



**Question écrite de la Députée Kattrin JADIN**  
**à Monsieur Jan JAMBON, Vice-Premier Ministre et Ministre de la Sécurité et**  
**de l'Intérieur, chargé de la Régie des bâtiments**  
*concernant*  
**les menaces et agressions dans les CPAS**  
*- déposée le 2 juillet 2018 -*

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

Il arrive de temps en temps, malheureusement, qu'une partie du personnel de certains centres publics d'action sociale (CPAS) se retrouve dans une situation pénible.

À titre d'exemple, j'ai eu écho que des assistantes sociales du CPAS de Verviers ont été victimes de menaces verbales allant jusqu'à des menaces de mort. Ce genre d'incidents, mettant le personnel en danger, est inacceptable, surtout au vu de la finalité première d'une telle structure.

À cet égard, plusieurs voix se sont élevées pour réclamer une meilleure sécurité au sein de ces centres.

Il est évident que, en fonction de la taille des communes, les CPAS n'ont pas toujours les mêmes capacités ou le même nombre de personnel. Ainsi, le fait qu'une solution unique ne se dégage pas est tout à fait compréhensible.

Monsieur le Vice-Premier Ministre, mes questions sont les suivantes :

- À combien chiffre-t-on ce type d'incidents en Belgique ?
- Qu'envisagez-vous comme mesures pour mettre en place des balises face à ce genre de menaces ?

Je vous remercie, Monsieur le Vice-Premier Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

**Kattrin JADIN**



**Antwoord op de parlementaire vraag nr. 3410 van 9 juli 2018 van  
Mevrouw JADIN Katrin, Volksvertegenwoordiger.**

**Réponse à la question parlementaire n° 3410 du 9 juillet 2018 de  
Madame JADINB Katrin, Députée.**

**Betreft: Bedreigingen en  
geweldpleging tegen OCMW-  
personeel.**

1.

Voor de opmaak van de politieke criminaliteitsstatistieken wordt gebruik gemaakt van gegevens die door zowel de lokale als federale politiediensten worden geregistreerd in de Algemene Nationale Gegevensbank (ANG).

Dit is een politiedatabank waarin feiten geregistreerd worden op basis van processen-verbaal die voortvloeien uit de missies van de gerechtelijke en bestuurlijke politie. Zij laat toe om tellingen uit te voeren op verschillende statistische variabelen, zoals het aantal geregistreerde feiten, de modi operandi, de voorwerpen gehanteerd bij het misdrijf, de gebruikte vervoermiddelen, de bestemmingen-plaats, ...

Wat uw gerichte vraag betreft inzake fysiek geweld of bedreigingen ten overstaan van OCMW-personeelsleden, dien ik het Geachte Lid te informeren dat de ANG structureel niet de nodige gegevens bevat betreffende deze slachtoffers/plaatsen om een antwoord op deze vraag te formuleren.

**Objet : Menaces et agressions  
envers le personnel des CPAS.**

1.

Pour la production des statistiques policières de criminalité, il est fait usage des données qui sont enregistrées à la fois par les services de police locale et les services de police fédérale dans la Banque de données nationale générale (BNG).

Cette dernière est une base de données policières où sont enregistrés les faits sur la base de procès-verbaux résultats des missions de police judiciaire et administrative. Elle permet de réaliser des comptages sur différentes variables statistiques telles que le nombre de faits enregistrés, les modi operandi, les objets liés à l'infraction, les moyens de transport utilisés, les destinations de lieu, etc.

Concernant sa question spécifique sur la violence physique ou les menaces à l'encontre du personnel des CPAS, nous devons informer l'honorable Membre que la BNG ne contient pas structurellement les données nécessaires relatives à ces victimes/lieux pour formuler une réponse à cette question.

De invoering van deze gegevens zal echter wel mogelijk worden zodra de aanpassingen aan de centrale databank (ANG) en haar alimentatiefluxen zullen zijn aangebracht. Deze aanpassingen zijn echter afhankelijk van de vele andere ontwikkelingsprioriteiten die aan de politie worden opgelegd, onder andere in het kader van de aanbevelingen van de parlementaire onderzoekscommissie naar aanleiding van de terroristische aanslagen.

