

**01** Question de Mme Danielle Van Lombeek-Jacobs à la secrétaire d'Etat à l'Organisation du travail et au Bien-être au travail, adjointe au ministre de l'Emploi et des Pensions sur "le burn-out, en particulier dans le secteur de la santé" (n° 1723)

**01** Vraag van mevrouw Danielle Van Lombeek-Jacobs aan de staatssecretaris voor Arbeidsorganisatie en Welzijn op het werk, toegevoegd aan de minister van Werk en Pensioenen over "het burn-out-syndroom inzonderheid in de gezondheidssector" (nr. 1723)

**01.01** **Danielle Van Lombeek-Jacobs** (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, le concept de "burn-out", venu d'Outre-Atlantique, est né du constat d'une série de troubles du comportement que l'on retrouve dans certaines professions, en particulier dans les professions médicales et paramédicales.

Ce syndrome d'épuisement professionnel a des conséquences graves qui peuvent se résumer comme la perte de sens du travail. Dans les professions de la santé, les conséquences négatives sur le travail se répercutent sur le patient lui-même. Celui-ci risque d'être relégué au stade d'objet, ce qui est bien entendu contraire à une politique saine de santé publique qui entend replacer le patient au centre des priorités.

Dans le Moniteur belge du 9 juillet 1999, a paru l'arrêté royal par lequel la convention collective du travail (CCT) n° 72 du 30 mars 1999 sur la politique de prévention du stress dû au travail est déclarée contraignante de manière générale. Cette CCT concerne aussi les établissements et les services de santé. La définition du stress utilisée dans cette CCT est volontairement large et peut se résumer comme une situation vécue comme négative, qui s'accompagne de plaintes ou de dysfonctionnements sur le plans physique, psychique et/ou social et qui résulte du fait que les travailleurs ne sont plus en mesure de satisfaire aux exigences et aux attentes qui leur sont posées par leur profession.

La prévention du stress est une question prioritaire pour les partenaires sociaux puisque l'accord interprofessionnel 2001-2002 a insisté auprès des secteurs pour que ceux-ci appliquent les dispositions de la CCT n° 72.

Dans votre note de politique générale pour l'année budgétaire 2004, vous faites état de la faiblesse d'une politique structurelle en matière de prévention du stress dans les entreprises et/ou dans les secteurs. La recommandation des partenaires sociaux n'aurait donc pas été suivie alors que la CCT n° 72 est pourtant de portée obligatoire et générale.

Vous évoquez quatre pistes d'action, dont notamment "l'élimination des difficultés existantes" et des sanctions à l'encontre des entreprises qui négligent gravement l'aspect psycho-social du bien-être au travail.

Quelles sont les difficultés précises rencontrées dans la mise en œuvre de la CCT n° 72? Pouvez-vous nous dresser un bilan de la

**01.01** **Danielle Van Lombeek-Jacobs** (PS): Het begrip "burn-out" is uit Amerika overgewaaid en ontstond toen men in bepaalde beroepen, vooral medische en paramedische, een reeks gedragsstoornissen vaststelde.

In het Belgisch Staatsblad van 9 juli 1999 is het koninklijk besluit van 21 juni 1999 verschenen waarmee de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 72 verbindend werd verklaard. Deze CAO is ook van toepassing op de gezondheidsinstellingen en -diensten. Stresspreventie is een prioriteit voor de sociale partners vermits het interprofessioneel akkoord 2001-2002 uitdrukkelijk stelt dat de sectoren de bepalingen van de CAO 72 moeten uitvoeren.

Welke moeilijkheden doen zich voor bij de uitvoering van de CAO 72? Kan u een balans opmaken van het beleid dat in de gezondheidssector is gevoerd en is u op de hoogte van specifieke knelpunten? Hebben uw diensten vastgesteld dat sommige sectoren in gebreke blijven? Zo ja, welke?

politique menée dans le secteur des établissements et des services de santé? Avez-vous connaissance de problèmes particuliers dans ce secteur?

Vos services ont-ils déjà épinglé des secteurs défailants et, dans l'affirmative, lesquels?

**01.02** **Kathleen Van Brempt**, secrétaire d'Etat: Chers collègues, la convention collective du travail n° 72 du 30 mars 1999 indique de manière explicite la volonté des employeurs de mener une politique active de lutte contre le stress dans les entreprises. Nous voulons agir en intégrant cette politique anti-stress dans la politique générale de prévention et éviter ainsi le stress lié au travail.

Dans la pratique de tous les jours, de très nombreux problèmes sont constatés dans l'application effective de la CCT. En ce moment, l'évaluation et le suivi figurent à l'ordre du jour de la commission des relations individuelles du travail du Conseil national du travail. La commission a reçu pour tâche de vérifier où en était l'exécution des recommandations de l'accord interprofessionnel 2001-2002. Il est demandé dans ces recommandations d'appliquer les propositions de la CCT n° 72.

Quelles sont les questions prioritaires?

