



**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK
PARLEMENT**

—

**Integraal verslag
van de interpellaties en
mondelijke vragen**

—

**Commissie voor de Economische Zaken,
belast met het Economisch Beleid,
het Werkgelegenheidsbeleid en
het Wetenschappelijk Onderzoek**

—

**VERGADERING VAN
WOENSDAG 6 NOVEMBER 2013**

—

**PARLEMENT
DE LA RÉGION DE
BRUXELLES-CAPITALE**

—

**Compte rendu intégral
des interpellations et
des questions orales**

—

**Commission des Affaires économiques,
chargée de la Politique économique,
de la Politique de l'Emploi et
de la Recherche scientifique**

—

**RÉUNION DU
MERCREDI 6 NOVEMBRE 2013**

—

Het **Integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

Publicatie uitgegeven door het
Brussels Hoofdstedelijk Parlement
Directie verslaggeving
tel 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@bruparl.irisnet.be

De verslagen kunnen geconsulteerd worden op
<http://www.parlbruparl.irisnet.be/>

Le **Compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité du service des comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

Publication éditée par le
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale
Direction des comptes rendus
tél 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@parlbru.irisnet.be

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse
<http://www.parlbruparl.irisnet.be/>

INHOUD

INTERPELLATIES	7
- van de heer Arnaud Pinxteren	7
tot mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,	
betreffende "de gewestelijke steun voor de bedrijven".	
<i>Bespreking – Sprekers: de heer Emmanuel De Bock, mevrouw Céline Fremault, minister, de heer Arnaud Pinxteren.</i>	9
- van de heer Alain Maron	16
tot mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,	
betreffende "het risico op sluiting van een telecommunicatiebedrijf in Molenbeek en de banden van dat bedrijf met Irisnet2".	
Toegevoegde interpellatie van de heer Vincent De Wolf,	17
betreffende "de situatie van het bedrijf Teleperformance in Sint-Jans-Molenbeek".	
Toegevoegde interpellatie van de heer Jamal Ikazban,	17
betreffende "de aangekondigde sluiting van het callcenter van Teleperformance in Sint-Jans-Molenbeek".	

SOMMAIRE

INTERPELLATIONS	7
- de M. Arnaud Pinxteren	7
à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,	
concernant "les aides régionales aux entreprises".	
<i>Discussion – Orateurs : M. Emmanuel De Bock, Mme Céline Fremault, ministre, M. Arnaud Pinxteren.</i>	9
- de M. Alain Maron	16
à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,	
concernant "les risques de fermeture d'une société de service en télécommunication à Molenbeek et les liens de celle-ci avec Irisnet2".	
Interpellation jointe de M. Vincent De Wolf,	17
concernant "la situation de l'entreprise Teleperformance située à Molenbeek-Saint-Jean".	
Interpellation jointe de M. Jamal Ikazban,	17
concernant "la fermeture annoncée du call center de Teleperformance situé à Molenbeek-Saint-Jean".	

<p><i>Samengevoegde bespreking – Sprekers:</i> 21 mevrouw Céline Fremault, minister, De heer Alain Maron, De heer Vincent De Wolf, De heer Jamal Ikazban.</p>	<p><i>Discussion conjointe – Orateurs :</i> 21 Mme Céline Fremault, ministre, M. Alain Maron, M. Vincent De Wolf, M. Jamal Ikazban.</p>
<p>- van mevrouw Viviane Teitelbaum 27</p> <p>tot mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,</p> <p>betreffende "de publiciteit voor de Vrouwendag die Actiris organiseerde op 17 september 2013".</p>	<p>- de Mme Viviane Teitelbaum 27</p> <p>à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,</p> <p>concernant "la publicité pour la Journée des Femmes organisée par Actiris le 17 septembre 2013".</p>
<p><i>Bespreking – Sprekers:</i> 29 mevrouw Céline Fremault, minister, mevrouw Viviane Teitelbaum.</p>	<p><i>Discussion – Oratrices :</i> 29 Mme Céline Fremault, ministre, Mme Viviane Teitelbaum.</p>
<p>- van mevrouw Anne Herscovici 31</p> <p>tot mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,</p> <p>betreffende "de begeleiding en de controle van de in opvanghuizen opgenomen vrouwen".</p>	<p>- de Mme Anne Herscovici 31</p> <p>à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,</p> <p>concernant "l'accompagnement et le contrôle des femmes hébergées en maison d'accueil".</p>
<p><i>Bespreking – Spreker:</i> 33 mevrouw Céline Fremault, minister.</p>	<p><i>Discussion – Oratrice :</i> 33 Mme Céline Fremault, ministre.</p>
<p>- van mevrouw Magali Plovie 35</p> <p>tot mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,</p> <p>betreffende "de begeleiding en de controle van de personen met een handicap".</p>	<p>- de Mme Magali Plovie 35</p> <p>à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,</p> <p>concernant "l'accompagnement et le contrôle des personnes handicapées".</p>

- van mevrouw Magali Plovie	36	- de Mme Magali Plovie	36
tot mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,		à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,	
betreffende "de toestand van de dienstenchequesbedrijven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest".		concernant "la situation des entreprises de titres-services dans la Région de Bruxelles-Capitale".	
- van de heer Emin Özkara	36	- de M. Emin Özkara	36
tot mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,		à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,	
betreffende "de samenwerking tussen de beroepsreferentiecentra en de competentiepool".		concernant "l'articulation entre les centres de référence professionnelle et le pôle de compétences".	
- van de heer Ahmed Mouhssin	36	- de M. Ahmed Mouhssin	36
tot mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,		à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,	
betreffende "de economische missies in Israël".		concernant "les missions économiques en Israël".	
MONDELINGE VRAGEN	37	QUESTIONS ORALES	37
- van mevrouw Magali Plovie	37	- de Mme Magali Plovie	37
aan mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,		à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,	
betreffende "de evolutie van het dossier van		concernant "l'évolution du dossier relatif à	

de aanpassing van de middelen die de federale overheid in het kader van de maatregel 'Artikel 60, § 7' aan de OCMW's toewijst".		la modification des moyens octroyés par l'État fédéral aux CPAS dans le cadre de la mesure 'Article 60, § 7'".	
- van mevrouw Magali Plovie	37	- de Mme Magali Plovie	37
aan mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,		à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,	
betreffende "de evolutie van de middelen voor de PWA's in het Brussels Gewest".		concernant "l'évolution des moyens dédiés aux ALE en Région bruxelloise".	
- van de heer Hamza Fassi-Fihri	37	- de M. Hamza Fassi-Fihri	37
aan mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,		à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,	
betreffende "de controle op de reisagentschappen in Brussel".		concernant "le contrôle des agences de voyages installées à Bruxelles".	
- van mevrouw Françoise Schepmans	38	- de Mme Françoise Schepmans	38
aan mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Buitenlandse Handel en Wetenschappelijk Onderzoek,		à Mme Céline Fremault, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Emploi, de l'Économie, du Commerce extérieur et de la Recherche scientifique,	
betreffende "de vestiging in het Brussels Gewest van de bedrijven van de sectorale federatie AIGO".		concernant "l'installation en Région bruxelloise des entreprises de la fédération sectorielle AIGO".	

*Voorzitterschap: de heer Walter Vandenbossche, voorzitter.
Présidence : M. Walter Vandenbossche, président.*

INTERPELLATIES

De voorzitter.- Aan de orde zijn de interpellaties.

