



**Chambre des représentants**

**Kamer van volksvertegenwoordigers**

**Question parlementaire**

**Parlementaire vraag**

Vraagnummer : 55-2-000022

Parlementslid : JADIN Katrin

Geregistreerd : 30/10/2020

Einde termijn : 03/12/2020

**Titel : Prison de Marche-en-Famenne. - Projet de call-center.**

Il semble que les détenus de la prison de Marche-en-Famenne pourront bientôt faire partie d'une équipe travaillant dans un call-center à partir de leurs cellules. Un call-center a manifesté son intérêt de venir s'installer dans la prison de Marche souhaitant ainsi profiter des nombreuses langues parlées dans l'enceinte.

Ce n'est pas la première fois qu'un call-center s'assure les services de détenus-téléphonistes en Belgique. En effet, la prison de Beveren avait été la première en 2017 où des détenus qualifiés ont mené des enquêtes de marché ou de satisfaction.

En tout, 21 prisons belges disposent déjà de téléphones "sécurisés" en cellule et pourraient accueillir des call-center.

1. Quels critères seront retenus pour la sélection de prisonniers pouvant travailler dans le soi-disant call-center?
2. Existe-t-il un salaire minimal/maximal pour un détenu dans les prisons belges?
3. Comment garantissent les prisons la sécurité des appels? Que risque un détenu lorsqu'il essaie de frauder dans le cadre de son travail de téléphoniste?
4. Étant donné que par le passé un tel projet a déjà existé à la prison de Beveren en 2017, pouvez-vous indiquer quelles en ont été les expériences?



## REPONSE

1) Un projet pilote de call-center a bien eu lieu à la prison de Beveren. Les détenus avaient été sélectionnés en fonction des aptitudes à la communication requises, de la courtoisie, du service à la clientèle, de la résistance au stress, de l'orientation sur les résultats et des compétences en informatique.

Il convient toutefois de noter qu'il n'y a pas de projet en cours à la prison de Marche-en-Famenne.

2) Les montants de la rémunération du travail sont réglés par l'arrêté royal du 26 juin 2019 fixant le montant et les conditions d'octroi des revenus du travail et de l'allocation de formation et fixant les conditions dans lesquelles le temps consacré à des activités de formation en prison est assimilé à du temps de travail. L'arrêté fixe la fourchette dans laquelle l'allocation doit se trouver. Le montant des revenus du travail effectué en prison est ainsi fixé entre 0,75 et 4 euros par heure. Le choix d'un système de fourchette se fonde sur la nécessité de pouvoir tenir compte de manière flexible de la conjoncture de l'offre et de la demande pour les différentes catégories de travaux dans les prisons respectives par rapport au budget disponible. Le montant concret des allocations est fixé par le Comité de gestion de la Régie du Travail pénitentiaire, par prison et type de travail. Il est ainsi veillé à ce que le même type de travail soit rémunéré de la même façon, indépendamment de la prison. Un détenu reçoit en moyenne 2,50 euros par heure de prestations.

3) Le logiciel utilisé par les firmes de call-center doit recevoir l'accord du service ICT quant à sa sécurisation. En outre, les détenus ne composent pas eux-mêmes de numéro de téléphone, les appels étant effectués par le logiciel de call-center.

4) L'évaluation du projet pilote de call-center à la prison de Beveren a fait l'objet de la réponse à la question écrite n° 54-2854 de madame la députée Caroline Cassart-Mailleux à laquelle il est dès lors renvoyé.



## ANTWOORD

1) In Beveren vond destijds inderdaad een proefproject plaats met een callcenter. De gedetineerden werden toen geselecteerd op basis van hun communicatieve vaardigheden, beleefdheid, klantvriendelijkheid, stressbestendigheid, resultaatgerichtheid en informaticacompetenties.

Wel moet worden opgemerkt dat op heden geen concreet project loopt in de gevangenis van Marche-en-Famenne.

2) De bedragen van de inkomsten uit arbeid worden geregeld bij het koninklijk besluit van 26 juni 2019 tot vaststelling van het bedrag en de toekenningsvoorwaarden van de inkomsten uit arbeid en van de opleidingstoelage en tot vaststelling van de voorwaarden waaronder de tijd besteed aan vormingsactiviteiten in de gevangenis met arbeidstijd wordt gelijkgesteld. Het besluit legt de vork vast binnen dewelke de vergoeding voor arbeid dient te worden vastgesteld. Het bedrag van de inkomsten voor de in de gevangenis verrichte arbeid wordt aldus vastgesteld tussen 0,75 en 4 euro per uur. De keuze voor een vorkstelsel is ingegeven door de noodzaak om flexibel rekening te kunnen houden met de conjunctuur van vraag en aanbod van de verschillende categorieën arbeid in de respectievelijke gevangenissen in relatie tot het beschikbare budget. Het concrete bedrag van de inkomsten wordt, per gevangenis en per type arbeid, vastgesteld door de beheerscommissie van de Regie van de Gevangenisarbeid. Zo wordt erop toegezien dat per type arbeid eenzelfde vergoeding wordt vastgesteld, los van de gevangenis waar men verblijft. Een gedetineerde ontvangt gemiddeld 2,50 euro per gepresteerd uur.

3) De software die door de callcenterfirma's wordt gebruikt, moet worden goedgekeurd door de ICT-dienst voor wat de beveiliging ervan betreft. De gedetineerden vormen bovendien zelf geen telefoonnummers, aangezien de oproepen door de callcentersoftware worden uitgevoerd.

4) Aangaande de evaluatie van het proefproject met een callcenter in de gevangenis van Beveren, verwijs ik naar het antwoord op de schriftelijke vraag nr. 54-2854 van mevrouw de volksvertegenwoordiger Caroline Cassart-Mailleux, waarin dit reeds werd beantwoord.

**Vice-Premier ministre et ministre de la Justice et la Mer du Nord**  
**Vice-eersteminister en minister van Justitie en Noordzee**



**Vincent van Quickenborne**