- L'inventaire des initiatives prises par les commissions paritaires dans la prévention du stress. La commission 330, qui regroupe les établissements et services de santé, sera donc concernée.
- L'inventaire des bonnes pratiques de lutte contre le stress dans l'entreprise.
- La préparation d'un modèle en matière de prévention du stress, adapté au secteur d'activité.
- La diffusion d'informations et de brochures sur le secteur.

La commission tient à poursuivre l'examen des points sensibles qui ont été mis en avant jusqu'à présent:

- le fait que l'on consacre beaucoup d'énergie dans les enquêtes et le diagnostic du stress, et trop peu dans les propositions et l'application des mesures de prévention;
- le fait que l'inspection du contrôle du bien-être au travail ne soit pas compétente pour imposer les obligations prévues;
- la limitation de l'application de la convention au secteur privé qui ignore le secteur public, par exemple, l'enseignement.

Concernant ce dernier point, j'ai demandé à ma collègue, la ministre Arena, d'examiner comment la CCT pouvait être appliquée dans le secteur public.

Vous l'avez mentionné, je suis très consciente de la problématique du stress en entreprise. Chaque fois, ou presque, que je visite une entreprise, je suis interpellée à ce sujet. Vous savez que, dans ma note de politique générale, j'ai accordé une assez grande attention à l'analyse du problème. Le stress coûte très cher aux entreprises et aux pouvoirs publics.

De même, je suis consciente qu'il n'est pas si simple de prévenir le stress et que sa spécificité varie fortement selon le secteur et la profession.

**01.02** Staatssecretaris **Kathleen Van Brempt**: In de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 72 staat uitdrukkelijk dat de werkgevers een actief antistressbeleid op de werkvloer willen voeren.

In de praktijk levert de toepassing van die CAO echter enorm veel problemen op. De commissie Individuele Arbeidsverhoudingen van de Nationale Arbeidsraad moet zich momenteel buigen over de evaluatie en de follow-up.

De commissie Individuele Arbeidsverhoudingen van de NAR heeft tot taak na te gaan hoe het zit met de uitvoering van de aanbevelingen van het interprofessioneel akkoord 2001-2002, waarin gevraagd wordt de voorstellen in de CAO nr. 72 ten uitvoer te brengen.

Prioritair zijn de inventarissen van de maatregelen die de paritaire comités hebben genomen en van de goede antistresspraktijken, de uitwerking van een model en voorlichting.

Er worden duidelijk te weinig middelen uitgetrokken voor preventie. De inspectie van de administratie Toezicht op het welzijn op het werk is niet bevoegd om toe te zien op de naleving van de verplichtingen, en de CAO is niet toepasselijk op de openbare sector.

Ik ben mij ten zeerste bewust van het probleem. Uit de evaluatie van de NAR zal blijken waar de pijnpunten liggen en hoe concreet werk kan worden gemaakt van een efficiënt antistressbeleid.

Ik wil op korte termijn een aantal projecten op de rails zetten en

L'évaluation du CNT permettra non seulement d'identifier les difficultés dans la mise en œuvre des politiques de lutte contre le stress, mais surtout de traduire les pistes d'action que j'ai ouvertes en mesures précises, concrètes et efficaces pour garantir le bien-être du travailleur.

Mon intention est de lancer à brève échéance une série de projets de lutte contre le stress. Ce faisant, nous voulons conclure des accords concrets dans certains secteurs afin d'agir sur les causes sectorielles spécifiques du stress. Nous nous servirons autant que possible du savoir-faire déjà présent dans ce secteur. En stimulant le travail sur mesure, nous voulons finalement arriver à un modèle dans lequel les secteurs eux-mêmes feront de la prévention du stress une priorité.

Pour les données de la santé publique, je me base sur les chiffres d'une banque de données portant sur 2.070 observations dans le domaine de la santé publique. Celles-ci montrent que les chefs infirmiers sont le plus fréquemment confrontés à des charges émotionnelles, des efforts physiques et un rythme de travail élevés.

**01.03 Danielle Van Lombeek-Jacobs (PS):** Je me rends compte que le "burn out" est un problème urgent à traiter mais cela devient ridicule de le dire puisque cela fait des années qu'il est vécu par le secteur non marchand. Il est d'autant plus frais dans nos mémoires que le secteur non-marchand vient de descendre dans la rue pour nous signifier encore une fois son mécontentement, accompagné par les syndicats qui ont apporté plusieurs revendications. Ils viennent avec des idées concrètes pour essayer de réduire le mal-être du personnel médical en général, comme la réduction du temps de travail ou l'accroissement du personnel pour permettre des remplacements immédiats en cas de maladie, ce qui évite d'alourdir encore le poids du travail. Je me rends compte que le problème est difficile et je vous remercie pour les informations que vous m'avez données.

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

concrete akkoorden sluiten in een aantal sectoren, teneinde specifieke sectorgebonden oorzaken van stress op het werk aan te pakken.

**01.03 Danielle Van Lombeek-Jacobs (PS):** Burn-out is een acuut probleem.