INTERPELLATIE VAN DE HEER ARNAUD PINXTEREN

**TOT MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-
LAST MET TEWERKSTELLING,
ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL
EN WETENSCHAPPELIJK ONDER-
ZOEK,**

**betreffende "de gewestelijke steun voor de
bedrijven".**

De voorzitter.- De heer Pinxteren heeft het woord.

De heer Arnaud Pinxteren *(in het Frans).*- *Het
gewest verstrekt talloze premies en subsidies aan
ondernemingen die op zijn grondgebied gevestigd
zijn. Het merendeel van die middelen is bestemd
voor zelfstandigen, micro-ondernemingen en
kmo's.*

*Met uitzondering van de steun voor de
buitenlandse handel geldt de ordonnantie van 13
december 2007 betreffende de steun ter
bevordering van de economische expansie als
wettelijk kader voor het grootste deel van de steun
aan ondernemingen in het Brussels Gewest.*

*Het Bestuur Economie en Werkgelegenheid stelt
trouwens jaarlijks een verslag op over de
toepassing van die ordonnantie met voornamelijk
informatie en statistieken over het aantal
ingediende en behandelde dossiers. Voor zover ik
weet, omvat het verslag geen kwantitatieve analyse
van de impact van de steunmaatregel op de creatie
en het behoud van economische activiteiten in het
gewest.*

Welk type ondernemingen of zelfstandigen doen

INTERPELLATIONS

M. le président.- L'ordre du jour appelle les interpellations.

INTERPELLATION DE M. ARNAUD PINXTEREN

**À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE
LA RÉGION DE BRUXELLES-
CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI,
DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE
EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE,**

**concernant "les aides régionales aux
entreprises".**

M. le président.- La parole est à M. Pinxteren

M. Arnaud Pinxteren.- Notre Région offre de nombreuses possibilités de primes et de subsides aux entreprises présentes sur son territoire. Ces aides sont majoritairement destinées aux indépendants, micro, petites et moyennes entreprises, et peuvent couvrir partiellement différentes dépenses, que ce soit en termes d'investissements, de recrutements, de formations, de recours à des consultants, etc.

En dehors des aides relatives à la promotion du commerce extérieur, la plupart des aides aux entreprises en Région bruxelloise ont comme cadre légal l'ordonnance du 13 décembre 2007 relative aux aides pour la promotion de l'expansion économique.

Un rapport annuel relatif à l'application de cette ordonnance est d'ailleurs élaboré par l'Administration de l'économie et de l'emploi, rapport qui contient principalement des informations et des statistiques concernant le nombre de dossiers introduits et traités par type d'aides.

een beroep op steunmaatregelen? In welke sectoren? Constateert u concrete resultaten op het vlak van werkgelegenheid of de ontwikkeling van activiteiten? In welke mate zou dat zonder steun ook het geval zijn?

Welke feedback geven aanvragers en begunstigden over de werking en de efficiëntie van de steunmaatregelen?

Zijn het altijd dezelfde ondernemingen die steun aanvragen?

Hebben de bedrijven uit het gewest de informatiestroom over de verschillende steunmaatregelen kunnen evalueren?

Beantwoordt de steun aan de noden van ondernemingen en kandidaat-ondernemers?

Naar welke type steun is de vraag het grootst?

Het is goed dat het gewest de bedrijven sterk ondersteunt, maar net zoals elke beleidsmaatregel moet ook de steun aan bedrijven regelmatig geëvalueerd worden opdat hij aan de veranderende noden en doelstellingen zou beantwoorden.

Bestaat er al een evaluatierapport over de steun voor economische expansie? Zo ja, wat zijn de conclusies? Zo neen, zult u een dergelijk rapport laten opstellen?

À ma connaissance, ce rapport ne comprend cependant aucune analyse qualitative quant à l'évaluation du fonctionnement et de l'impact réel de ces aides sur la création et le soutien aux activités économiques de notre Région. On peut donc se poser les questions suivantes :

- quels types d'entreprises ou de particuliers y font appel ?

- quels secteurs ?

- quels résultats concrets sont-ils observés en termes de création d'emplois pour les Bruxellois ou de développements d'activités ?

- dans quelle mesure ces développements auraient-ils eu lieu sans l'existence des aides ? Quel pourrait être par conséquent l'effet d'aubaine ?

- quels retours sont-ils donnés par les demandeurs et par les bénéficiaires des aides en termes de fonctionnement et d'efficacité du dispositif ?

- les entreprises qui font appel aux aides sont-elles suffisamment diversifiées ou sont-ce régulièrement les mêmes qui y font appel ?

- une évaluation des dispositifs d'information des différentes aides a-t-elle été réalisée auprès des entreprises de la Région ?

- les aides proposées répondent-elles aux besoins des entreprises et des candidats entrepreneurs ?

- quels sont les cinq types d'aides le plus fréquemment demandées ?

Voilà toute une série de questions qui pourraient faire l'objet d'une évaluation qualitative. Fort heureusement, des montants importants sont alloués aux aides pour les entreprises dans notre Région. Qu'on ne se trompe pas, nous sommes évidemment favorables à ce système. Mais, comme pour toute politique et tout outil public, il convient selon nous de les évaluer régulièrement pour les orienter au mieux, en fonction des besoins et des objectifs.

Dès lors, Mme la ministre, je voudrais vous poser les questions suivantes. Un rapport d'évaluation sur le fonctionnement et l'impact des aides à

Bespreking

De voorzitter.- De heer De Bock heeft het woord.

De heer Emmanuel De Bock (*in het Frans*).- *Aan een aantal bedrijven werd gevraagd om de toegekende steun terug te betalen. Welk percentage van het budget vertegenwoordigen die bedragen? Hoe verloopt de controle? Die is complex en vergt veel tijd van het personeel.*

Hoe staat het met bedrijven die in werkelijkheid of virtueel failliet zijn en tot delocalisatie gedwongen om te overleven en banen te redden? Wordt van hen een evenredige terugbetaling gevraagd? De terugbetaling van de steun kan de financiële toestand van een bedrijf immers verergeren. Zijn er met dergelijke bedrijven geschillen hangende?

De voorzitter.- Mevrouw Fremault heeft het woord.

Mevrouw Céline Fremault, minister (*in het Frans*).- *Mijnheer Pinxteren, ik ben het met u eens dat het beleid en vooral de subsidiëring van bedrijven regelmatig moet worden geëvalueerd, want we mogen geen geld verspillen.*

Het is niet omdat er in de jaarrapporten van de Directie Steun aan Ondernemingen enkel statistische gegevens staan, dat er bij de evaluaties enkel aandacht gaat naar kwantiteit en niet naar kwaliteit.

De subsidies worden verstrekt op grond van een organieke ordonnantie. Het is niet zo dat de Directie Steun aan Ondernemingen voor elke

l'expansion économique a-t-il déjà été réalisé ? Le cas échéant, pouvez-vous nous le communiquer ou à tout le moins nous en donner les conclusions et notamment par rapport aux différentes questions formulées ci-dessus ? Dans la négative, avez-vous envisagé de faire réaliser une telle analyse ?

Discussion

M. le président.- La parole est à M. De Bock.

M. Emmanuel De Bock.- Avez-vous des informations sur les entreprises auxquelles il a été demandé de rembourser les aides octroyées ? Que représente le montant de ces dernières en termes de budget ? Comment le contrôle s'opère-t-il ? En effet, cela paraît compliqué et doit certainement exiger du personnel.