2.

Laat me eerst en vooral duidelijk zijn, het is laakbaar en niet aanvaardbaar dat mensen die ten dienste staan van de burgers en de samenleving, bij de uitoefening van hun job te maken krijgen met (doods) bedreigingen, agressief taalgebruik en andere vormen van ongepast en ongewenst gedrag. U verwijst naar OCMW-personeelsleden, ook andere beroepen zoals treinbegeleiders, mensen werkzaam op spoedgevallendiensten van ziekenhuizen, apothekers, dokters, leraars en zeker niet te vergeten de politiemensen krijgen te maken met dergelijke situaties.

Voor sommige doelgroepen is er wel degelijk sprake van een 'algemeen' en zelfs 'nationaal' probleem. Actieplannen voor deze doelgroepen worden dan ook samen met de betrokken sectoren uitgewerkt. Dit signaal kreeg ik niet voor de doelgroep naar wie u verwijst.

Wanneer problemen zich voornamelijk zouden stellen in bepaalde OCMW's dan komt het aan de betrokken lokale besturen toe om het nodige te doen. Deze zijn in eerste instantie verantwoordelijk om de veiligheid van hun personeel te verzekeren. Dit kan op verschillende manieren gebeuren, zoals op niveau van

- de betrokken medewerkers (vb. identificeren van medewerkers met een verhoogd risico voor deze

L'introduction de ces données sera néanmoins possible lorsque les adaptations à la banque de données centrale (BNG) et à ses flux d'alimentation auront été mises en œuvre. Ces adaptations sont néanmoins tributaires des nombreuses autres priorités de développement imposées à la police, notamment dans le cadre des recommandations de la Commission d'enquête parlementaire relative aux attentats terroristes.

2.

Permettez-moi avant tout de préciser qu'il est regrettable et inacceptable que des personnes qui sont au service du citoyen et de la société fassent l'objet, dans l'exercice de leur profession, de menaces (de mort), de propos agressifs et d'autres formes de comportement inadéquat et indésirable. Vous citez le personnel des CPAS, mais d'autres professions, comme les accompagnateurs de train, les personnes qui travaillent dans les services d'urgences d'hôpitaux, les pharmaciens, enseignants, sans oublier bien entendu les policiers, sont également confrontées à de telles situations.

Pour certains groupes cibles, il est bel et bien question d'un problème 'général', voire 'national'. Les plans d'action mis en place pour ces groupes cibles sont dès lors élaborés en collaboration avec les secteurs concernés. Ce signal ne m'est toutefois pas revenu pour le groupe cible auquel vous faites référence.

Lorsque des problèmes se posent principalement dans certains CPAS, il revient aux pouvoirs locaux concernés de faire le nécessaire. Ce sont eux les premiers responsables de la sécurité de leur personnel. Afin de garantir cette sécurité, l'on peut agir de plusieurs manières, comme au niveau :

- des collaborateurs concernés (ex. identifier les collaborateurs qui présentent un risque accru d'être

- problematiek; persoonlijke skills verwerven zoals conflicthantering; ...);
- de leidinggevenden (sensibiliserend en ondersteunend maatregelen voorzien);
  - infrastructurele aanpassingen (bv. aan de loketten en in de ruimten, ...);
  - ...

Welke de meest geschikte veiligheidsmaatregelen zijn, hangt af van de lokale risico-analyse.

Indien zich in bepaalde OCMW's frequente/acute problemen zouden stellen dan lijkt het me logisch dat deze hiervoor ook contact kunnen opnemen met de lokale politie werkzaam in hun zone.

confrontés à cette problématique ; développer des compétences personnelles, comme la gestion de conflits, ...) ;

- des dirigeants (prévoir des mesures de sensibilisation et de soutien) ;
- des infrastructures (ex. adaptations aux guichets et dans les locaux, ...) ;
- ...

Pour pouvoir définir les mesures de sécurité les plus adéquates, il convient de procéder à une analyse des risques au niveau local.

Si des problèmes fréquents/aigus se posent dans certains CPAS, il me semble logique que ces derniers puissent également prendre contact avec la police locale active au sein de leur zone.

De Minister,

Le Ministre,

Jan Jambon