

DO 2021202215048

Question n° 440 de Madame la députée Nathalie Dewulf du 08 avril 2022 (N.) à la Vice-Première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste:

L'absentéisme chez bpost.

1. Quel était le nombre annuel moyen de jours de maladie des facteurs, par région, pour les années 2019, 2020 et 2021?

2. Combien de facteurs ont-ils été absents pour cause de maladie pendant plus d'un mois en 2019, 2020 et 2021? Je souhaiterais obtenir les chiffres annuels, par région.

3. Combien de facteurs ont-ils été en incapacité de travail à la suite d'un accident du travail en 2019, 2020 et 2021? Combien d'entre eux sont-ils en incapacité permanente de travail? Je souhaiterais obtenir les chiffres annuels, par région.

4. Quelles actions concrètes bpost a-t-elle mises en oeuvre au cours de la même période pour lutter contre l'absentéisme et le prévenir?

Réponse de la Vice-Première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste du 19 mai 2022, à la question n° 440 de Madame la députée Nathalie Dewulf du 08 avril 2022 (N.):

1 à 3. L'information publique concernant les absences de ses employés se trouve dans le rapport annuel de bpost, sous la rubrique "1.3. Santé et sécurité des collaborateurs". Le nombre moyen de jours de congé de maladie des travailleurs postaux retombe au niveau d'avant l'ère COVID-19, soit 5,24 en 2019.

DO 2021202215048

Vraag nr. 440 van Mevrouw de volksvertegenwoordiger Nathalie Dewulf van 08 april 2022 (N.) aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post:

Bpost. - Ziekteverzuim.

1. Hoeveel bedroeg het gemiddeld aantal ziektedagen voor de postbodes - op jaarbasis en opgesplitst per gewest - voor de jaren 2019, 2020 en 2021?

2. Hoeveel postbodes waren meer dan een maand ziek tijdens de jaren 2019, 2020 en 2021? Graag de cijfers op jaarbasis en opgesplitst per gewest.

3. Hoeveel postbodes zijn arbeidsongeschikt ten gevolge van een arbeidsongeval tijdens de jaren 2019, 2020 en 2021? Hoeveel daarvan zijn permanent arbeidsongeschikt? Graag de cijfers op jaarbasis en opgesplitst per gewest.

4. Welke concrete acties werden in voornoemde jaren door bpost ondernomen om het ziekteverzuim tegen te gaan en te voorkomen?

Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post van 19 mei 2022, op de vraag nr. 440 van Mevrouw de volksvertegenwoordiger Nathalie Dewulf van 08 april 2022 (N.):

1 tot 3. De publieke informatie inzake afwezigheden van haar medewerkers is terug te vinden in het jaarverslag van bpost, onder titel "1.3. Gezondheid en veiligheid van onze medewerkers". Het gemiddeld aantal ziektedagen van de postbodes daalt terug naar het niveau van het pre-COVID-19-tijdperk, namelijk 5,24 in 2019.

4. La sécurité et le bien-être de ses collaborateurs sont primordiaux pour les activités de bpost. Bpost a donc défini une politique de prévention stricte pour éviter les accidents du travail et de la route, le stress et les maladies et pour assurer la sécurité et la santé de ses collaborateurs. À cet égard, bpost respecte et anticipe les réglementations, surveille les risques pour la sécurité et le bien-être et s'efforce en permanence d'améliorer ces aspects.

Concernant la gestion de la présence au travail, bpost travaille sur un axe préventif et un axe curatif.

Le but de l'axe curatif est de faciliter le retour au travail après une période de maladie. Les mesures mises en oeuvre comprennent:

a) L'aide concrète fournie par le service prévention via ses assistant(e)s sociales et ses conseillers en prévention que ce soit pour une maladie, un accident ou des événements sur le lieu du travail mais aussi privés affectant la présence au travail. Cette aide se décline d'un service d'informations pratiques ou encore administratives vers des solutions concrètes de soutien et d'accompagnement en fonction de leur affection.

b) En fonction de l'affection, une aide ciblée peut également être octroyée via la médecine du travail (lien entre l'affection et l'environnement du travail) en collaboration avec notre département de prévention pour l'aménagement du travail, l'ergonomie ou encore un suivi psychosocial.

c) Les responsables d'équipes ont un rôle important dans la gestion au quotidien du suivi de la présence au travail à côté des gestionnaires du personnel. Dans les formations qu'ils doivent suivre, est intégré un module sur le suivi et la gestion de la présence au travail.