Qu'en est-il des entreprises en état de faillite réelle ou virtuelle et qui se trouvent contraintes de délocaliser pour se sauver et sauver leurs emplois ? Quel type d'accompagnement est demandé ? Exige-t-on un prorata de remboursement ? Tient-on compte de ce facteur ? En effet, le remboursement de ces aides peut aussi aggraver la situation économique d'une entreprise. Elles ne sont certainement pas légion, mais j'ai cru entendre que plusieurs d'entre elles étaient concernées par ce phénomène.

Il y a-t-il des litiges en cours avec certaines de ces sociétés ?

M. le président.- La parole est à Mme Fremault.

Mme Céline Fremault, ministre.- M. Pinxteren, vu le contexte budgétaire, je partage votre souci d'évaluer régulièrement les politiques menées et, en particulier, le subventionnement des entreprises.

Le fait que les rapports annuels de la Direction des aides aux entreprises ne contiennent que des données statistiques ne signifie pas qu'aucune évaluation qualitative n'est menée autour de ces aides.

Ces dernières sont octroyées dans le cadre d'une ordonnance organique. Le mécanisme ne prévoit pas que la Direction des aides aux entreprises se

aanvraag tot een opportuniteitsanalyse moet overgaan om te bepalen of de steun kan worden verstrekt. Zodra een bedrijf beantwoordt aan de voorwaarden van het bijhorende uitvoeringsbesluit, krijgt het die subsidie.

Subsidies worden daarentegen niet automatisch toegekend als het bedrag hoger is dan 350.000 euro per jaar voor algemene investeringen en 80.000 euro per jaar voor specifieke investeringen.

Als er hogere bedragen worden aangevraagd, hakt de regering de knoop door, daarbij rekening houdend met criteria zoals jobcreatie.

Het ontwerp van ordonnantie betreffende de oprichting van een stedelijke vrijhandelszone voorziet in de komst van een evaluatiecomité dat zich moet buigen over de verwachte impact van economische projecten inzake jobcreatie.

Voor de evaluatie van de steun voor economische expansie kan men criteria gebruiken als de creatie van werkgelegenheid, de ontwikkeling van bedrijfsactiviteiten of de invulling van de behoeften van bedrijven. In 2008 voerde IDEA Consult een studie uit waaruit bleek dat bedrijven die subsidies aanvragen op bepaalde vlakken veel betere resultaten kunnen voorleggen dan bedrijven die dat niet doen. De meeste bedrijven gaan er dankzij de subsidies op vooruit. Het effect op de werkgelegenheid is echter gematigd positief. Ongeveer 40% van de gesubsidieerde bedrijven neemt meer personeel aan, voor 45% blijft de werkgelegenheid stabiel en bij de rest neemt de werkgelegenheid af.

90% van de ondernemingen was het grotendeels of helemaal eens met de stelling dat dergelijke overheidssteun bijdraagt tot de economische ontwikkeling en 89% vond dat de maatregel beantwoordt aan de behoeften van de onderneming.

De Directie Steun aan Ondernemingen heeft bijna dagelijks contact met de ondernemingen en is dus uitstekend geplaatst om na te gaan of de hulp voldoet aan de behoeften.

Dit beleidsinstrument wordt constant verbeterd. Sinds enkele maanden werkt mijn kabinet aan de

livre à une analyse d'opportunité de l'octroi d'une aide à une entreprise. Dès que celle-ci répond aux conditions prévues dans un arrêté d'exécution, une aide est octroyée.

Cependant, les textes prévoient une exception à ce caractère automatique, lorsqu'une aide octroyée est supérieure à certains plafonds annuels. Ainsi, l'aide aux investissements généraux ne peut pas dépasser 350.000 euros par an et celle aux investissements spécifiques, 80.000 euros par an.

Dans ces cas de figure et vu les montants concernés, il appartient au gouvernement de se prononcer sur l'octroi de l'aide, en tenant compte des paramètres d'opportunité dont le critère relatif à l'emploi généré par les projets d'investissement et son coût le plus important.

Le projet d'ordonnance relatif aux zones franches urbaines prévoit l'instauration d'un comité chargé d'évaluer les projets pour lesquels une ou plusieurs zones seront demandées et de remettre un avis sur l'impact attendu de l'aide en termes d'emploi.

L'évaluation du dispositif des aides à l'expansion économique peut se baser sur la création d'emplois, le développement d'activités ou la satisfaction des besoins des entreprises. En 2008, IDEA Consult a réalisé une étude sur l'évaluation. Parmi ses conclusions, nous apprenons que "pour un certain nombre d'indicateurs socio-économiques, les demandeurs d'aides enregistrent des résultats systématiquement supérieurs à ceux des non demandeurs (chiffres d'affaires, emploi, valeur ajoutée)".

Plus loin, il est précisé que sur la base "des résultats de l'enquête, nous constatons que la grande majorité des demandeurs (67%) a connu une amélioration de son chiffre d'affaires. Près de 45% des entreprises ayant demandé l'aide n'ont pas vu leur emploi changer. Pour près de 40%, l'emploi a augmenté et pour les entreprises restantes, il a diminué. L'impact ressenti sur l'emploi de l'aide aux investissements semble être légèrement positif".

Il ressort de l'étude que 90% des entreprises étaient plutôt, voire tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle l'aide contribue au développement économique de la zone de développement, et 89%

wijziging van de uitvoeringsbesluiten van de ordonnantie inzake de economische expansie.

Een eerste reeks wijzigingen werd al doorgevoerd inzake de subsidiëring van specifieke investeringen. Een tweede reeks wijzigingen betreft hulp bij opleidingen, consultancy enzovoort, en zal begin december door de regering besproken worden.

Het Brussels Agentschap voor de Onderneming (BAO) maakt jaarlijks een overzicht van de moeilijkheden die de Brusselse ondernemingen ondervinden, waarbij het ook aandacht besteedt aan de steun voor economische expansie. Het document van het BAO stelt ook oplossingen voor, die besproken worden door de Raad voor Economische Coördinatie.

Ik zal niet beweren dat alle Brusselse ondernemingen perfect op de hoogte zijn van de bestaande hulpmiddelen. We moeten hen voortdurend blijven informeren, onder meer via het BAO en via de vernieuwde website van het Bestuur Economie en Werkgelegenheid.

U vraagt een aantal cijfers. Bij de 'softe' ondernemingen (bijvoorbeeld in de sector van de kinderopvang) ging 90% van de premies naar kleine ondernemingen en 59% naar micro-ondernemingen.

Van de premies voor omkadering en kennisoverdracht ging 90% naar kleine ondernemingen en 68% naar micro-ondernemingen.

Van de premies voor aanwervingen ging 79% naar micro-ondernemingen en 21% naar andere kleine ondernemingen. Ook de steun voor algemene investeringen (gebouwen en materieel) ging vooral naar micro-ondernemingen.

In 2012 was 65% van de beoordelingen gunstig, net als in 2011, tegenover 70% in 2010.

Slechts 28,2% van de beoordelingen heeft betrekking op kleine ondernemingen en 5% heeft betrekking op middelgrote ondernemingen.

De steun voor specifieke investeringen, zoals milieusubsidies of steun voor aanpassingen inzake

avec l'affirmation selon laquelle la mesure correspond bien aux besoins économiques de l'entreprise.

Au-delà des résultats de cette étude, il est évident que la Direction des aides aux entreprises - de par les contacts qu'elle entretient quotidiennement avec celles-ci - est consciente du degré d'adéquation entre les aides existantes et les besoins à combler. Nous sommes dans un processus d'amélioration constante du dispositif d'aide. Depuis plusieurs mois, avec l'aide de mon cabinet, elle participe de manière proactive au travail de modification des arrêtés d'exécution de l'ordonnance en matière d'expansion économique.

