



argument

AU 
BOULOT
C'EST LA
RENTREE

Contact

SLFP Secrétariat Général
T. 02/549 52 00
E-mail : slfp@slfp.eu
www.slfp.eu

SLFP-CHEMINOTS
T. 02/549 52 29
E-mail : secretariat@slfp-rail.be
www.slfp-rail.be

SLFP-AFRIC : ADMINISTRATIONS FÉDÉRALES, RÉGIONALES ET COMMUNAUTAIRES
T. 02/201 19 77
E-mail : info@slfp-g2.eu
www.slfp-afric.eu

SLFP-ALR : ADMINISTRATIONS LOCALES ET RÉGIONALES
T. 02/201 14 00
E-mail : contact@slfpvsoa.be
http://slfpvsoa-alr-trb.be

VSOA-ONDERWIJS
T. 02/529 81 30
E-mail : info@vsoa-onderwijs.be
www.vsoa-onderwijs.be

SLFP-ENSEIGNEMENT
T. 02/548 00 20
E-mail : secretariat@slfp-enseignement.be
www.slfp-enseignement.be

SLFP-POSTE
T. 02/223 00 20
E-mail : poste@slfp-poste.be
www.slfp-poste.be

SLFP-PROXIMUS
T. 02/245 21 20
E-mail : slfp.proximus@skynet.be
www.slfp-vsoaproximus.be

SLFP-ORDRE JUDICIAIRE
T. 02/513 05 55
E-mail : info@oj-slfp.be
www.oj-slfp.be

SLFP-DÉFENSE
T. 02/223 57 01
E-mail : info@slfp-defense.be
www.slfp-defense.be

SLFP-FINANCES
T. 02/226 41 11
E-mail : info@vsoa-slfp-fin.eu
www.slfp-fin.eu

SLFP-POLICE
T. 02/660 59 11
E-mail : info@slfp-pol.be
www.slfp-pol.be

Contenu



ChatGPT

4

L'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) se retrouve dans tous les secteurs. Le monde juridique s'interroge également au sujet de la déontologie de l'utilisation de l'IA.



Entretien

12

Argument a eu un entretien avec Espérance Uwambazisa, ancienne infirmière au Rwanda, à propos de son expérience et du soutien qu'elle a pu trouver auprès du SLFP.



Les élections sociales auprès des Chemins de fer

14

Pour la deuxième fois dans l'histoire des élections sociales sont organisées auprès des Chemins de fer. Rejoignez notre équipe de candidats !



La base de données doit être fiable

18

L'organe de contrôle a récemment publié un rapport, suite à des traitements effectués dans la Banque de données Nationale Générale, relatif à des infractions commises par les membres de la police intégrée. Une analyse.



Le panel de réformes 2023-2024 à l'enseignement

22

Comme les vacances viennent de se terminer pour laisser la place à une nouvelle année scolaire ou académique, le SLFP-Enseignement tenait à vous apporter un aperçu condensé des réformes qui entrent en vigueur dès le 28 août 2023.



Lisez Argument en ligne

Vous voulez feuilleter la dernière édition d'Argument en ligne ? Vous pouvez le faire grâce à notre version numérique.

www.slfp.eu/magazine

Vous ne voulez plus recevoir Argument dans votre boîte aux lettres, mais vous voulez le lire en version digitale. C'est possible. Envoyez-nous un e-mail à slfp@slfp.eu avec la mention « je lis Argument en ligne et je ne souhaite plus recevoir la version papier ».



Le film de ce magazine est biodégradable et 100% compostable.



Papier portant le label PEFC : marque de qualité pour une gestion durable des forêts.

Colophon

Editeur Responsable

Membres de la rédaction

François Fernandez-Corales, Boulevard Baudouin 20-21, 1000 Bruxelles
Nisrine Chichi, Koen De Backer, Henri De Baer, Philippe Delhalle,
Chris Huybrechts, Catherine Henrard, Marnix Heyndrickx, Patrick Roijens,
Christelle Rousselet, Guy Van Cauwenberghe, Inge Vandendriessche,
Jimmy Verlez et Patrick Waumans

Rédaction finale

Communication

Direction et Publicité

Préresse

Impression

Bert Cornelis

Cindy Willem

Bea Foubert

Creative Plus Production

Remy Roto sa



Les grandes manœuvres ont commencé

« Nous rappellerons bientôt aux hommes politiques leurs promesses électorales. »

Nous voici en septembre et septembre rime non seulement avec rentrée des classes, mais avec rentrée politique et rentrée syndicale.

Les grandes manœuvres pré-électorales sont lancées par tous les partis. Tous promettent des lendemains meilleurs s'ils font partie des prochains gouvernements.

La valse des promesses va débiter, mais il faut les aborder avec prudence, car il y a des gens qui s'en souviennent. Nous nous en souviendrons.

Cependant, il n'empêche que la première chose que nous demandons à tous, c'est le respect. Respect envers le personnel des services publics.

La seconde chose que nous demandons, c'est de ne pas réduire davantage les investissements dans les services rendus aux citoyens. Les services publics sont nécessaires pour le bien commun.

En ce qui concerne le manque de respect, notre ministre de la Justice a certainement remporté la palme d'or.

Lors d'une fête privée qu'il a organisée pour son anniversaire, certains de ses invités n'ayant apparemment pas eu accès aux toilettes, ont utilisé les véhicules de police comme urinoirs. Si cela peut prêter à rire pour certains, pour nous, c'est la preuve flagrante du manque de respect, au travers de ses invités, de la part du ministre pour les personnes chargées de sa sécurité.

Pensions

Notre rentrée à nous rime avec le retour du dossier des pensions de la Fonction publique. En effet, après l'annonce d'un accord de gouvernement, le parcours de concertation doit encore être effectué. Une réunion de groupe de travail a eu lieu le 7 septembre et dès la fin du mois, ce dossier devrait venir sur la table des négociations du Comité A.

Le Premier ministre a finalement décidé de nous revoir début septembre. Ce sera la seconde fois depuis son entrée en fonction que nous le rencontrons. Espérons que cela aboutira à mettre un peu de beurre dans nos épinards.

Des salles de profs sans profs

Enfin, la rentrée rime avec le retour à l'école. Le manque d'enseignants est flagrant, et au lieu de trouver les moyens pour, non seulement attirer plus de jeunes, mais surtout de les garder, on met en place des mesures coercitives au lieu d'un accompagnement adéquat. Bientôt, ce ne seront plus des salles de profs sans café, mais des salles de profs sans profs.

Le SLFP est à vos côtés et s'engage pour vous défendre. C'est notre raison d'être.

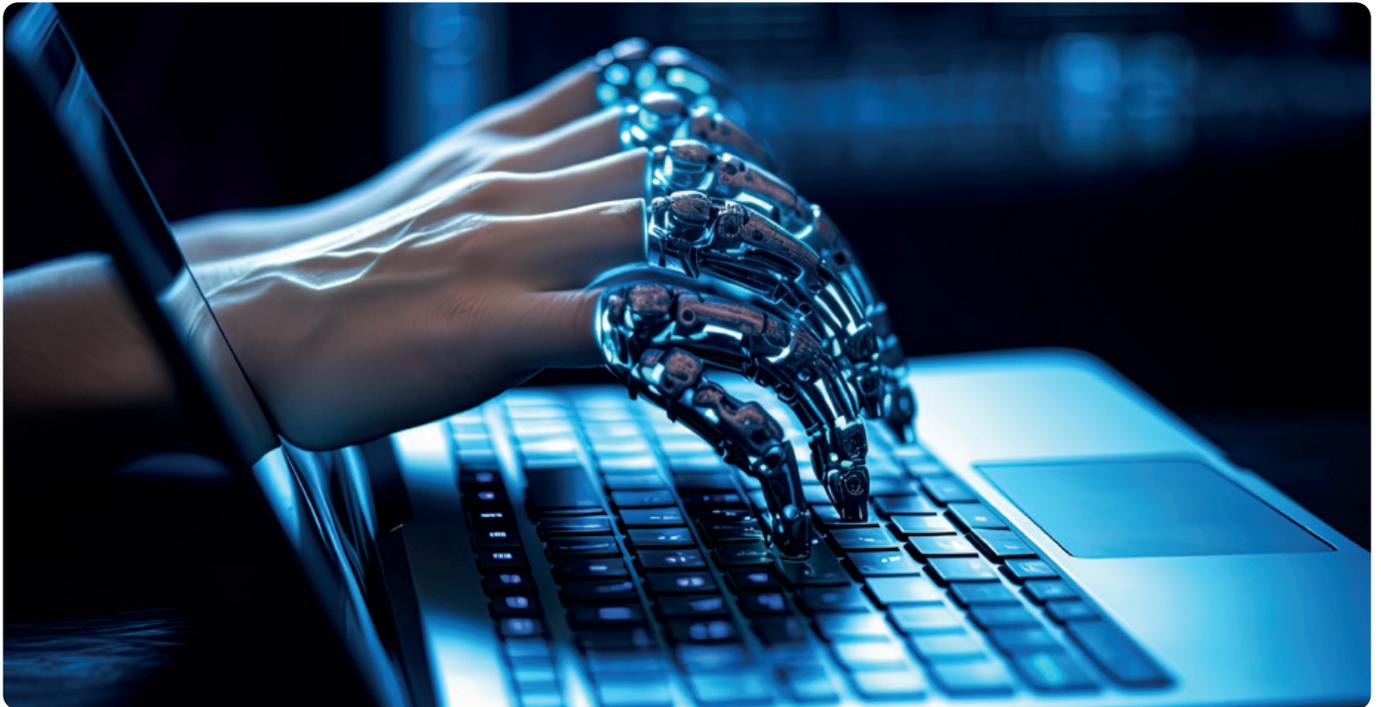
Bonne rentrée à toutes et tous. ■



François FERNANDEZ-CORRALES
Président général du SLFP

Intelligence artificielle, désormais incontournable dans notre société

L'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) se retrouve dans tous les secteurs. Des systèmes de reconnaissance vocale et faciale, des voitures autonomes, des robots, des drones, un thermostat intelligent, des recherches plus rapides pour le diagnostic et le traitement médical, les assistants virtuels Siri ou Alexa d'Apple et Google... ce ne sont là que quelques exemples. La liste s'allonge de plus en plus. L'« IA » ne peut plus être ignorée dans notre société.



