeduid binnen het bedrijf of wanneer er een sfeer van open communicatie heerst, er veel minder snel een formele klacht wordt neergelegd. Een deel van de klachten komen voort uit het feit dat men niet op de hoogte is van de mogelijke contactpersonen binnen het bedrijf en dat men daarom een formele klacht neerlegt.

De actie van de inspectie zal er dan ook in bestaan de werkgever aan te zetten om goede interne structuren op te zetten en deze ook kenbaar te maken aan de werknemers.

4. Dit gegeven werd niet expliciet geregistreerd maar zal in de toekomst meer systematisch worden bekeken. De ervaringen uit de diverse regionale directies is uiteenlopend en de oorzaak hiervan moet gezocht worden in de diverse types van klachten en hun trajet (zie antwoord op vraag 3).

Population active 2002 (salariés).

Beroepsbevolking 2002 (loontrekkende).

	Région — Gewest	Total — Totaal
Flandre. — Vlaanderen .....		1 988 101
Wallonie. — Wallonië .....		902 496
Bruxelles. — Brussel .....		602 571
Total. — Totaal.....		3 493 168

Période du 1<sup>er</sup> juillet 2002 au 30 novembre 2003

Periode van 1 juli 2002 tot 30 november 2003

Nombre de jours: 517.

Aantal dagen: 517.

	Nombre de plaintes reçues — Aantal ontvangen klachten		Nombre/année/millions de travailleurs — Aantal/jaar/miljoen werknemers
Flandre (108 (Anvers) + 121 (Gand)). — Vlaanderen (108 (Antwerpen) + 121 (Gent))	229	1 plainte sur 2 jours. — 1 klacht per 2 dagen	81
Bruxelles. — Brussel .....	380	1 plainte sur 1 jour. — 1 klacht per 1 dag	297
Wallonie (431 (Charleroi) + 117 (Liège)). — Wallonië (431 (Charleroi) + 117 (Luik)) .....	548	1 plainte/jour. — 1 klacht/dag	642
Total. — Totaal.....	1 157	2 plaintes/jour. — 2 klachten/dag	234

Période du 1<sup>er</sup> janvier 2004 au 25 juin 2004

Periode van 1 januari 2004 tot 25 juni 2004

Nombre de jours: 116.

Aantal dagen: 116.

	Nombre total de plaintes reçues — Totaal aantal ontvangen klachten		Nombre/année/millions de travailleurs — Aantal/jaar/miljoen werknemers
Flandre. — Vlaanderen .....	115	1 plainte sur 1 jour. — 1 klacht per 1 dag	182
Bruxelles. — Brussel .....	130	1 plainte/jour. — 1 klacht/dag	679
Wallonie. — Wallonië .....	233	2 plaintes/jour. — 2 klachten/dag	812
Total. — Totaal.....	478	4 plaintes/jour. — 4 klachten/dag	431

Nombre de plaintes non motivées

Nombre/année/millions de travailleurs

Aantal niet met redenen omklede klachten

Aantal/jaar/miljoen werknemers

Flandre. — Vlaanderen .....	81	1 plainte sur 1 jour. — 1 klacht per 1 dag	128
Bruxelles. — Brussel .....	64	1 plainte sur 2 jours. — 1 klacht per 2 dagen	334
Wallonie. — Wallonië .....	200	2 plaintes/jour. — 2 klachten/dag	697
Total. — Totaal.....	345	3 plaintes/jour. — 3 klachten/dag	311

---

Nombre de plaintes pour lesquelles l'obligation de discrétion n'est pas levée (questionnaire non renvoyé).

Nombre/année/millions de travailleurs

Aantal klachten waarvoor de discretieplicht niet is opgeheven (vragenlijst niet teruggestuurd)

Aantal/jaar/miljoen werknemers

---

Flandre. — Vlaanderen .....	34	1 plainte sur 3 jours. — 1 klacht per 3 dagen	54
Bruxelles. — Brussel .....	66	1 plainte sur 2 jours. — 1 klacht per 2 dagen	345
Wallonie. — Wallonië .....	33	1 plainte sur 4 jours. — 1 klacht per 4 dagen	115
<hr/>			
Total. — Totaal.....	133	1 plainte/jour. — 1 klacht/dag	120

---