Un premier train de modifications a été mis en œuvre par la publication d'arrêtés modificatifs des aides aux investissements dits spécifiques, comme les problèmes environnementaux par exemple. Un second train de modifications est en cours de finalisation en matière d'aide légère (formations, consultance...) et sera proposé au gouvernement au début du mois de décembre de cette année.

L'administration joue donc pleinement son rôle actif d'évaluation de la réglementation, permettant son évolution dans un sens favorable aux entreprises bruxelloises.

Finalement, l'Agence bruxelloise pour l'entreprise (ABE) établit aussi annuellement, dans le cadre du Conseil de coordination économique, un récapitulatif des points névralgiques rencontrés par les entreprises bruxelloises.

Celui-ci inclut un chapitre relatif à l'aide à l'expansion économique, listant les difficultés rencontrées par les entrepreneurs et proposant des pistes de résolution. Le document est lui-même débattu au sein du Conseil de coordination économique afin de retenir les pistes applicables dans le cadre budgétaire existant.

Votre interpellation fait référence à l'évaluation des dispositifs d'information. Il serait faux de dire que la totalité des entreprises bruxelloises est parfaitement au courant des aides existantes. Il s'agit là d'un travail de fond, continu et incessant, toujours à recommencer.

Je soulignerai d'une part tout le travail réalisé en

voedselveiligheid, gaat meestal naar micro-ondernemingen (73,7% van de dossiers). De steun aan kmo's daalt met 4%. In 2012 was er geen enkele positieve beoordeling betreffende grote ondernemingen.

Wat de activiteitensectoren betreft, is de zogenaamde 'softe' steun als volgt verdeeld: 7% gaat naar administratieve diensten, 15% naar de industrie, 11% naar de handel, 23% naar de informatie- en communicatiesector en 39% naar gespecialiseerde sectoren (juridisch advies, schoonmaak, grafische vormgeving, vastgoed, ...).

De wetenschappelijke en technische sector blijft de grootste begunstigde van steun voor consultancy: het aandeel van 39% staat voor een stijging met 12% tegenover 2011. In vergelijking met de voorgaande jaren zijn er twee andere sectoren die standhouden: de industrie en de informatie- en communicatiesector. De handelssector zakt terug van 19 en 20% in de twee voorgaande jaren naar slechts 11%.

Minder dan 1% van de premies gaat naar bouw en horeca: 11% voor informatica, 31% voor management, 7% voor certificering, 9% voor financiering en 30% voor marketing.

De steun voor omkadering en kennisoverdracht is goed voor 5% in de vastgoedsector, 6% in de industrie, 8% in de handel en 13% in de informaticasector. Net zoals bij de steun voor consultancy nemen de wetenschappelijke en technische sector en de ICT-sector de grootste happen uit het budget.

De steun bij aanwerving is als volgt verdeeld: 16% industrie, 8,5% bouw, 12% handel, 4% huisvesting en restauratie, 4% transport, 33% ICT-sector, 8% gespecialiseerde sectoren en 12% administratieve diensten en ondersteuning.

De steun voor algemene investeringen is als volgt verdeeld: 18,7% detailhandel zonder auto's en motors, 19% restauratie, 6% groothandel zonder auto's en motors, 3,7% hotels, 3% drukkerij en bijhorende diensten, 3,7% voeding.

De steun voor specifieke investeringen is als volgt verdeeld: 25% restauratie, 18% kleinhandel, 7% groothandel, 6,25% wassalons, 5% voeding, 3,5%

matière de communication en amont par le "1819" de l'ABE, ainsi que la refonte récente du site internet de Bruxelles économie et emploi qui rassemble toutes les informations nécessaires et qui met en valeur les aides à l'expansion économique.

Votre interpellation contient quelques demandes chiffrées auxquelles j'arrive. En ce qui concerne la taille des entreprises qui font appel aux aides, pour les entreprises dites "soft" (aides à l'accueil de la petite enfance, de conseil...), 90% des primes (92 en 2011 et 94 en 2010) ont été octroyées à de petites entreprises, dont 59 à des micro-entreprises. Je vous donnerai après l'ensemble des chiffres si vous le souhaitez.

Pour les aides à l'encadrement et à la transmission du savoir (aide à la formation, au tutorat...), 90% des primes ont été octroyées à des petites entreprises, dont 68% à des micro-entreprises.

Pour les aides au recrutement, 79% des primes ont été octroyées à des micro-entreprises et 21 à des petites entreprises. Pour les aides concernant les investissements généraux en tous genres (immeubles et matériel), la grande majorité des décisions d'aide concerne les micro-entreprises.

Ces décisions sont donc supérieures à l'ensemble de celles bénéficiant aux autres entités : 65% de décisions favorables en 2012 comme en 2011, et 70% en 2010.

En conséquence, à peine une décision sur trois (28,2%) concerne les petites sociétés, tandis que, marginalement, environ 5% des décisions favorables se rattachent aux sociétés de taille moyenne.

Pour les aides qui concernent les investissements spécifiques, telles que les aides environnementales ou encore l'adaptation aux normes de sécurité alimentaire, la majorité des dossiers concernent des micro-entreprises (73,7% des dossiers, soit 15% de plus qu'en 2011). Le pourcentage relatif aux petites entreprises et aux moyennes entreprises diminue de 4%. Aucune décision positive n'a été prise en 2012 concernant de grandes entreprises.

Pour ce qui est des secteurs d'activité qui font appel aux aides, les aides dites "soft" se ventilent

hotels en 1,8% reclamebureaus.

Net als in 2010 werden de restaurantsector en de klein- en groothandelsector sterk gesubsidieerd voor de aankoop van uitrusting voor de koude- en warmteketen en voor uitrusting om aan de normen inzake voedselhygiëne te beantwoorden.

De sector van de wasserijen en wassalons genoot in 2010 steun voor de aankoop van energiezuinige machines. Tal van bedrijven kregen aanzienlijke subsidies voor machines die niet draaien op tetrachlooretheen of andere schadelijke solventen.

Aan de volgende vijf posten werd in 2012 de meeste steun verleend in termen van budgettaire vastleggingen:

- *algemene investeringen;*
- *steun en advies aan 'softe' bedrijven;*
- *specifieke energie-investeringen;*
- *steun inzake opleiding voor 'softe' bedrijven;*
- *steun bij aanwerving voor specifieke projecten in de 'softe' sectoren.*

De indeling volgens aantal dossiers is als volgt:

- *steun en advies aan 'softe' bedrijven: 1.310 dossiers met positieve beoordeling;*
- *algemene investeringen: 326 dossiers met positieve beoordeling;*
- *specifieke energie-investeringen: 224 dossiers met positieve beoordeling.*

Wat de steun voor economische expansie betreft, wordt het overheidsgeld dus wel degelijk verstandig gebruikt.

De cijfers rond de teruggaven door ondernemingen bezorg ik u later. Ze zijn immers het voorwerp van een schriftelijke vraag en ik beschik hier niet over alle gegevens. De controle wordt waargenomen door vijftien personen van het Bestuur Economische Inspectie. Bij faillissementen wordt de terugbetaling geval per geval beoordeeld.

comme suit : 7% dans les services administratifs ; 15% dans le secteur de l'industrie ; 11% dans le secteur du commerce ; 23% dans le secteur informatique et communication ; 39% dans le secteur des activités spécialisées (conseil juridique, nettoyage, graphisme, immobilier...).