Mais il existe aussi des dangers. Il y a la question éthique, les fausses informations possibles. Et qu'en est-il des chatbots ? De plus en plus d'entreprises utilisent ces interlocuteurs virtuels qui répondent de manière autonome aux questions des utilisateurs.

ChatGPT est un chatbot qui génère des textes pour vous en utilisant l'intelligence artificielle. Cet outil est désormais également une application très accessible. Et les textes qu'il produit ressemblent beaucoup à ce qu'un humain aurait pu écrire. Via une fonction de chat, vous donnez facilement et rapidement une instruction à ChatGPT. Vous

n'avez donc pas besoin de compétences techniques particulières, ce qui rend l'application très populaire. Cependant, des préoccupations existent dans l'éducation car les élèves utilisent l'outil pour faire leurs devoirs. De plus, les réponses qu'il donne aux questions ne sont pas fiables. ChatGPT ne vérifie pas la véracité des informations et ne donne pas la source. Étant donné que vous pouvez rédiger de nombreux textes rapidement, il peut être utilisé pour créer de fausses informations ou des logiciels nuisibles. Par exemple, à la KU-Leuven, cette technologie IA est désormais utilisée dans la recherche et la rédaction d'articles, conformément à des lignes directrices strictes et de manière légale.

En juin, le Parlement européen à Strasbourg a adopté une première tentative de réglementation. L'« Artificial Intelligence Act » vise à limiter les risques liés à l'IA tout en stimulant son caractère innovant. Les discussions vont maintenant commencer avec les pays de l'UE au sein du Conseil pour déterminer la forme finale de la loi. Une tâche difficile en perspective.

Le monde juridique s'interroge également sur la déontologie de l'utilisation de l'IA. Eric Lanckswert, professeur associé à l'UHASsel et à l'UGent, a abordé ce sujet dans sa chronique pour le Juristenkrant. Nous reproduisons ci-contre une traduction de son article d'opinion. ■

Activité juridique et intelligence artificielle

Au cours des derniers mois, le programme intelligent ChatGPT4 a attiré l'attention sur l'intelligence artificielle (IA). Geoffrey Hinton, l'un des pères spirituels de l'IA, a quitté Google pour pouvoir plus librement mettre en garde contre les risques qui nous guettent. Dans une lettre ouverte, un millier d'experts en IA en appelaient à faire une pause dans le développement de puissants systèmes d'IA. Parmi les signataires, on trouvait le milliardaire Elon Musk et Yuval Noah Harari, l'écrivain bien connu. Quoi qu'il en soit, il n'est pas possible d'ignorer le développement de l'IA. Et surtout dans la branche juridique. Les chatbots ont fait leur entrée dans les milieux du notariat et du barreau. Les couples voulant mettre fin à leur relation peuvent faire appel à des plateformes de divorce en ligne. Le moment où un algorithme formulera des propositions quant à la nature et au niveau de la peine, aux conditions pour l'octroi d'un permis d'environnement ou au règlement pour la garde des enfants, n'est plus très éloigné. S'il n'est pas déjà venu. Des projets de jugements, des avis ou conclusions apparaîtront en un seul clic à l'écran pour être prêts à l'emploi. Il n'est pas utile et souvent peu souhaitable d'aller à l'encontre de ces nouvelles évolutions. La question essentielle est de savoir comment en faire usage de manière responsable. Et quelles seront la tâche et le rôle du juriste à l'avenir ?

Il apparaît que l'IA prend dans une large mesure le contenu du travail juridique à son compte, ou qu'en tout cas il fournit un produit solidement prémâché. Toute la législation pertinente, les précédents, la jurisprudence et la doctrine relatifs à une affaire juridique se répercuteront dans les projets d'avis, jugements et conclusions. Les travaux de recherche et la rédaction de textes passent à l'arrière-plan. Il reste au juriste d'effectuer un contrôle quant à l'exactitude de ce qui est offert par l'IA. Nous devons veiller à ce que ce contrôle ne dérive pas vers une révision marginale. Ce n'est malheureusement pas impensable. Il se pourrait que les nouveaux instruments de l'IA, pour des raisons d'économies ou d'efficacité, soient déployés pour effectuer la même quantité de travail avec moins de personnes. Avec une lourde charge de travail combinée à des échéances astreignantes, il est très tentant de ne contrôler que superficiellement et rapidement ce qui est produit par l'IA, de sorte que des justiciables deviennent les victimes d'erreurs. Il y a en outre dans notre pratique judiciaire une tendance de plus en plus marquée à tenir compte des circonstances du cas en question. La question est de savoir si l'IA sera capable de tenir compte des nuances et détails qui font qu'une affaire diffère un rien d'une autre, qui y ressemble dans une large mesure. Bien qu'il ne puisse absolument être exclu que l'IA s'améliorera chemin faisant sur ce point, jusqu'à nouvel ordre, le juriste devra plus que jamais être attentif à l'unicité de chaque affaire. Le danger menace en effet que l'IA traite les dossiers et surtout les personnes concernées comme des numéros. Par ailleurs, tous les juristes savent que l'écriture est un processus dans lequel on pèse le pour et le contre. C'est souvent en rédigeant une conclusion ou en élaborant un jugement que, par le processus même de l'écriture, par la voie d'une compréhension progressive on aboutit à d'excellents résultats. L'écriture est un processus qui demande de l'apprentissage. Cela conduit à de l'enrichissement. Les textes générés par l'IA ne découlent absolument pas d'un tel processus. Ils se résument essentiellement à un regroupement d'informations.

L'IA est capable de reproduire de manière excellente et intégrer assez bien ce qui existe déjà, prolonger les lignes tracées. Cependant, l'innovation réelle, la création de quelque chose qui n'existait pas auparavant, semble actuellement hors de portée.

La véritable créativité puise ses racines dans la passion, l'inspiration, l'implication, l'intuition et la motivation, toutes des qualités humaines. Notre appareil juridique doit évoluer. Des solutions totalement innovantes pour les anciens problèmes, la mise en place de balises inusitées, pour que le droit puisse continuer d'assumer sa mission d'humanisation de la société, sont indispensables afin que le droit conserve sa légitimité.

Ulpian, le juriste romain, était d'avis que les juristes pratiquent la justice et diffusent la connaissance de ce qui est bon et équitable. Bien qu'au cours des siècles l'équité ait été de plus en plus dédaignée, il serait dramatique de la bannir totalement de la pratique juridique. Par le biais de l'IA, nous pourrions nous attirer ce mal. Le juriste doit ici s'ériger en gardien de l'équité. Elle permet en effet d'aboutir à une justice plus globale, faite à la mesure de l'affaire. Et nous entrons ainsi dans une problématique plus vaste. L'application du droit ne se résume pas à un exercice juridico-technique. Elle ne peut se passer d'une approche morale, même si nous n'en prenons peut-être pas toujours conscience. Les valeurs morales telles que l'équité, le bien-être, la sagesse, la serviabilité et bien d'autres encore sont en effet trop souvent mises à mal. L'IA peut fournir des réponses de plus en plus précises aux questions relatives à l'existant, mais elle a du mal avec le problème concernant ce qui mérite la préférence du point de vue moral. Il n'est pas aisé de répondre clairement et d'une manière complètement applicable à cette dernière question, parce qu'il est impossible de prouver réellement l'exactitude ou l'acceptabilité d'un jugement moral comme c'est le cas dans les sciences exactes. Dans le domaine moral, il ne s'agit d'ailleurs pas de faits mais du sens que nous y attachons. Le jugement moral ne repose pas uniquement sur des raisonnements logiques, c'est tout autant une question de sensibilité, d'expériences humaines, d'une conscience élargie, d'empathie, et d'une antenne qui capte bien les principes moraux auxquels la société est attachée. Ce sont des domaines dans lesquels l'IA doit, en tout cas provisoirement, s'incliner devant la capacité mentale humaine. C'est là que se situe peut-être la tâche la plus importante et le plus grand défi pour le futur juriste : exploiter les projets de textes générés par l'IA d'une manière moralement responsable. Une adaptation de la déontologie peut sans doute apporter quelque soulagement, mais les évolutions sont tellement rapides que les codes de déontologie seront probablement dépassés avant qu'ils entrent pleinement en vigueur.

Il est probable que pour une gestion adéquate de l'IA, on puisse espérer davantage de bénéfices grâce à des formations, à la sensibilisation, aux discussions de groupe et à la mise en place de journées d'étude et de formation.

Eric Lanckswertd
est maître de conférence à l'UHasselt et l'UGent.

Source : Chronique de Eric Lanckswertd dans « Juristenkrant » du 28 juin 2023 Texte source repris avec autorisation en néerlandais et traduit sur initiative du SLFP

Enfin des chèques-repas fédéraux

Fin juin 2023, le projet d'arrêté royal annoncé de longue date sur l'octroi de chèques-repas aux membres du personnel de la fonction publique administrative fédérale se trouvait sur la table des négociations au Comité B. Et oui, à partir du 1er janvier 2024, les chèques-repas seront enfin disponibles au personnel de la fonction publique administrative fédérale. Mais la discrimination n'est pas supprimée : les fonctionnaires fédéraux reçoivent un chèque-repas de 6 euros, chez leurs collègues régionaux un chèque vaut 8 euros ...



Bien qu'il ne s'agissait pas de la première priorité du SLFP, le SLFP se réjouit que des chèques-repas soient enfin attribués au personnel de la fonction publique administrative fédérale.

La décision de principe d'accorder des chèques-repas à la fonction publique fédérale a, en fait, déjà été prise par le Conseil des ministres le 1er avril 2022, car il avait également été décidé auparavant d'accorder des chèques-repas à la police et aux militaires. Les chèques-repas ont donc été inclus dans le préaccord signé le 30 juin 2022 avec la mi-

nistre de la Fonction publique, Petra De Sutter, en plus d'une faible révision des barèmes de 2 % et d'une augmentation de l'allocation de fin d'année.

Une opportunité manquée

L'attribution de chèques-repas est le seul élément qui reste des mesures financières envisagées dans le préaccord sectoriel, étant donné que le gouvernement a décidé en octobre 2022 de n'allouer de budget qu'à cela. Un objectif important de cet accord sectoriel était de redonner de l'attractivité à la fon-

ction publique fédérale en accordant un salaire plus compétitif. En effet, pour de nombreuses fonctions, le gouvernement fédéral a du mal à pourvoir les postes vacants. Le fait qu'aucun budget n'ait été prévu pour la modeste révision des barèmes et pour l'augmentation de l'allocation de fin d'année est une opportunité manquée.