L'axe préventif a été développé davantage suite à la première vague COVID-19 mettant l'accent également sur le bien-être:

a) Ces dernières années, une communication régulière a été renforcée au sein de l'entreprise sur les mesures sanitaires à prendre et à suivre. Une cellule de crise a été mise en place pour permettre l'organisation et la logistique des masques, gels, la mise en place des gestes barrières etc. mais aussi un *helpdesk* spécial COVID-19 au sein de prévention afin de répondre aux multiples questions des employés sur la présence au travail en fonction de l'évolution des mesures sanitaires.

4. De veiligheid en het welzijn van haar medewerkers zijn van essentieel belang voor de activiteiten van bpost. Bpost voert daarom een streng preventiebeleid om arbeids- en verkeersongevallen, stress en ziekte te voorkomen en om ervoor te zorgen dat haar medewerkers veilig en gezond blijven. In dit verband leeft bpost niet alleen bestaande voorschriften na, maar anticipeert ze ook op toekomstige regels, monitort ze risico's voor de veiligheid en het welzijn en streeft ze er voortdurend naar om die aspecten te verbeteren.

Wat het aanwezigheidsbeheer betreft, werkt bpost op een preventieve en een curatieve as.

Het doel van de curatieve as is de terugkeer naar het werk na een periode van ziekte te vergemakkelijken. De ten uitvoer gelegde maatregelen omvatten:

a) Concrete hulp van de preventiedienst via zijn sociale assistenten en preventieadviseurs, of het nu gaat om een ziekte, een ongeval of gebeurtenissen op het werk, maar ook om privégebeurtenissen die van invloed zijn op de aanwezigheid op het werk. Deze bijstand varieert van praktische en administratieve informatie tot concrete oplossingen voor steun en begeleiding, afhankelijk van hun toestand.

b) Naargelang van het ziektebeeld kan ook gerichte bijstand worden verleend via de arbeidsgeneeskunde (verband tussen de aandoening en de werkomgeving) in samenwerking met onze preventiedienst voor de organisatie van het werk, de ergonomie of de psychosociale follow-up.

c) Teamleiders spelen naast personeelsmanagers een belangrijke rol in het dagelijks beheer van de aanwezigheid op het werk. De opleidingen die zij moeten volgen, omvatten een module over de controle en het beheer van de aanwezigheid op het werk.

De preventieve as werd verder ontwikkeld na de eerste golf van COVID-19 waarbij ook de nadruk op welzijn lag:

a) In de afgelopen jaren is de communicatie binnen het bedrijf over de te nemen en te volgen gezondheidsmaatregelen regelmatig versterkt. Er is een crisiseenheid opgericht om de logistiek van maskers, gels, de uitvoering van barrièremaatregelen, enz. te organiseren, en er is een speciale COVID-19-helpdesk binnen preventie opgericht om een antwoord te geven op de vele vragen van werknemers over hun aanwezigheid op het werk naarmate de gezondheidsmaatregelen evolueren.

b) Dans ce contexte, les responsables d'équipe ont été appelés via leurs formations et *workshops* à mettre l'accent sur le bien-être au travail et à rester à l'écoute et en contact régulier avec leurs équipes sachant que leurs rôles est un facteur important dans la motivation et un retour au travail.

Ainsi bpost travaille non seulement sur le curatif mais aussi le préventif en agissant sur les différents leviers de la motivation au travail pour renforcer l'esprit d'équipe, le respect, l'entente, la solidarité et la communication entre collègues mais aussi vis-à-vis de leur responsable. Ces valeurs de *caring* sont mise en avant dans les valeurs de l'entreprise.

b) In dit verband werden de teamleiders via hun opleiding en workshops opgeroepen om de nadruk te leggen op het welzijn op het werk en aandacht te blijven besteden aan en regelmatig contact te houden met hun teams, in het besef dat hun rol een belangrijke factor is voor de motivatie en de terugkeer naar het werk.

Zo werkt bpost niet alleen curatief maar ook preventief door in te werken op de verschillende hefboomen van de motivatie op het werk om de teamgeest, het respect, het begrip, de solidariteit en de communicatie tussen collega's onderling en met hun leidinggevenden te versterken. Deze *caring* waarden worden benadrukt in de waarden van het bedrijf.