Le secteur des activités spécialisées scientifiques et techniques reste le premier secteur des entreprises bénéficiaires des aides à la consultance : 39%, ce qui représente une hausse de 12% par rapport à 2011.

Par rapport aux années précédentes, deux autres secteurs se maintiennent : l'industrie manufacturière et le secteur de l'information et la communication. Le secteur du commerce marque le pas puisqu'il représente seulement 11%, contre 19 et 20% les deux années précédentes.

Les secteurs de la construction et de l'horeca représentent moins de 1% des primes : 11% pour l'informatique ; 31% pour le management ; 7% pour la certification ; 9% pour le financement et 30% pour le marketing.

Pour les aides à l'encadrement et la transmission du savoir : 5% dans le secteur des activités immobilières ; 6% dans celui de l'industrie ; 8% dans celui du commerce ; 13% dans le secteur informatique.

Comme pour le secteur des aides à la consultance, le secteur des activités spécialisées scientifiques et techniques est à nouveau le premier secteur des entreprises bénéficiaires, suivi par le secteur information et communication.

Les aides de recrutement sont ventilées ainsi : 16% pour l'industrie manufacturière ; 8,5% pour la construction ; 12% dans le secteur du commerce ; 4% celui de l'hébergement et de la restauration ; 4% dans le transport ; 33% dans le secteur de l'information et de la communication ; 8% dans celui des activités spécialisées ; 12% dans celui des activités de service administratif et de soutien.

Les aides concernant les investissements généraux : 18,7% dans le secteur du commerce de détail, sauf automobile et motocycle ; 19% dans le secteur de la restauration ; 6% dans celui du commerce de gros, sauf automobile et motocycle ;

3,7% dans celui des hôtels et hébergements similaires ; 3% dans celui des imprimeries et services annexes ; 3,7% dans celui des industries alimentaires.

Les aides pour les investissements spécifiques sont ventilées ainsi : 25% dans le secteur de la restauration ; 18% dans celui du commerce de détail ; 7% dans celui du commerce de gros ; 6,25% dans le secteur des activités de blanchisseries et de salons-lavoirs ; 5% dans celui des industries alimentaires ; 3,5% dans celui des hôtels et hébergements ; 1,8% dans celui des activités des agences de publicité.

Tout comme en 2010, le secteur de la restauration ainsi que ceux du commerce de détail et de gros, qui concernent en grande partie l'alimentation et l'industrie alimentaire, ont été fortement subsidiés en matière d'acquisition d'équipements relatifs à la chaîne du froid et du chaud ou répondant aux normes d'hygiène alimentaire.

De la même manière, en 2010, le secteur des activités de blanchisserie et des salons-lavoirs a bénéficié d'aides à l'acquisition de machines à laver et séchoirs performants en matière d'économie d'énergie. De nombreuses entreprises ont aussi reçu d'importantes subventions pour des machines permettant de se passer de perchloroéthylène et autres solvants hydrocarbures néfastes.

En 2012, les cinq aides les plus importantes en termes d'engagements budgétaires concernaient les postes suivants :

- investissements généraux ;
- aide soft et conseils ;
- investissements spécifiques énergie ;
- aide soft formation externe ;
- aide soft recrutement projets spécifiques.

Si on examine le classement en termes de nombre de dossiers, les résultats sont les suivants :

- aide soft et conseils : 1.310 dossiers avec décision positive ;

- investissements généraux : 326 dossiers avec décision positive ;

- investissements spécifiques énergie ;
224 dossiers avec décision positive.

Dans le domaine de l'aide à l'expansion économique, l'argent public est donc utilisé de manière intelligente et sensée.

Concernant les restitutions, Monsieur De Bock, nous fournirons ultérieurement les chiffres, car ils font l'objet d'une question écrite et je ne dispose pas ici de toutes les données. Le contrôle est assuré par l'Inspection économique, soit quinze personnes. Par rapport aux faillites, la restitution est évaluée au cas par cas en fonction du problème des entreprises. Par exemple, s'il y a un plan d'apurement, on supprime partiellement la prime à restituer pro rata temporis - c'est ce qu'on va faire aussi pour les zones franches. L'inspection instruit chaque dossier et propose des solutions adaptées en tenant compte de la viabilité des entreprises.

De voorzitter.- De heer Pinxteren heeft het woord.

De heer Arnaud Pinxteren (*in het Frans*).- *U somt heel wat cijfers op. Bij een evaluatie moet echter niet alleen rekening worden gehouden met kwantiteit, maar ook met kwaliteit.*

De bevindingen in de studie van IDEA Consult zijn bijzonder interessant en zouden een aanvulling moeten zijn bij de evaluaties die uw diensten regelmatig uitvoeren. In plaats van een dergelijke evaluatie om de 5 à 10 jaar uit te besteden aan externe bedrijven, zou de regering er goed aan doen om de indicatoren die IDEA Consult hanteerde, ook door haar diensten te laten gebruiken.

U had het over het verband tussen de toekenning van subsidies en de werkgelegenheid die wordt gecreëerd. Tijdens de vorige regeerperiode zat ik in de raad van bestuur van de Haven van Brussel. Ik stelde toen vast dat bedrijven die subsidies aanvroegen uiteindelijk minder banen konden creëren dan aanvankelijk was gepland.

De opportuniteit van het toekennen van subsidies moet op voorhand goed worden geëvalueerd, maar ook achteraf moet worden nagegaan hoeveel

M. le président.- La parole est à M. Pinxteren.

M. Arnaud Pinxteren.- Je vous remercie pour votre réponse détaillée. Au-delà du caractère quantitatif et des chiffres que vous avez cités, il importe de disposer également d'une analyse développée sur la base de critères qualitatifs. Vous y avez répondu en mentionnant l'étude qu'IDEA Consult avait réalisée il y a plusieurs années.

Les indicateurs utilisés par IDEA Consult sont particulièrement intéressants et devraient être complémentaires aux évaluations réalisées régulièrement par vos services en matière d'expansion économique. Plutôt que de sous-traiter une évaluation de ce type tous les 5 ou 10 ans auprès d'un organisme extérieur, il serait opportun que le gouvernement intègre ce type d'indicateurs dans ses évaluations régulières.

Concernant l'octroi, vous avez évoqué les analyses d'opportunité et les emplois générés a priori par l'activité. En qualité d'administrateur du Port de Bruxelles sous l'ancienne législature, j'ai pu constater que l'on pouvait identifier des emplois potentiels dans le chef de demandeurs de terrain, mais que, lorsque les activités étaient développées, il s'avérait que les emplois se faisaient plus rares

werkgelegenheid de subsidies hebben opgeleverd. Ik sta achter de criteria die IDEA Consult hanteert.

Waarom werd het tweede uitvoeringsbesluit juist gewijzigd?

Ik wens geen uitgebreide presentatie van de studie van IDEA Consult, want die is al achterhaald. Toch zou ik de studie graag ontvangen om na te gaan welke criteria er precies werden gehanteerd.

De voorzitter.- Mevrouw Fremault heeft het woord.

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).*- *De tweede reeks besluiten, inzake steun voor opleidingen en consultancy, is bijna klaar. Het gedeelte over de milieusubsidies is klaar. Momenteel werken we aan de veiligheidsmaatregelen.*

De voorzitter.- De heer Pinxteren heeft het woord.

De heer Arnaud Pinxteren *(in het Frans).*- *Waarom zijn die wijzigingen nodig?*

De voorzitter.- Mevrouw Fremault heeft het woord.