En outre, le budget nécessaire à l'introduction des chèques-repas n'a été que partiellement attribué. 25 % des coûts doivent être trouvés en interne en ne payant pas l'indemnité pour frais

de séjour – qui ne sont pas cumulables avec le chèque-repas – et via une réforme des restaurants d'entreprise visant à optimiser et à standardiser les activités de restauration. De nombreux points d'interrogation subsistent quant à la manière dont cela sera concrétisé.

Les militaires bénéficient de chèques-repas depuis novembre 2022 (AR du 4 avril 2022, publié au Moniteur Belge du 13 mai 2022) et la Police bénéficie également de cet avantage à partir de novembre 2022 (Circulaire du 28 octobre 2022, publiée au Moniteur Belge du 14 novembre 2022).

Dans un premier temps, les chèques-repas pour les fonctionnaires fédéraux seraient également accordés à partir de novembre 2022. Puis c'est devenu à partir du 1er avril 2024. Enfin, à partir du 1er janvier 2024, des chèques-repas d'une valeur de 6 euros seront introduits dans tous les départements fédéraux. La contribution de l'employeur est de 4,91 euros et celle de l'employé de 1,09 euros.

Une discrimination

Le fait que le personnel fédéral, qui comprend également le personnel civil de la Défense et de la Police, ne recevra des chèques-repas qu'à partir du 1er janvier 2024 est une discrimination inacceptable pour le SLFP.

Il en va de même pour le personnel de l'Ordre judiciaire et les services extérieurs de la Sûreté de l'Etat, pour lesquels il n'a pas encore été déterminé s'ils vont recevoir des chèques-repas et à partir de quand ils en recevront.

Il subsiste également une ambiguïté quant à la question de savoir si les agents civils du Service général du renseignement et de la sécurité des forces armées entrent dans le champ d'application du projet d'AR.

Le personnel des Régions flamande, bruxelloise et wallonne bénéficie depuis un certain temps déjà de chèques-repas dont la valeur est désormais portée à 8 euros. Des chèques-repas de 8 euros sont également attribués dans de nombreux secteurs privés. Malgré la demande du SLFP d'attribuer également la même valeur aux employés fédéraux, le gouvernement a décidé que la fonction publique fédérale reste subordonnée.

Le titulaire d'une fonction de management a également droit à des chèques-repas si les

frais de repas ne sont pas déjà pris en charge par ailleurs.

En principe, un chèque-repas est attribué par jour de prestations, quelle que soit la durée de ces prestations, y compris les prestations à temps partiel. Les prestations hors bureau, en télétravail, dans un bureau satellite, pendant le week-end, un jour férié, rappel de repos, ... sont prises en compte. Les jours de formation et les jours où une dispense de service collective est accordée sont également pris en compte.

Les chèques-repas sont également perçus pendant la durée des missions pour lesquelles une indemnité pour frais de séjour à l'étranger est accordée, cependant la contribution de l'employeur au chèque-repas (4,91 euros) est déduite de l'indemnité pour frais de séjour.

Pour des régimes de travail spécifiques avec des prestations irrégulières ou de longues journées et donc beaucoup de repos compensatoire, le nombre de chèques-repas peut être déterminé sur la base d'un horaire de travail de 7h36 par jour. Une concertation aura lieu avec chaque instance fédérale à ce sujet.

Pas de chèques

Les membres du personnel qui effectuent régulièrement du travail en dehors de la résidence administrative et perçoivent une indemnité forfaitaire mensuelle pour frais de séjour en raison de leur fonction, telle que prévue aux articles 86 et 87 de l'AR « allocations et indemnités » du 13 juillet 2017, continuent d'en bénéficier, mais ne reçoivent pas de chèques-repas.

Le SLFP regrette que l'alternative proposée n'ait pas été suivie, à savoir attribuer sans discrimination des chèques-repas à ces membres du personnel, ainsi que la réduction de l'indemnité pour frais de séjour avec la contribution de l'employeur au chèque-repas. Après tout, un nombre important d'employés perçoivent une indemnité forfaitaire mensuelle pour frais de séjour limitée. En outre, l'exclusion de ces membres du personnel ne permet pas de savoir si le projet d'AR remplit toutes les conditions pour que l'avantage des chèques-repas soit considéré comme un avantage exonéré de cotisations sociales et d'impôt.

Par ailleurs, la ministre de la Fonction publique supprime – également à partir du 1er janvier 2024 – l'indemnité forfaitaire journalière pour frais de séjour pour les déplacements professionnels en Belgique (articles 83 à 85 de l'AR du 13 juillet 2017). Cela est inacceptable pour le SLFP et risque d'entraîner une perte financière importante pour le personnel itinérant qui bénéficie de cette indemnité.

Cette indemnité forfaitaire s'élève à 10 euros par jour, indexée à 19,99 euros par jour. Sur une moyenne de 21 jours ouvrables par mois, le bénéfice des chèques-repas s'élève théoriquement à un maximum de 103,11 euros (21 × 4,91 contribution de l'employeur). En pratique, tout le monde prend du congé de temps en temps et de nombreux membres du personnel bénéficient de journées de compensation, ce qui peut réduire l'indemnité moyenne par mois à environ 90 euros. Cela signifie que l'octroi d'une indemnité forfaitaire pour frais de séjour est déjà plus intéressante à partir de 5 jours par mois.

Pour un nombre important de membres du personnel, la mise en place des chèques-repas est donc un cadeau empoisonné.

La suppression de l'indemnité pour frais de séjour journalière n'était pas à l'ordre du jour pour les instances où des chèques-repas ont déjà été attribués auparavant. Le SLFP estime que rien ne peut justifier une discrimination de la fonction publique fédérale.

Il reste encore la possibilité d'introduire une indemnité forfaitaire mensuelle pour frais de séjour pour ces membres du personnel. Cependant en raison de la grande variété de services et de fonctions, il est presque impossible pour un certain nombre d'instances fédérales d'introduire une indemnité forfaitaire mensuelle pour frais de séjour pour tous les employés qui dépendent actuellement de l'indemnité forfaitaire journalière pour frais de séjour. L'alternative proposée de réduire l'indemnité journalière de la contribution de l'employeur au chèque-repas reçu, pourrait également offrir une solution pour ces membres du personnel. ■

Stefaan SLAGHMUYLDER
Président national SLFP-Finances
Porte-parole SLFP Comité B

Une nouvelle ère

Dans une nouvelle démarche visant à réorienter l'accueil des enfants, le Parlement de la Communauté germanophone a adopté un décret en mai. Cette étape a marqué la création du "Centre de la Communauté germanophone pour l'accueil des enfants" sous la forme d'un organisme d'intérêt public.

Ce service a déjà commencé à travailler le 1er juin 2023 pour reprendre la responsabilité des activités de garde d'enfants de l'A.S.B.L. « Regionalzentrum für Kleinkindbetreuung » (RZKB). La prise en charge complète aura lieu en janvier 2024.

Réorganisation

Cette initiative s'inscrit dans le contexte d'une réorganisation globale de l'accueil des enfants afin de répondre aux exigences actuelles. Le cadre juridique mis en place par le décret a pour objectif d'offrir une base de planification plus stable au RZKB, à ses collaborateurs, aux accueillant(e)s d'enfants conventionné(e)s ainsi qu'aux parents et aux enfants de la Communauté germanophone. En même temps, ce cadre sert à définir le rôle des communes dans cette nouvelle institution.

L'un des objectifs décisifs du gouvernement était de parvenir à un accord unique et clair avec les communes afin de garantir une coopération harmonieuse. Un nouveau contrat-cadre, qui entrera en vigueur à partir du 1er janvier 2024, stipule que toutes les communes verseront un montant fixe au centre en 2024 afin d'assurer son financement. Les communes continueront à fournir les infrastructures d'accueil du périscolaire et à supporter les frais de fonctionnement tels que l'internet, l'électricité, le gaz et l'eau. Le "Centre de la Communauté germanophone pour l'accueil des enfants" ne se chargera pas seulement de l'accueil direct des enfants, dont les services de garde d'enfants, les crèches et l'accueil extrascolaire sur différents sites. Il jouera également un rôle important dans la mise en réseau, la promotion de la formation continue et le conseil aux autres prestataires de services dans le domaine de l'accueil des enfants.

Transition

Pour que le processus de transition se fasse en douceur, des mesures préparatoires ont déjà été prises à partir du 1er juin 2023. Il s'agit notamment de la soumission de contrats de travail au personnel du RZKB ainsi qu'aux gardiens/gardiennes d'enfants conventionné(e)s. Cela doit permettre de garantir le bon fonctionnement de la garde d'enfants pendant la phase de transition. Chaque membre du personnel du RZKB se voit proposer un contrat de travail au sein du centre. Par exemple, les accueillant(e)s d'enfants du RZKB travaillent aujourd'hui sous un statut social particulier. Ce statut présente notamment l'inconvénient que le revenu des accueillant(e)s n'est pas stable et offre une couverture sociale incomplète. Si un enfant n'est pas amené à l'accueil, ils ne reçoivent qu'une très faible indemnité. Cependant, dans certaines situations, il peut être plus intéressant pour le/la gardien/-ne d'enfants conventionné(e) de continuer à travailler en tant que gardien/-ne d'enfants conventionné(e).

Avec la création du centre, tou(te)s les accueillant(e)s conventionné(e)s ont désormais la possibilité de travailler pour le centre soit en tant que salarié(e)s, soit en tant qu'accueillant(e)s conventionné(e)s. Ceux qui choisissent d'être employés par le nouveau centre travailleront dorénavant pour un organisme d'intérêt public et appartiendront au service public.

Malgré cette sécurité supplémentaire, l'offre de reprise des employés du RZKB a soulevé quelques questions et problèmes. La reprise des salaires équivalents est garantie jusqu'au moment où l'employé serait mieux placé dans l'échelle barémique. L'ancienneté financière est donc reprise et il existe même un régime transitoire. Toutefois, l'ancienneté en tant

que telle n'est pas prise en compte, puisque tous les nouveaux contrats sont censés débiter à une ancienneté nulle. Par conséquent, en cas de licenciement, par exemple, le calcul du délai de préavis pourrait être défavorable. Ces aspects ont été soulevés par les syndicats et doivent continuer à être débattus.