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).*- *Om de steunmaatregelen aan de veranderende situatie aan te passen.*

- Het incident is gesloten.

INTERPELLATIE VAN DE HEER ALAIN MARON

**TOT MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE**

que ce qui avait été prévu.

Il convient de procéder à cette analyse d'opportunité ex ante. Je vous invite néanmoins à procéder au suivi de la création d'emploi ex post, dès lors que l'activité est lancée et que les aides ont été octroyées. Je rejoins en ce sens les critères établis par IDEA Consult.

Par ailleurs, pouvez-vous préciser ce qui justifie la modification des arrêtés d'exécution ? Un premier arrêté a été modifié en raison des critères environnementaux ; qu'en est-il du second ?

Il est clair que nous ne vous demanderons pas une présentation de l'étude d'IDEA Consult car celle-ci est aujourd'hui obsolète. Nous aimerions néanmoins pouvoir en disposer afin notamment d'examiner le type d'indicateurs utilisés, tout en sachant que les chiffres et les évaluations ont évolué dans le temps.

M. le président.- La parole est à Mme Fremault.

Mme Céline Fremault, ministre.- Le second train d'arrêtés est en cours de finalisation et porte sur les aides pour la formation et la consultance. La partie portant sur les aides environnementales est terminée et nous travaillons sur les mesures de sécurité et les navettes.

M. le président.- La parole est à M. Pinxteren.

M. Arnaud Pinxteren.- Pourquoi doit-on apporter des modifications en la matière ?

M. le président.- La parole est à Mme Fremault.

Mme Céline Fremault, ministre.- Pour s'adapter aux nouvelles réalités.

- L'incident est clos.

INTERPELLATION DE M. ALAIN MARON

**À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE**

HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET TEWERKSTELLING, ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL EN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK,

betreffende "het risico op sluiting van een telecommunicatiebedrijf in Molenbeek en de banden van dat bedrijf met Irisnet2".

TOEGEVOEGDE INTERPELLATIE VAN DE HEER VINCENT DE WOLF,

betreffende "de situatie van het bedrijf Teleperformance in Sint-Jans-Molenbeek".

TOEGEVOEGDE INTERPELLATIE VAN DE HEER JAMAL IKAZBAN,

betreffende "de aangekondigde sluiting van het callcenter van Teleperformance in Sint-Jans-Molenbeek".

De voorzitter.- De heer Maron heeft het woord.

De heer Alain Maron (*in het Frans*).- *Het callcenter Teleperformance Belgium in Molenbeek, dat zestig werknemers telt, heeft de deuren gesloten. Er lopen momenteel onderhandelingen over de vertrekvoorwaarden voor de werknemers.*

De firma zou wel een kleine vestiging in België overhouden, wellicht om het gunstig fiscaal klimaat voor bedrijven met een heel beperkt personeelsbestand te kunnen blijven genieten.

De banen die verdwijnen, zijn in de eerste plaats jobs voor laaggeschoolden en die vormen nu net de grootste groep werklozen in het Brussels Gewest.

De voornaamste klant van Teleperformance was Mobistar, dat als dienstverlener geselecteerd werd bij de openbare aanbesteding voor Irisnet2. Mobistar staat daardoor in voor de communicatie van ongeveer alle gewestelijke en gemeentelijke administraties in Brussel, plus de ziekenhuizen, OCMW's, enzovoort.

LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI, DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE,

concernant "les risques de fermeture d'une société de service en télécommunication à Molenbeek et les liens de celle-ci avec Irisnet2".

INTERPELLATION JOINTE DE M. VINCENT DE WOLF,

concernant "la situation de l'entreprise Teleperformance située à Molenbeek-Saint-Jean".

INTERPELLATION JOINTE DE M. JAMAL IKAZBAN,

concernant "la fermeture annoncée du call center de Teleperformance situé à Molenbeek-Saint-Jean".

M. le président.- La parole est à M. Maron.

M. Alain Maron.- La société Teleperformance Belgium, un centre d'appels installé à Molenbeek qui employait environ 60 personnes, vient de fermer ses portes. Une procédure Renault est en cours et la négociation porte actuellement sur les conditions de départ des travailleurs.

La société ne fermerait pas complètement ses portes puisqu'elle garderait un centre en Belgique, sous une forme minimale. L'objectif de ce maintien est probablement de profiter de notre climat fiscal favorable à certaines entreprises, y compris celles qui sont très peu intensives en main-d'œuvre.

Les emplois menacés sont de prime abord des emplois à faible qualification, susceptibles d'être occupés par des Bruxellois peu qualifiés. Or, c'est précisément ce public qui forme la majorité des chercheurs d'emploi dans notre Région.

Le client principal de Teleperformance Belgium était Mobistar, qui faisait appel à cette société comme service d'assistance sur un certain nombre d'offres, entre autres de télévision.

Wat doet de regering om een oplossing te vinden voor de kwestie? Wat is de reden voor de sluiting? Is er contact geweest met Mobistar, waarmee de overheid via Irisnet2 dan toch een geprivilegieerde band heeft?

Heeft de regering maatregelen getroffen om de werknemers bij te staan die binnenkort op straat komen te staan en de rangen van Brusselse werkzoekenden dreigen te versterken?

De voorzitter.- De heer De Wolf heeft het woord voor zijn toegevoegde interpellatie.

De heer Vincent De Wolf (*in het Frans*).- *Waar gaan we heen als ondernemingen nu al naar buurlanden delokaliseren ?*

Sinds de indiening van mijn interpellatie heeft de onderneming effectief de deuren gesloten en staat een zestigtal mensen op de keien. Ik vind dat de minister zich nogal laat met het dossier heeft beziggehouden. Ze zat trouwens verveeld met het feit dat ik persoonlijk naar het bedrijf gegaan ben.

Ik heb er vastgesteld dat er meerdere verdiepingen leegstaan en dat het personeel zich in de steek gelaten voelt. De sociale dialoog wordt bewust vaag gehouden en er is duidelijk sprake van persoonlijke drama's.

Er bestonden nochtans alternatieven. De procedure-Renault ging in juli van start en Actiris werd op de hoogte gebracht van het collectieve ontslag.

Mobistar est le prestataire de services qui a été choisi dans le cadre du marché lié à Irisnet2. En tant que partenaire et prestataire technique d'Irisnet2, il détient un marché qui couvre les communications, voix et données, fixe et mobile, de pratiquement l'ensemble des administrations régionales et communales à Bruxelles, auxquelles il faut ajouter les asbl liées, les hôpitaux, les CPAS, etc.

En quoi a consisté votre mobilisation et celle du gouvernement pour tenter de trouver une solution à ce dossier ? Qu'est-ce qui a été mis en œuvre et pourquoi en arrive-t-on à cet échec ? Êtes-vous passée par Mobistar, qui était le client principal de cette société et le pourvoyeur de contrats, vu les liens privilégiés que la Région entretient avec Mobistar via Irisnet2 ?

Le gouvernement a-t-il pris des dispositions concernant une aide ou un reclassement éventuel à l'égard des travailleurs qui vont perdre leur emploi dans le courant des prochaines semaines ? Bien que ceux-ci toucheront des indemnités couvrant un certain nombre de mois, ils risquent de venir grossir les rangs des chercheurs d'emploi à Bruxelles.

M. le président.- La parole est à M. De Wolf pour son interpellation jointe.

M. Vincent De Wolf.- Où allons-nous s'il est désormais possible qu'une entreprise se délocalise dans un pays voisin, en l'occurrence aux Pays-Bas ?