La création du "Centre de la Communauté germanophone pour l'accueil des enfants" incarne sans aucun doute une étape importante dans l'accueil des enfants de la région, mais les mois à venir montreront le succès de ce changement. Le SLFP continuera à suivre les négociations et à défendre les intérêts des travailleurs. ■

Laurent NIX



Das "Zentrum der Deutschsprachigen Gemeinschaft für Kinderbetreuung"

Neue Ära

In einem neuen Schritt zur Neuausrichtung der Kinderbetreuung hat das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Mai einen Dekret verabschiedet. Dieser Schritt markierte die Schaffung des "Zentrums der Deutschsprachigen Gemeinschaft für Kinderbetreuung" unter der Form einer Einrichtung öffentlichen Interesses.

Dieser Dienst hat bereits am 1. Juni 2023 seine Arbeit aufgenommen, um die Verantwortung für die Kinderbetreuungsaktivitäten von der V.o.G. Regionalzentrum für Kleinkindbetreuung (RZKB) zu übernehmen. Die vollständige Übernahme wird im Januar 2024 erfolgen.

Neugestaltung

Diese Initiative erfolgt im Kontext einer umfassenden Neugestaltung der Kinderbetreuung, um den heutigen Anforderungen gerecht zu werden. Das durch das Dekret geschaffene rechtliche Rahmenwerk verfolgt das Ziel, dem Regionalzentrum für Kleinkindbetreuung, seinen Mitarbeitenden, den konventionierten Tagesmüttern/-vätern sowie den Eltern und Kindern in Ostbelgien eine stabilere Planungs-

basis zu bieten. Zugleich dient dieser Rahmen dazu, die Rolle der Gemeinden in dieser neuen Einrichtung zu definieren.

Ein entscheidendes Ziel der Regierung war es, eine einheitliche und klare Vereinbarung mit den Gemeinden zu erreichen, um eine harmonische Zusammenarbeit sicherzustellen. Ein neuer Rahmenvertrag, der ab dem 1. Januar 2024 in Kraft treten wird, legt fest, dass alle Gemeinden im Jahr 2024 einen festgelegten Betrag an das Zentrum zahlen, um dessen Finanzierung sicherzustellen. Die Gemeinden werden weiterhin die Betreuungsinfrastrukturen der außerschulischen Betreuung bereitstellen und die laufenden Kosten wie Internet, Strom, Gas und Wasser tragen.

Das "Zentrum der Deutschsprachigen Gemeinschaft für Kinderbetreuung" wird nicht nur die direkte Kinderbetreuung übernehmen, darunter Tagesmütterdienste, Kinderkrippen und außerschulische Betreuung an verschiedenen Standorten. Es wird auch eine bedeutende Rolle bei der Vernetzung, der Förderung der Weiterbildung und der Beratung anderer Dienstleister im Bereich der Kinderbetreuung spielen.

Übergang

Um den Übergangprozess nahtlos zu gestalten, wurden bereits ab dem 1. Juni 2023 vorbereitende Maßnahmen ergriffen. Dazu gehört die Unterbreitung von Arbeitsverträgen an das Personal des RZKB sowie an die konventionierten Tagesmütter/-väter. Dies soll sicherstellen, dass die Kinderbetreuung auch während der Umstellungsphase reibungslos funktioniert. Jedem Personalmitglied des RZKB wird ein Arbeitsvertrag bei dem Zentrum angeboten. Zum Beispiel arbeiten die Tagesmütter/-väter des RZKB heute in einem besonderen Sozialstatut. Dieses Statut hat insbesondere den Nachteil, dass das Einkommen der Tagesmütter/-väter nicht stabil ist und eine unvollständige sozia-

le Absicherung bietet. Wird ein Kind nicht zur Betreuung gebracht, erhalten sie nur eine sehr geringe Entschädigung. Jedoch kann es in manchen Situationen für die/den Tagesmutter/-vater interessanter sein, weiterhin als konventionierte/-r Tagesmutter/-vater zu arbeiten. Mit der Schaffung des Zentrums haben alle konventionierten Tagesmütter/-väter nun die Möglichkeit, entweder als Angestellte oder als konventionierte Tagesmütter/-väter für das Zentrum zu arbeiten. Diejenigen, die sich für eine Anstellung im neuen Zentrum entscheiden, werden fortan für eine Einrichtung öffentlichen Interesses arbeiten und dem öffentlichen Dienst angehören.

Trotz dieser zusätzlichen Sicherheit sind bei dem Angebot zur Übernahme der RZKB-Mitarbeiter einige Fragen und Probleme aufgetreten. Die Übernahme der äquivalenten Gehälter ist bis zu dem Zeitpunkt gewährleistet, an dem der Arbeitnehmer in der Gehaltstabelle besser gestellt wäre. Das finanzielle Dienstalter wird somit übernommen und es existiert sogar eine Übergangsregelung. Allerdings wird das Dienstalter an sich nicht berücksichtigt, da sämtliche neuen Verträge bei einem Dienstalter von Null beginnen sollen. Infolgedessen könnte es beispielsweise im Fall einer Kündigung zu einer ungünstigen Berechnung der Kündigungsfrist kommen. Diese Aspekte wurden von den Gewerkschaften aufgegriffen und müssen weiterhin erörtert werden.

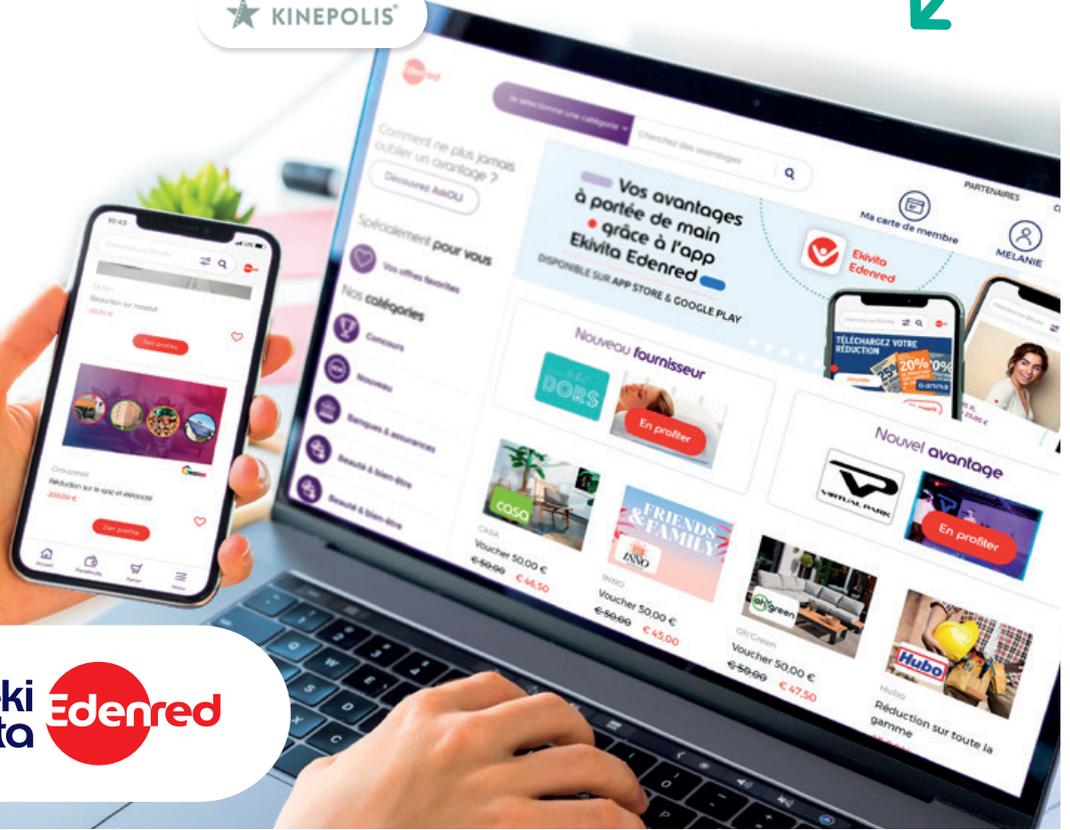
Die Gründung des "Zentrums der Deutschsprachigen Gemeinschaft für Kinderbetreuung" verkörpert zweifellos einen Meilenstein in der Kinderbetreuung der Region, aber die kommenden Monate werden zeigen, wie erfolgreich dieser Wandel vollzogen wird. Die FGÖD wird weiterhin die Verhandlungen verfolgen und sich für die Interessen der Arbeitnehmer einsetzen. ■

Laurent NIX



Saviez-vous que votre plateforme d'avantages regorge d'offres dédiées aux **excursions** et **parcs d'attraction** ? ●

Découvrez-les toutes sur www.slfp-avantages.be !



Choisissez Cazura pour vos vacances en 2024



Déjà hâte de préparer vos vacances d'été de 2024 ? Vous pouvez réserver à partir du 2 octobre 2023.

Alors n'oubliez pas de visiter notre plateforme avantages www.slfp-avantages.be Découvrez le bel éventail d'hébergements de vacances de la CGSLB et réservez à partir du 2 octobre.

Les destinations de vacances belges se trouvent à Blankenberge, Ostende, Middelkerke, Westende, Nieuport et La Panne. Et grâce au partenaire Azuren-Ardenne, vous pourrez vous reconnecter à la nature et profiter des vastes forêts autour du petit village de Barvaux. Si vous aimez les températures plus chaudes, vous pouvez partir à la recherche du soleil de France à Calvaire-sur-Mer.



En tant qu'affilié du SLFP, vous recevrez une réduction de **30%*** sur le prix de location ! Pour ce faire, il suffit de demander le code de vérification en précisant votre numéro d'affiliation, adresse e-mail et date de naissance.

Saviez-vous que...

- les appartements à la Résidence Majestic à Blankenberge vont être entièrement rénovés ? En conséquence, ces hébergements seront temporairement indisponibles. Mais ne vous inquiétez pas, dès le 2 octobre 2023, vous pouvez déjà y réserver un séjour à partir de début juillet 2024.
- Cazura est le nouveau nom de Maisons de vacances CGSLB depuis 2021 : À chaque contact, vous communiquez toujours avec un membre du personnel de la CGSLB.

**si vous avez payé au moins 12 mois de cotisation*



Espérance Uwambazisa, ancienne infirmière au Rwanda, a trouvé beaucoup de compréhension au SLFP :

« Je n'ai jamais connu un accueil aussi chaleureux »

Argument a eu le plaisir de rencontrer Espérance Uwambazisa, une affiliée appréciée de notre organisation. Espérance vous montrera à travers son témoignage personnel et son expérience comment notre organisation syndicale a fait une différence dans sa vie professionnelle et comment cela a contribué à son succès et à sa tranquillité d'esprit.



autre organisme assureur mais que le patient ne peut pas payer parce que sa situation sociale ne lui permet pas de rembourser les frais médicaux liés à la dialyse ». Espérance gère également d'autres dossiers administratifs concernant le suivi des demandes de subside des asbl actives dans la santé et aide à la personne, établies sur la Région de Bruxelles Capitale.

Génocide au Rwanda

Mais Espérance n'a pas toujours travaillé dans les services administratifs ; sa carrière a débuté en tant qu'infirmière sur le terrain. Elle a parcouru un chemin impressionnant. Tout a commencé au Rwanda. Espérance y était avant, pendant et après le génocide, cette guerre atroce. En tant que toute jeune infirmière, elle a vu et vécu l'horreur pendant 2 ans. Elle y a travaillé avec les ONG françaises et les militaires qui étaient en place. A certains moments elle ne se rendait même pas compte du danger, mais en travaillant pour les militaires, le personnel médical se trouvait dans un endroit protégé dans le sud-ouest. Sa famille était dispersée mais lorsqu'elle a appris que sa famille était revenue, elle l'a rejointe à Kigali. Là, Espérance a continué son travail avec les médecins du monde français pour reconstruire les hôpitaux et coordonner l'aide médicale. Elle ne pouvait pas rester sans rien faire. Vu son expérience vécue, Espérance s'occupait de la coordination de trois centres de santé avec des médecins français et des infirmières. Elle y est restée de mi-juillet 1994 jusque fin 1995. Ce qui lui a donné une expérience exceptionnelle, très dans l'action vu qu'il s'agissait de soins aux victimes de guerre. Les flashs et problèmes du vécu se sont manifestés après quelque temps.

Infirmière en Belgique

Espérance, infirmière de formation, travaille depuis fin 2018 à la COCOM (Commission Communautaire Commune). C'est une institution du gouvernement bruxellois qui travaille pour les institutions médico-psychosociales des 19 communes de Bruxelles pour les matières liées à la santé et à l'aide aux per-

sonnes. « Je travaille dans le service santé et aide à la personne où je m'occupe de différents dossiers. Il y a par exemple des dossiers concernant les maladies sociales, comme le diabète. Il y a une population bruxelloise qui est dialysée et pour qui la COCOM intervient pour la partie qui n'est pas remboursée par la mutuelle ou un



Espérance au Rwanda

Ensuite, comme beaucoup d'autres personnes ayant vécu le génocide, elle a rejoint la Belgique et a obtenu son premier emploi en septembre 2000.

Son premier emploi en Belgique fut au petit château de Fedasil en tant qu'infirmière au service médical où des patients étaient accueillis toute la journée. « C'était un travail intéressant et prenant et que j'aimais beaucoup parce que ça me rappelait le travail du centre de santé au Rwanda. C'était un peu de tout : la médecine curative, préventive, le suivi des enfants et des femmes enceintes, la vaccination, les cellules de crise C'était la rencontre d'une partie du monde entier sur un petit terrain. Il y avait plus de 60 nationalités différentes ».

Elle considère les 18 ans de travail pour Fedasil comme une expérience très enrichissante où elle a appris beaucoup. Mais ce fut également une période intensive. Le soin aux malades, parfois avec des problèmes mentaux, des urgences pour lesquelles il fallait parfois faire appel à la police en cas de violences.

« Comme dans tout milieu, il y a beaucoup de personnes différentes. Nous avons appris à gérer tout ce qui était agression verbale, physique..., à parler aux personnes qui ne s'exprimaient que dans leur propre langue par exemple ».

Le passage dans un service administratif pur lui

a demandé de l'adaptation. Au début le contact avec les patients lui manquait mais son parcours et son expérience lui ont servi. Elle a pris goût au travail administratif. Elle a dû réapprendre, suivre des formations et faire un stage d'un an. Pendant cette période-là qu'elle a rencontré des problèmes et qu'elle a fait appel au SLFP. En effet, il y avait des problèmes de mauvaise gestion et des problèmes relationnels dans son service, sans oublier de citer le racisme vis-à-vis d'elle. « Véra, la déléguée du SLFP, ainsi que Luc Bessem, le défunt président de mon secteur, et Henri De Baer, nouveau président, m'ont apporté une aide formidable. Ils étaient à l'écoute, m'ont donné des conseils, même au niveau législatif. Je n'avais jamais vu un accueil aussi chaleureux et compréhensif. Je leur suis très reconnaissante pour leur soutien et tout ce qu'ils ont fait pour moi. Je ne peux que recommander le SLFP à tout le monde ».

Entre-temps, les nouveaux qui arrivent sont mieux entourés, guidés, aidés, formés... L'accueil s'est donc nettement bien amélioré et mieux organisée, cela fait partie du bien-être au travail.

Reconnaissance

Espérance dit avoir eu beaucoup de chance dans sa vie et son parcours parce qu'elle voulait abso-

lument devenir infirmière pour aider et soigner les autres. En Belgique elle a pu continuer ses études, ensuite elle a fait des intérim dans tous les hôpitaux de Bruxelles. Elle est satisfaite de son parcours professionnel et reste motivée pour continuer son travail en tant que fonctionnaire à la COCOM.

Elle est très reconnaissante au SLFP et aux personnes qui l'ont aidée pendant une longue période difficile.

Finalement, elle se dit avoir eu beaucoup de chance parce qu'elle a encore sa famille. Même si sa famille fut séparée pendant quelques temps, petit à petit ils se sont retrouvés. Malheureusement, il y a beaucoup de familles qui ont perdu des membres de leur famille dans cette guerre.

Au nom du SLFP, nous sommes reconnaissants envers Espérance pour son témoignage sincère. Sa modestie et son enthousiasme la distinguent énormément. Je suis convaincue qu'elle a changé de nombreuses vies de manière positive grâce à sa persévérance et à son engagement incommensurable en faveur des autres.

Merci pour cet entretien Espérance ■

Cindy WILLEM

Service communication SLFP

Les élections sociales entre les 27 et 29 mai 2024

Les élections sociales 2024 ont lieu entre les 27 et 29 mai 2024. Quelques points d'organisation doivent encore être réglés avec HR Rail durant ce mois de septembre. C'est aussi la période à partir de laquelle l'appel aux candidats est lancé.



fonction de Direction (membre d'un des comités de Direction ainsi que le Directeur général de HR Rail).

Alors pourquoi ne pas vous inscrire sur nos listes ! Si vous êtes élu, vous siégerez à la Commission Paritaire Régionale ou dans un Comité pour la Prévention et la Protection au Travail, dont votre siège de travail dépend.

Il ne faut pas s'imaginer qu'un mandat exige une grande disponibilité, il faut juste avoir un peu de motivation. Mais vous bénéficierez de dispenses de service et de notre aide pour participer aux réunions des organes pour lesquels vous serez élu.

Et si vous n'êtes pas élu, vos voix permettront peut-être à un autre candidat de la liste de décrocher un siège. Alors n'hésitez pas ! Contactez-nous via mail à secretariat@slfprail.be

Et si vous étiez vous-même candidat ? Tout membre du personnel des Chemins de fer (SNCB, Infrabel, HR Rail) qui a au moins un an d'ancienneté peut se

porter candidat en fonction de son siège d'utilisation à l'exception des personnes de confiance (au sens PPT), des conseillers en prévention et du personnel exerçant une

Don à la rentrée scolaire

Vous avez un (bel-)enfant qui fête ses 6, 12 ou 18 ans en 2023 et est affilié au Fonds social ?

Une nouvelle année scolaire est synonyme de nombreuses dépenses... Le Fonds social aide ses collaborateurs statutaires (actifs ou pensionnés).

Le paiement a été effectué automatiquement le 1er août 2023 pour les enfants de 6 ans (85 euros) et 12 ans (125 euros).

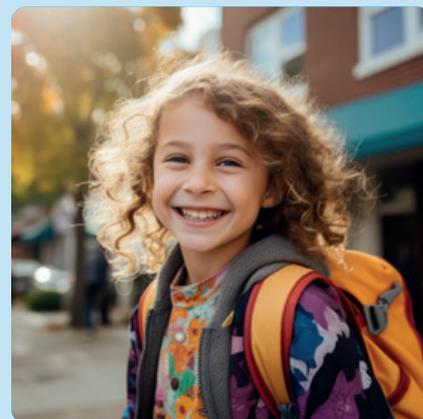
Votre (bel-)enfant fête son 18ème anniversaire ? Vous devez introduire votre demande entre le

01/10/2023 et le 15/11/2023 via l'intranet HR Rail – My HR Rail – My personal Data.

Une attestation scolaire attestant que l'enfant est inscrit dans un établissement scolaire et/ou une preuve de paiement des allocations familiales doit être jointe à votre demande.

La somme de 400 euros vous sera ensuite versée.

Vous êtes dans les conditions et n'avez pas reçu le don ? Prenez contact avec le bureau Social Advantages : avantagesociaux@hr-rail.be ou 02/525 39 97.



Welcome Day

Ces tous débuts en tant que collaborateur Proximus : un souvenir lointain pour certains, une actualité pour d'autres.

Un évènement commun cependant : le Welcome Day.

Une journée organisée par l'employeur afin de donner un maximum d'informations sur le bon fonctionnement de Proximus en règle générale, avec les droits et les devoirs de chacun.

On y parle de l'histoire de l'entreprise et de ses défis, en passant par des topics comme les ressources humaines ou encore les règles de sécurité. Un moment est aussi réservé à la présentation des organisations syndicales représentatives.

Le SLFP-Proximus y est, bien évidemment représenté, par des permanents syndicaux, collègues avant tout, avec une certaine ancienneté et surtout une très grande connaissance du terrain.

En plus de vous expliquer brièvement l'origine des syndicats en Belgique, nous abordons des sujets très importants comme :

- qui sommes-nous ? Quelles sont notre structure et nos valeurs ?
- où pouvez-vous nous trouver ?
- pourquoi est-il important d'être affilié ?



- comment pouvons-nous vous aider ?
- notre rôle dans les négociations avec Proximus.