La situation a évolué depuis le moment où j'ai déposé mon interpellation, puisque l'entreprise a fermé ses portes, causant la perte d'emploi d'une soixantaine de travailleurs. La ministre s'est investie dans ce dossier un peu tard, selon moi. Elle a d'ailleurs été troublée par le fait que je me sois rendu personnellement sur les lieux de cette entreprise relativement connue.

J'ai vu sur place que certains étages avaient été vidés et que le personnel souffrait d'abandon, et déplorait l'absence de discussion, l'absence de réponse aux questions. J'y ai pu constater le flou organisé dans le dialogue social et que s'y déroulait un véritable drame humain avec une réelle souffrance de ces personnes.

Ik zou verwachten dat mevrouw Fremault, net zoals haar ambtgenoten in de andere gewesten, haar opwachting zou maken in Molenbeek om haar bezorgdheid te uiten, want de werkloosheids- en faillissementscijfers liggen op recordhoogte in ons gewest.

In tegenstelling tot mijn collega's heb ik het gevoel dat u in dit dossier achter de feiten aanloopt.

Wat is er besproken tijdens de vergaderingen na de aankondiging van het ontslag? Welke problemen werden daar naar voren gebracht? Hoe heeft men geprobeerd het bedrijf in Brussel te houden of een overname mogelijk te maken? Ik denk onder meer aan de zone van economische uitbouw in de stad (ZEUS) of aan bevorderingssteun.

Ik ben het eens met de heer Maron over de contacten met Mobistar en Irisnet2. Maakt Actiris al werk van de intensieve begeleiding van de ontslagen werknemers? Werd daartoe een speciale cel opgericht?

Ik meen te weten dat de functie van callcenteroperator een knelpuntberoep is. Heeft Actiris andere bedrijven uit de sector laten weten dat er ervaren krachten beschikbaar zijn?

Ik heb nog een bijkomende vraag, die u eventueel later nog kunt beantwoorden: welke impact heeft de sluiting van Teleperformance op het zakencentrum Crystal Palace?

Als ik me niet vergis, komt er door het vertrek van de multinational in juni 1.600 m² aan kantoorruimte vrij. Blijft het zakencentrum dan nog wel levensvatbaar? Ik vermoed dat er toch rentabiliteitsproblemen zullen opduiken. Zijn citydev.brussels en het Brussels Agentschap voor de Onderneming (BAO) al op zoek naar nieuwe investeerders?

Il existait néanmoins encore à l'époque des alternatives. La procédure Renault avait été initiée au mois de juillet et la notification de licenciement collectif avait été envoyée à Actiris.

Je m'attendais à voir Mme Fremault débarquer à Molenbeek de la même manière que ses homologues Marcourt ou Peeters pour s'inquiéter de la situation puisque les taux de chômage et de faillite battent des records dans notre Région.

Contrairement à mes collègues, j'ai l'impression que vous avez été à la remorque de l'événement dans ce dossier.

Qu'a-t-on discuté lors des réunions qui ont eu lieu subséquemment ? Quelles sont les principales difficultés exprimées par les parties lors de vos rencontres ? Quelles pistes avaient été envisagées pour encourager l'entreprise à maintenir ses activités en Région bruxelloise ou à faciliter un repreneur ? Je pensais à la zone économique urbaine stimulée, aux aides à la promotion ou au dispositif de zone franche.

Je rejoins M. Maron à propos des contacts avec Mobistar et Irisnet2. De la même façon, je m'interroge sur ce qui a déjà été prévu chez Actiris pour faciliter l'accompagnement intensif de ces travailleurs ? Est-ce qu'une cellule spéciale a été mise sur pied, éventuellement à votre initiative ?

Sauf erreur de ma part, je pense que la fonction d'agent en call-center fait partie des métiers en pénuries. Est-ce qu'Actiris a pris l'initiative d'informer les autres entreprises du secteur de l'existence de cette main d'œuvre expérimentée qui est sur le carreau ?

J'ajoute une dernière question imprévue pour laquelle j'accepterai un éventuel report de votre réponse : disposez-vous d'informations sur l'impact de la fermeture de Teleperformance sur le site Cristal palace créé en partenariat avec citydev.brussels ?

Sauf erreur de ma part, le départ de la multinationale devrait libérer, en juin prochain, 1.600 m² de bureau. La viabilité de ce centre d'affaires est-elle dès lors assurée ? Il me revient que ce départ n'est pas sans entraîner des problèmes de rentabilité. Est-ce que

De voorzitter.- De heer Ikazban heeft het woord voor zijn toegevoegde interpellatie.

De heer Jamal Ikazban (in het Frans).- *Op 5 september werd aangekondigd dat het callcenter Teleperformance de deuren zou sluiten. Het bedrijf verhuist zijn activiteiten naar Nederland. In totaal verliezen zestig laaggeschoolde werknemers hun baan.*

De Molenbeekse gemeente kan die beslissing maar moeilijk begrijpen. Teleperformance maakte in 2012 nog een nettowinst van 127 miljoen euro of 38,7% meer dan in 2011. De operationele winst bedroeg 193 miljoen euro of 26,9% meer dan in 2011.

U hebt overleg gepleegd met de directie van Teleperformance. De Brusselse parlementsleden ontvingen een brief met informatie over de sluiting. Het is namelijk zo dat Irisnet wordt beheerd door Mobistar, dat op zijn beurt een grote klant is van Teleperformance. Het was de bedoeling dat het Brussels parlement en Mobistar druk zouden uitoefenen op Teleperformance om een sociaal bloedbad te vermijden.

Wat heeft uw overleg met de directie van Teleperformance opgeleverd? Werden er maatregelen genomen om banen te redden? Welke maatregelen overweegt Actiris naar aanleiding van het collectieve ontslag?

Dergelijke situaties drukken ons met de neus op de feiten: openbare aanbestedingen zouden altijd gepaard moeten gaan met sociale clausules. Kunt u de huidige sociale clausules toelichten? Ik pleit voor de invoering van een clausule die bedrijven verbiedt om weg te trekken uit Brussel, zeker als ze winstgevend zijn.

Irisnet wordt gebruikt door 122 overheidsinstellingen, waaronder de MIVB en Actiris. Waarom zouden we in Brussel geen gewestelijk callcenter oprichten waar laaggeschoolde Brusselaars aan de slag kunnen?

citydev.brussels et l'ABE se sont mis à la recherche de nouveaux investisseurs à Molenbeek ?

M. le président.- La parole est à M. Ikazban pour son interpellation jointe.

M. Jamal Ikazban.- Je ressens une grande frustration en découvrant la bonne ambiance à côté de laquelle je passe en présidant la commission de l'infrastructure pendant vos travaux.

Le 5 septembre dernier, le centre d'appels Teleperformance a confirmé son intention de fermer ses bureaux bruxellois en raison d'une délocalisation de ses activités vers les Pays-Bas.

Un total de soixante personnes sont concernées par ce licenciement. Comme l'a rappelé M. Maron, il s'agit d'emplois à faibles qualifications, des postes précieux pour les Bruxellois.

La commune de Molenbeek accueille d'autant plus difficilement cette décision qu'en 2012, Teleperformance a annoncé un résultat net du groupe de plus de 127 millions d'euros, soit une progression de 38,7% par rapport à l'exercice 2011. Le résultat opérationnel s'établit à 193 millions d'euros, en hausse de 26,9% par rapport à 2011.