Vous l'aurez compris, c'est ce jour-là que nous nous rencontrons pour la première fois.

La journée est chargée pour chacun, il est donc très difficile de s'attarder mais le premier échange a débuté, le premier d'une longue série ... ■

Encore une fois, nous n'avons pas oublié nos membres pensionnés

Comme à l'accoutumée, nos inactifs ont pu se retrouver lors d'une visite organisée par le SLFP Proximus au musée de la Banque Nationale de Belgique à Bruxelles.

Musée qui est abrité dans une très ancienne banque datant du 19ème siècle dont l'architecture a été entièrement préservée.

De l'histoire de la monnaie à l'apparition de l'euro, tout est expliqué par un guide passionné.

Après un petit repas partagé, nos 47 participants ont avoué avoir été séduits.

Merci à tous pour votre présence.

Nous mettons tout en œuvre pour faire encore mieux la prochaine fois. ■



Le SLFP-Poste à votre service

Après un début d'année très chargé, entre autre à la suite des négociations CCT, nous voulons prendre le temps et donner un aperçu de ce que notre organisation vous offre.

La tâche d'une organisation syndicale est d'informer, de donner un avis, d'assister et d'accompagner dans la carrière chaque membre individuel. C'est pour cela qu'il y a une équipe professionnelle à votre disposition, entre autres des délégués de secteurs qui passent fréquemment sur votre lieu de travail. Là se trouvent nos délégués locaux, un de nos nombreux points de contact, que vous pouvez à chaque moment interpellier. Journalièrement les personnes sur le terrain sont soutenues et accompagnées par des spécialistes du SLFP-Poste au niveau national. Ceci est et reste notre base de travail.

Informer

Notre magazine 'Argument' est envoyé tous les deux mois à chaque membre. Le SLFP-Poste l'utilise pour vous informer de la situation actuelle à bpost. Toutefois, la situation évoluant très rapidement à bpost, cela nous a obligé d'étendre et de moderniser nos canaux de communication début 2020.

La première newsletter du SLFP-Poste est apparue en janvier 2020. Celle-ci était seulement envoyée aux délégués locaux. Très vite nous l'avons étendue vers chaque membre qui s'inscrivait. Ce fut immédiatement un réel succès, dû au fait qu'on pouvait directement informer les membres du SLFP-Poste des circonstances et des mesures dans la période du Covid. Entre-temps environ la moitié des membres de notre organisation reçoivent cette newsletter à intervalles réguliers. Nous l'envoyons chaque mois, peu de temps après la Commission Paritaire. Naturellement nous utilisons ce media également pour diffuser les nouvelles urgentes. Vous pouvez toujours vous inscrire à l'adresse électronique newsletter@slfp-poste.be

Rapidement après la newsletter nous avons lancé notre page Facebook (www.facebook.com/SLFPPOSTE). Cette page a entre-temps pas mal de followers. Nous avons déjà présenté nos délégués de secteur, il y a des rubriques fixes comme



'Le saviez-vous ?' et bien sûr, vous trouvez les dernières nouvelles concernant bpost en général et le SLFP-Poste en particulier. Notre engagement est et reste de vous informer le plus souvent possible via cette page.

En septembre 2021, notre tout nouveau site web (www.slfp-poste.be) fut lancé. La plus-value sur ce site web, était et reste la possibilité de s'enregistrer pour la WebApp. Nous sommes la seule organisation syndicale auprès de bpost qui donne accès à toute la réglementation en trois langues. A chaque changement réglementaire, celle-ci est adaptée.

Avis et assistance

Les délégués locaux et les délégués de secteur sont tous les jours à la disposition des membres pour donner avis et assistance. Nous donnons un support non seulement à propos de la préparation d'examens, mais aussi de l'aide pour communiquer des informations au management. En plus la

liste d'assistance est assez longue. Au moment où vous devez répondre à des demandes du management (par exemple via le modèle 9), vous pouvez toujours compter sur nous pour cadrer les réponses d'une bonne manière. Lorsque vous avez un entretien avec votre responsable, pour toutes les raisons possibles, vous avez toujours le droit de vous faire accompagner par un délégué.

Avez-vous une demande de mobilité à introduire, une déclaration pour cause d'accident de travail ou vous voulez demander une interruption de carrière... l'équipe du SLFP-Poste est à votre disposition pour vous aider. De plus, nous pouvons faire des contrôles sur votre traitement, ou même calculer l'impact d'une interruption de carrière. Saviez-vous que c'est intéressant de parcourir votre dossier sur mypension.be avec votre délégué de secteur ? Ils peuvent constater rapidement si tout a été enregistré dans votre dossier.

En plus de tout ce qui est décrit ci-avant, l'équipe du SLFP-Poste s'assure quotidiennement de garantir un travail faisable, de la sécurité sur les lieux de travail et de faire respecter la réglementation et la législation.

Le SLFP-Poste reste surtout à votre disposition et est toujours présent. ■

Nouveau Délégué de Secteur SLFP-Poste



Le 1er août 2023, François Czorniak a commencé comme Délégué de Secteur SLFP-Poste dans la province de Liège. François travaille depuis 15 ans à bpost, et depuis 10 ans il représente le SLFP-Poste comme délégué local à Liège Rive Gauche. François est joignable au numéro 0497/24 50 13 et à l'adresse électronique francois.czorniak@slfp-poste.be ■

25 août 1914 : des Gendarmes affrontent des cuirassiers allemands

Cérémonie de commémoration à Snaaskerke (Gistel)

Au petit matin du 25 août 1914, un escadron de cuirassiers allemands - des soldats de cavalerie lourdement armés - se trouvait près du pont sur le canal Passchendaele-Nieuport. Des Gendarmes belges leur ont fait face.



Les soldats allemands se dirigent vers Ostende afin de vérifier que les Anglais n'ont pas encore débarqué de troupes, mais les Gendarmes – originaires de différentes brigades de Flandre Occidentale et renforcés par des collègues du Hainaut (le “Groupe Mons”) - vont affronter les Allemands.

La “bataille de Snaeskerke” éclate alors entre le pont et le quartier “Kromme Elleboog”. Les gendarmes belges parviennent à empêcher l'unité allemande de poursuivre sa reconnaissance en direction d'Ostende, mais le bilan de cette confrontation est relativement lourd. La Gendarmerie compte 5 morts et du côté allemand un soldat décède à l'hôpital militaire d'Ostende des suites de ses blessures.

Chaque année au mois d'août, une cérémonie commémorative de ces événements est organisée en présence de différents anciens Gendarmes, agents de police et même de la fanfare de la police de Gand.

La commémoration est une initiative de l'association Gestella et du FSSPol, le Fonds royal de Solidarité Sociale des services de Police.

En 2015, une plaque commémorative a été inaugurée sur le site de l'évènement de la Première Guerre mondiale, reprenant les cinq noms des Gendarmes décédés : Oscar Bauduin, Maximilien Onan, Georges Goudart, Nestor Louis et Louis Vincent.

Couronne de fleurs SLFP-Police



Adille Clemmens a déposé une couronne au nom du SLFP Police ; Hedwig Adriaens a rendu hommage avec un drapeau.

Nous ne devons jamais oublier notre histoire, notre passé. C'est pourquoi, même après 109 ans, cette commémoration reste importante. ■

La base de données doit être fiable

L'organe de contrôle¹ a récemment publié un rapport, suite à des traitements effectués dans la Banque de données Nationale Générale, relatif à des infractions commises par les membres de la police intégrée².



La BNG est une Banque de données Nationale alimentée et partagée par tous les services de police et accessible dans le cadre de missions opérationnelles, sous conditions spécifiques.

Le critère de référence pour la collecte et le traitement des informations est l'importance concrète que ces informations représentent dans le cadre de l'exécution des missions de la police judiciaire et administrative. Si le contenu de ces informations atteint ce seuil, elles doivent être enregistrées. Dans le cas contraire, l'information ne doit pas être enregistrée.

La circulaire MFO-3³ décrit quelques exemples d'information présentant un intérêt concret dans le cadre de l'exécution des missions de la police judiciaire et administrative:

- un hold-up dans un établissement bancaire;
- l'information fournie par un tuyau sur des projets de vol à main armée dans une pharmacie;
- etc.

Période Covid peu claire

Des exemples où il n'y a donc aucun doute sur l'intérêt concret. Dans la pratique, cependant, presque toutes les informations liées à un procès-verbal atterrissent dans la BNG. Durant la période Covid, la législation n'était pas toujours claire; les lignes directrices des différentes autorités se contredisaient et, dans certains cas, il manquait même de base juridique. Il y avait beaucoup de désinformation et la communication dans ces circonstances difficiles n'était pas toujours claire. Dans certaines zones de police on intervenait de façon très stricte, sans la moindre possibilité d'avertissement, alors que

dans d'autres zones de police aucune intervention n'était prévue pour certaines infractions...

De nombreuses personnes ont néanmoins été liées à des violations de ces réglementations COVID dans la BNG, dont un grand nombre de jeunes. Cela peut jouer un rôle dans le cadre d'une candidature future auprès des services de police, vu qu'une enquête des antécédents est effectuée. Toutes les infractions au code de la route aboutissent d'ailleurs dans la BNG, même les moins graves, qui font l'objet d'une transaction. La question est de savoir si tel était l'objectif lors de la création d'une telle base de données. A en juger de la notion d'intérêt général, il semble que cela ne soit pas le cas.

D'autre part, selon la jurisprudence administrative, l'acceptation d'une transaction ne constitue pas automatiquement un aveu de culpabilité.

té au regard du droit pénal. Les faits ne peuvent donc pas être considérés comme suffisamment prouvés vu qu'ils ont été l'objet d'une transaction.

Nous constatons entre autres lors de la sélection du personnel de police, que des bons candidats sont refusés sur base du fait que dans la BNG ils ont été pris pour 10 excès de vitesse du premier degré, réglés par procédure transactionnelle et encourus sur une période de plusieurs années.

En plus, l'autorité législative prévoit une 'ventilation' de la BNG. Ainsi, l'article 44/5 § 6 de la LPA prévoit que les données de la BNG doivent être mises à jour en fonction des décisions prises par les juridictions de jugement, les juridictions d'instruction ou le Ministère Public.

Pas de mise à jour

Mais c'est là que le bât blesse. Il est de notoriété publique au sein des services de police que cette ventilation n'a pratiquement pas lieu. Il en résulte que des personnes qui, par exemple, ont été nommées suspectes d'un vol il y a 20 ans sont encore liées à ce fait dans la BNG, malgré le fait que 3 mois après les faits le dossier ait été classé pour cause de preuves insuffisantes. Tout cela fait que certains fonctionnaires de police dirigeants sont assez réticents à l'égard des informations intégrées dans la BNG, surtout lorsqu'il s'agit de personnel policier dont la mention dans la BNG peut avoir un impact sur leur carrière future.

En outre, vous pouvez également être désavantagé par cet élément en tant que citoyen. Vous risquez en effet, lors d'un contrôle policier, d'être soumis à des mesures policières complémentaires ou d'être désavantagé lors d'une enquête des antécédents si vous désirez rejoindre la police intégrée.

En conséquence, une certaine prudence semble conseillée lors de la saisie d'une personne dans la BNG, par exemple sur base d'un élément d'enquête, d'autant plus qu'il n'y a pas de ventilation prévue dans cette même BNG – une sécurité pourtant prévue par le législateur. En procédant tel quel, la confiance des services de police

en cette BNG est sabotée, confiance pourtant nécessaire comme motivation pour l'alimenter de façon correcte et légale. Il convient donc à un chef de corps, tel un bon père de famille, de ne pas autoriser aveuglément toutes les informations saisies dans la BNG.

Une solution à ce problème consiste à prévoir un cadre juridique spécifiant qu'un membre du personnel de police ne peut être signalé dans la BNG qu'après une décision judiciaire définitive.

Un raisonnement similaire, selon lequel un fonctionnaire de police bénéficie d'une meilleure protection, a également été fait en ce qui concerne la limitation de la responsabilité civile.

A côté de ceci, il serait bien sûr utile d'aligner les ressources informatiques de la justice et de la police.

Une personne peut par exemple détenir une attestation récente de bonne vie et mœurs, n'avoit aucune condamnation, mais se retrouver malgré tout dans la BNG pour certaines infractions, même sur base d'un enregistrement de flagrant délit. Cela ne devrait pas être possible.

La COC remet une décision provisoire qui stipule – entre autres – que la rédaction d'un procès-verbal dans lequel un fonctionnaire de police est lui-même victime est en contradiction aux prescriptions des articles 127 LFP et 22 et 23 du Code de déontologie et que, dans de tels cas, une consultation de la BNG par la personne-même est hautement problématique.

Impossible

Le SLFP Police estime qu'il est pratiquement impossible de faire dresser un procès-verbal par un autre service de police pour chaque infraction dont un fonctionnaire de police est victime, compte tenu du nombre limité des équipes. Une telle obligation ne ferait que diminuer le nombre de procès-verbaux établis pour de tels faits. Nous risquerions ainsi de réduire à néant tous les efforts déployés durant ces dernières années en matière de violence physique ou verbale envers les services de police. Le fait qu'une victime se recherche elle-même

dans la BNG ne nous semble, en effet, que peu pertinent. Le fait qu'il doit y avoir une validation dans le registre national est propre aux directives en vigueur.

Lors d'une constatation de consultation manifestement illégale, la COC tient également à ce qu'un procès-verbal soit établi avec une mention appropriée dans la BNG.

L'obligation de la rédaction d'un procès-verbal en cas d'infraction est une obligation légale⁴ qui s'applique bien entendu aussi au personnel de police. Ainsi, les faits peuvent faire l'objet d'une enquête, mais toutefois, la responsabilité de déterminer si les faits sont clairs et donc prouvés, demeure une prérogative du tribunal. Il nous semble donc approprié que la mention dans la BNG du personnel policier n'ait lieu qu'après une décision judiciaire définitive, tel que nous l'avons déjà mentionné.

Enfin, il nous paraît dans tous les cas approprié que la BNG dans son ensemble fasse l'objet d'un contrôle et d'une rectification de ses données, afin qu'elle redevienne une base de données fiable.

Ce faisant, il est donc nécessaire de vérifier si les informations saisies représentent bien un intérêt concret ; telle est la finalité de la BNG. On peut se demander quel est l'intérêt concret d'enregistrer des transactions...

La question est de savoir si la GPI peut encore parvenir à mettre en œuvre une politique informatisée sérieuse. Un audit récent de Deloitte sur la transformation numérique de la police ne laisse guère de place à l'imagination.⁵ ■

Koen VAN PARYS

Koen VAN PARYS – assistance SLFP-Police

¹ Organe de contrôle de l'information policière

² DIO23001 https://www.organedecentrale.be/files/DIO23001_F.pdf

³ 14 JUIN 2002. — Directive commune MF0-3

⁴ Loi sur la Fonction de Police Art. 40

⁵ <https://www.tijd.be/politiek-economie/belgie/federaal/audit-kraakt-digitale-transformatie-van-politie/10471186.html>

La nouvelle vision met l'accent sur le respect et la reconnaissance

Le SLFP-Défense a récemment publié sa nouvelle vision pour la période 2024-2030. Cette vision met l'accent sur une reconnaissance et un respect accrus du personnel de la Défense. Le SLFP-Défense précise également dans ses objectifs qu'il prévoit d'évoluer avec la réalité en constante mutation.



Le statut du personnel de La Défense ne peut être comparé à celui de tout autre emploi du secteur privé ou public. En effet, le personnel de La Défense veille à la sécurité des civils et à la protection des valeurs et des intérêts de notre pays.

Il doit toujours être disponible pour se consacrer à 100 % à ses missions et la patrie. Ces métiers particuliers nécessitent une approche particulière et méritent évidemment respect et reconnaissance.

Pour le souligner, Chris Huybrechts le président du SLFP-Défense, demande un engagement concret aux autorités politiques et militaires envers les organisations syndicales, sous la forme d'un nouvel accord sectoriel, visant à mettre en œuvre la loi-programme et le plan STAR (Sécurité & Service - Technology - Ambition - Résilience).

Une vision évolutive

La Défense, même après les nombreux changements intervenus au cours des 30 dernières années, reste confrontée à des changements et des défis majeurs. Ceux-ci surviennent principalement en termes de menaces, de tactiques, de formes de travail et de législation sur le personnel et le bien-être. « Notre nouvelle vision en tient donc compte, car ces changements auront forcément un impact sur le personnel actuel et futur », continue Boris Morenville.

Un devoir

Bien évidemment, certains points de la vision 2020-2024 continueront à jouer un rôle important dans la nouvelle vision. Pensons à la sécurité au travail, aux aspects psychosociaux, à la protection de la santé des travailleurs, à une amélioration des lieux de travail, etc. Comme pour d'autres organisations et

entreprises, l'accent est également mis sur la durabilité.

Statut financier et administratif

SLFP-Défense propose une série d'ajustements et de mesures visant à rémunérer correctement le personnel de la Défense pour son travail et à simplifier les démarches administratives.

Quelques exemples :

- prendre en compte le nombre d'années passées dans un poste pertinent pour le calcul de la rémunération lors du recrutement ;
- maximiser l'indemnité de déplacement et utiliser davantage les moyens de transport multimodaux,
- attribuer une compensation en temps pour chaque service commandé avec l'impossibilité de rentrer à la maison ;
- simplifier les procédures de remboursement des soins de santé ;
- offrir des perspectives de carrière durables, flexibles, cohérentes et identiques pour tous les militaires d'une même catégorie.

Le bien-être au travail

Le bien-être au travail à la Défense est également important. Dans la nouvelle vision de nombreuses propositions et questions sont faites concernant la formation, le respect, la concertation efficace, la prévention et la protection au travail, et bien d'autres choses encore.

Suivant le président, Chris Huybrechts, le SLFP-Défense est plus que jamais motivé pour atteindre ses objectifs pour les six prochaines années en restant aux côtés de tous ceux qui travaillent pour la Défense. ■

Nouveau slogan pour le SLFP-Défense

La nouvelle vision s'accompagne d'un nouveau slogan qui réaffirme à quel point le SLFP-Défense est solidaire avec le personnel de la Défense.



« Avec le slogan 'SLFP, votre meilleure défense depuis plus de 60 ans', nous soulignons non seulement notre enracinement mais surtout que nous restons là pour défendre le personnel de la Défense, pour obtenir la mise en œuvre des mesures nécessaires en matière d'entre autres les pensions, de statuts et de bien-être. Mais aussi, par exemple lorsque les positions militaires et le service civil sont injustement critiqués », dit le président du SLFP-Défense Chris Huybrechts.

Le personnel - militaire et civil travaillant

pour la Défense - peut donc toujours compter sur l'expertise, l'expérience, le professionnalisme, l'approche durable et inclusive et la vision à long terme du SLFP-Défense.

« Nous défendons les intérêts collectifs et individuels. Au cours des 60 dernières années, de grandes victoires pour le personnel de la Défense ont été remportées et nous poursuivons nos efforts sur cette lancée chaque jour. Le SLFP-Défense est fier de son histoire et continue d'évoluer positivement à tout moment », conclut le président. ■

Teamwork

"Septembre, le mois où les enfants retournent à l'école, mais aussi la période où beaucoup de nouvelles recrues commencent leur carrière au sein de la Défense. Plus de 200 élèves-officiers à l'ERM, des centaines de sous-officiers à l'école royale des Sous-Officiers à Saffraanberg et de nombreux pelotons de volontaires

au CBOS Nord et au CIBE Sud ou dans les unités délocalisées.

Pour le SLFP-Défense, une période chargée recommence également. En donnant de nombreux cours syndicaux à tous ces nouveaux candidats, avec l'affiliation de nombreux nou-

veaux membres qui nous font confiance ainsi que le service continu à nos membres actuels.

Heureusement, notre organisation peut compter sur de nombreux délégués locaux compétents au sein des unités mais aussi sur l'expertise des délégués permanents au secrétariat national permanent. Notre helpdesk ainsi que le pilier individuel du SLFP-Défense voient leur charge de travail augmenter de manière drastique afin de conseiller au mieux tous ces nouveaux membres. Une tâche ardue pour les responsables du pilier individuel : Kris De Bosschere et Pascal Corriat. Grâce au bon soutien des collaborateurs du Helpdesk Koen Mulders, Sven Roosemeyers, Sébastien Dossogne et Quentin Renard, ce travail est bien réparti.

Le SLFP-Défense accorde une grande importance au travail d'équipe et ici, tous nos membres, actuels et futurs, peuvent en récolter les beaux résultats." ■



Aperçu d'un panel de réformes pour cette année 2023-24

Comme les vacances viennent de se terminer pour laisser la place à une nouvelle année scolaire ou académique, le SLFP-Enseignement tenait à vous apporter un aperçu condensé des réformes qui entrent en vigueur dès le 28 août 2023.



L'évaluation des enseignants

Le 1er volet de ce mécanisme entrera en vigueur dès la rentrée et sera d'application à partir de janvier 2024. Il vise à soutenir et aider les enseignants (en particulier les enseignants débutants) à développer leurs compétences professionnelles.

Les directeurs d'écoles, qui devront être formés sur le sujet, recevront leurs enseignants lors d'un entretien au cours duquel ils pourront faire le point sur leurs pratiques, leurs difficultés et leurs éventuels besoins en formation. Il mènera à l'élaboration conjointe d'un plan de développement professionnel.

A la fin du processus, (entre 6 mois et 2 ans), une évaluation sera effectuée, pouvant aboutir à la mention favorable ou défavorable. Elle sera suivie d'un plan d'accompagnement individualisé.

Si celui-ci est jugé défavorable, alors le volet sanction possible, devant le PO, s'enclenchera.

En cas de 2e évaluation défavorable du PO cette fois, il sera mis fin d'office à la fonction visée du membre du personnel.

Le 2e volet (évaluation), fortement rejeté par le SLFP, entrera en vigueur à la mi-2026.

La taille des classes

Concrètement, toutes les tailles des classes seront soumises pour avis à l'organe de concertation sociale. Les syndicats pourront introduire un recours non-suspensif s'ils constatent des irrégularités. Dans ce cas, l'administration vérifiera que le pouvoir organisateur ou la direction a correctement fondé et exposé les raisons justifiant le dépassement de la taille des classes.

En cas d'absence de motivation ou de non-respect des normes réglementaires, les services du Gouvernement appliqueront au pouvoir organisateur d'abord une mise en garde et un rappel au cadre adressés par l'administration au pouvoir organisateur. En cas de récidive endéans les trois ans, il sera interdit de bénéficier d'aide dans le cadre de l'octroi de périodes complémentaires durant les deux années scolaires suivantes et de déroger aux normes pour une période de deux ans. En cas de deuxième récidive, le Gouvernement appliquera une retenue de 5% sur les subventions et dotations.

Les représentants en COPALOC et COCOBA devront donc avoir un œil averti et une expertise sur la présentation de tous les nombres taille-classes pour pouvoir intervenir si les normes ne sont pas respectées.

Pour l'enseignement maternel, le nombre maximal par classe par équivalent temps plein sera de 22 élèves par classe, de la première accueil à la M3. MAIS, ce point n'entrera en vigueur que dès la rentrée 2024-25, laissant beaucoup d'eau couler sous les ponts d'ici là.

Le parcours de l'enseignement qualifiant (PEQ)

Comme annoncé l'an dernier à la même époque, l'enseignement qualifiant subit une refonte totale via le Parcours de l'Enseignement Qualifiant (PEQ). Uniquement axé sur les options organisées en CPU lors de l'année scolaire 2022-2023, le PEQ se voit aujourd'hui généralisé à toutes les options qualifiantes et professionnelles. La révolution que nous

annonçons il y a un an a donc lieu dès cette rentrée.

Toutes les options organisées par le passé en 5-6 sont étendues à une formation en 4-5-6. L'impact se fait donc ressentir particulièrement au 2e degré avec la transformation des 4e.

Certes, la plupart des grilles horaires de 4TQ/P restent identiques à ce qu'elles étaient jusqu'ici. Les fédérations de PO ont, sous le contrôle des organisations syndicales, transformé leurs grilles en ne modifiant que l'intitulé des options. Ceci était relativement simple pour les parcours dits « linéaires » avec une suite logique entre le deuxième et le troisième degré. En revanche, les dégâts sont énormes dans des sections qui ouvraient des perspectives multiples au terme du deuxième degré telles que l'électromécanique. Ces options (et les enseignants qui y prestent) sont véritablement victimes de cette réforme qui impose de poser un ou des choix en fonction de ce qui était organisé jusqu'ici au 3ème degré dans l'établissement. Quant aux écoles qui ne proposaient pas de suite de parcours au terme de la 4TQ/P, elles voient s'éteindre ces options.

L'impact de cette réforme s'étend également au deuxième degré général ou de transition dans certaines écoles, surtout celles qui organisent des options du troisième degré dites « orphelines ».

Le Tronc commun

Le tronc commun poursuivra l'année prochaine son entrée en vigueur progressive dans l'enseignement fondamental. En 2023-2024, il concernera ainsi tous les élèves inscrits de la première maternelle à la quatrième primaire.

Principales nouveautés pour l'année scolaire 2023-2024 :

- Les nouveaux référentiels disciplinaires et une nouvelle grille horaire hebdomadaire indicative entrent en application en P3-P4.
- L'apprentissage d'une langue moderne dès la P3 est généralisé dans toutes les écoles de la FWB.
- L'approche évolutive des difficultés d'apprentissage doit être mise en place pour les élèves de la P1 à la P4. À cette fin, toutes les implantations accueillant des élèves de P1-P4 reçoivent des périodes d'encadrement renforcé – dites « périodes AP ».
- Le dispositif FLA s'applique aux élèves de

M3, P1 et P2 ayant obtenu le résultat C aux outils d'évaluation (comme déjà annoncé).

- De nouvelles modalités relatives aux évaluations externes non certificatives seront appliquées en octobre 2023 pour les élèves de P3 et ceux de P5.
- Pas d'obligation d'utiliser l'application informatique « DAccE » pour compléter les deux premiers bilans de synthèse des élèves dont les difficultés persistent, et ce pendant 3 années scolaires.

Le PAPO

Suite aux mouvements menés fin juin, les traitements des personnels ouvriers stagiaires et définitifs resteront gérés par les directions déconcentrées, alors que le contraire avait été préconisé.

En 2030, une analyse budgétaire sera faite par les Services du Gouvernement pour évaluer les coûts des personnels ouvriers (temporaires, stagiaires et définitifs).

La poursuite des opérations statutaires (changements d'affectation, nominations, congés, mises en disponibilité, ...) demeurera donc pérenne.

Les puériculteur. trice.s APE/ ACS

Comme l'a annoncé en mars 2023, Caroline Désir, la ministre de l'Éducation, les attributions des Postes ACS-APE initialement octroyées pour une durée de deux ans couvrant les années scolaires 2021-2022 et 2022-2023 ont été prolongées d'une année scolaire supplémentaire en 2023-2024.

Voici donc un aperçu de certaines réformes qui seront d'application dès ce 28 août 2023. La liste est loin d'être exhaustive. Il y a encore, notamment, les changements des rythmes académiques en hautes écoles et à l'université, les pôles territoriaux qui continuent leur petit bonhomme de chemin, les réaffectations interréseaux (officiel subventionné et libre) qui passeront par les commissions centrales de gestion des emplois.

Si vous désirez plus de détails, n'hésitez pas à vous adresser à votre délégué syndical ou votre permanent régional.

L'équipe du SLFP-enseignement vous souhaite une excellente année scolaire et reste à votre disposition pour toute question.

BESOIN D'UNE ASSURANCE AUTO ? N'ATTENDEZ PLUS, SOUSCRIVEZ MAINTENANT !

Vous souhaitez plus d'infos, des conseils personnalisés ou une offre d'assurance sans engagement ? Appelez gratuitement le contact center au **0800/23 240** ou surfez sur www.actelaffinity.be/slfp

Plus d'informations sur nos assurances :

✓ Ce qui est assuré

Responsabilité civile :

- Votre défense est assurée en cas d'accident en tort et nous couvrons les dommages matériels et corporels causés à des tiers.
- Nous couvrons aussi les dommages aux usagers faibles (cad les piétons, cyclistes et passagers) même si vous n'êtes pas responsable de l'accident.

Protection juridique :

- Nous assurons votre recours contre un tiers responsable pour les dommages corporels que vous avez subis ou les dommages matériels occasionnés au véhicule assuré.
- Nous assurons votre défense pénale.

Protection du conducteur :

- Nous couvrons vos dommages corporels, en tant que conducteur du véhicule assuré, lorsque vous êtes responsable de l'accident.

✗ Ce qui n'est pas assuré

Responsabilité civile :

- Les dommages subis par le conducteur responsable de l'accident.
- Les dommages matériels au véhicule assuré.

Protection juridique :

- Les amendes, décimes additionnels et les transactions pénales.

Protection du conducteur :

- Les invalidités permanentes inférieures à 8%. Le 1er mois d'incapacité temporaire

Actelaffinity est une dénomination commerciale d'un produit d'Actel - marque de P&V Assurances sc - Entreprise d'assurances agréée sous le code 0058 - Rue Royale 151, 1210 Bruxelles. Ce document est un document publicitaire qui contient de l'information générale sur l'assurance auto Actelaffinity, développée par P&V Assurances. Toutes les informations concernant les services et les produits sur ce site internet sont soumises aux règles du droit belge. L'assurance Actelaffinity fait l'objet d'exclusions, de limitations et de conditions applicables au risque assuré. Avant de souscrire cette assurance, nous vous conseillons de prendre connaissance du document d'information sur le produit et des conditions générales applicables (<https://www.actelaffinity.be/fgtb>). Afin de déterminer votre profil de risque, nous appliquons quelques critères de segmentation. En tant que client, vous êtes protégé par les règles de conduite en matière d'assurance. Le contrat pour cette assurance est conclu pour une période d'un an et est reconduit tacitement chaque année. En cas de plainte éventuelle, vous pouvez contacter un conseiller de notre contact center au 0800/49 490, votre interlocuteur privilégié pour toutes vos questions. Vous pouvez aussi prendre directement contact avec notre service Gestion des Plaintes qui examinera votre plainte ou remarque avec la plus grande attention. Nous concilierons au mieux les différentes parties et essayerons de trouver une solution. Vous pouvez nous contacter par lettre (Gestion des Plaintes, Rue Royale 151, 1210 Bruxelles), par email plainte@actel.be ou par téléphone au 02/250.90.60. Si la solution proposée ne vous convient pas, vous pouvez vous adresser au service Ombudsman des Assurances (Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles) par téléphone 02 547 58 71 ou par mail info@ombudsman.as.