Il me revient également que vous avez rencontré la direction de Teleperformance. Par ailleurs, un courrier a été envoyé aux élus régionaux afin de les sensibiliser à cette annonce puisqu'on sait que la Région de Bruxelles-Capitale, responsable du réseau de télécommunications Irisnet, fait appel à la compagnie Mobistar pour gérer et développer ce réseau qui concerne 122 organismes publics.

Or Mobistar est un client important de Teleperformance Belgique. Cette sensibilisation des députés bruxellois visait à inciter la Région et la société Mobistar à faire usage de leur influence auprès de Teleperformance en vue d'empêcher ce drame social.

Madame la ministre, quelle a été l'issue de votre rencontre avec la direction de Teleperformance ? Des mesures ont-elles été prises pour sauvegarder ces emplois ? Le licenciement ayant été confirmé à défaut, quelles mesures ont-elles été envisagées

Samengevoegde bespreking

De voorzitter.- Mevrouw Fremault heeft het woord.

Mevrouw Céline Fremault, minister (*in het Frans*).- *De sluiting van een bedrijf als Teleperformance betekent een sociaal drama voor de zestig ontslagen werknemers en een economisch verlies voor het hele gewest. Dergelijke callcentra creëren immers veel werkgelegenheid en stellen laaggeschoold personeel in staat om snel werkervaring op te doen.*

We volgen het dossier al vanaf de eerste alarmsignalen afgelopen zomer. Ik was ervan overtuigd dat er alternatieven waren voor een sluiting zonder meer. Toen het bedrijf het meubilair begon te verhuizen, heb ik, samen met de Molenbeekse schepen van Werk, een afspraak gemaakt met de directie van Teleperformance en de werknemersvertegenwoordigers. De delegatie van de directie deelde me bij die gelegenheid de redenen mee voor de sluiting in Molenbeek.

De hoge loonkosten in België, gecombineerd met het verlies van een aantal grote klanten, zouden de activiteiten van de onderneming in België

avec Actiris dans le cadre de ce licenciement collectif ?

Ce type de situation nous rappelle combien l'insertion de clauses sociales dans les marchés publics est essentielle. Quelles clauses sociales existent-elles actuellement dans les contrats publics ? Ne serait-ce pas primordial de prévoir une clause interdisant ce genre de délocalisation, tout particulièrement aux entreprises enregistrant de réels bénéfices ?

Mobistar est un client extrêmement important. Irisnet compte 122 organismes publics. Ces derniers recourent à des centres d'appels. C'est le cas notamment de la STIB, d'Actiris, et de bien d'autres. Ne faudrait-il pas imaginer en Région bruxelloise un centre d'appels public qui permettrait de fournir de l'emploi à des Bruxellois et particulièrement aux moins qualifiés ? La question mérite d'être posée et la réflexion d'être menée. Qu'en pensez-vous ?

Discussion conjointe

M. le président.- La parole est à Mme Fremault.

Mme Céline Fremault, ministre.- L'annonce d'une fermeture d'entreprise comme Teleperformance est interpellante d'autant plus que les centres d'appels sont vecteurs d'emplois, notamment pour du personnel peu qualifié au départ et qui développe rapidement une expertise et un certain panel de compétences. Cette fermeture constitue un drame social pour les 60 travailleurs concernés et une perte économique pour la Région.

Nous suivons ce dossier depuis les premières alertes, cet été, bien avant les interpellations au politique des uns et des autres. Je voulais alors croire que des alternatives à la fermeture pure et simple existaient. J'entendais aider l'ensemble des parties à concrétiser ces alternatives.

Dès les premiers signaux d'une fermeture qui semblait se préciser notamment par le déménagement de meubles et dès qu'il est apparu que la société néerlandaise envisageait réellement la délocalisation des activités de Molenbeek vers Maastricht, j'ai fixé un rendez-vous avec la

verlieslatend maken, ook al is het nettoresultaat van de groep nog steeds duidelijk positief.

In de loop van september heeft mijn kabinet meermaals contact opgenomen met de directie van Teleperformance om financiële oplossingen voor te stellen. Dat leidde tot een gedetailleerde berekening van de bedragen waarvoor het bedrijf in aanmerking komt in de vorm van steun voor economische expansie en van toekomstige steun in het kader van de zone van economische uitbouw in de stad (ZEUS). Eind september bevestigde het bedrijf echter dat die steun het verlies op de Belgische markt niet kon compenseren.

Tijdens de vergadering met de werknemersvertegenwoordigers heb ik me ertoe verbonden om contact op te nemen met Mobistar en ENI, de twee grote Brusselse klanten van Teleperformance, om na te gaan hoe de banen alsnog gered kunnen worden.

Ik heb er ook op gewezen dat, indien die gesprekken niet het gewenste resultaat opleveren en er toch een collectief ontslag zou volgen, Actiris een nieuwe cel zal oprichten om de ontslagen werknemers actief te begeleiden bij hun zoektocht naar een nieuwe baan.

Mobistar gaf aan dat het niet verantwoordelijk is voor de delocalisatie en dat het de beslissing betreurt. Mobistar zal trouwens, ten gevolge van het verlies van zijn televisieactiviteiten, in de toekomst niet langer gebruikmaken van de diensten van Teleperformance.

De cvba Irisnet maakt overigens geen enkel gebruik van de diensten van Teleperformance Belgium en is dus geenszins betrokken bij het dossier. Irisnet geeft bij de indienstneming van nieuw personeel steeds de voorkeur aan personeel uit het Brussels Gewest. Gelet op het tekort aan geschoold personeel in de ICT-sector is het echter niet altijd mogelijk om dat criterium te handhaven. Irisnet oefent geen enkele invloed uit op het aanwervingsbeleid van haar onderaannemers. Ook wat leveranciers en onderaannemers betreft, geeft Irisnet trouwens de voorkeur aan bedrijven uit het gewest.

ENI bevestigde van zijn kant geen vragende partij te zijn voor de delocalisatie van het callcenter en

direction de Teleperformance et des représentants des travailleurs.

Je me suis rendue à Molenbeek, en compagnie de l'échevin de l'emploi, la bourgmestre étant absente, pour rencontrer la direction de Teleperformance. Lors de cette réunion, les deux représentants de la direction m'ont fait part des raisons de la décision de fermeture à Bruxelles.

Les coûts salariaux élevés en Belgique en combinaison avec la perte de quelques grands clients faisaient en sorte que l'entreprise enregistrait une perte pour ses activités en Belgique, même si le résultat net du groupe est largement bénéficiaire. Je vous rapporte leurs propos. Je ne dis pas que c'était la réalité.

Durant tout le mois de septembre, mon cabinet a entretenu des contacts avec la direction de Teleperformance afin de proposer des solutions financières. Ces contacts ont abouti à un calcul détaillé des sommes que l'entreprise pouvait percevoir en faisant appel aux aides à l'expansion économique et aux futures aides dans le cadre de la ZEUS dans laquelle Teleperformance est située. Fin septembre, Teleperformance m'a confirmé que ces aides ne pouvaient pas compenser ce qu'elle estimait être la perte de la société sur le marché belge.

Lors de la réunion avec les représentants des employés, je me suis directement engagée, moins de 24 heures après avoir rencontré la direction, à avoir un contact avec les deux grands clients bruxellois de Teleperformance, Mobistar et ENI, dans le but d'examiner des pistes qui permettraient de sauvegarder l'emploi.

Au cas où ces rencontres n'auraient pas le résultat espéré et qu'un licenciement collectif devait se concrétiser, j'ai indiqué lors de la même réunion qu'Actiris pourrait mettre en place une cellule qui les accompagnera activement dans leur recherche d'un nouvel emploi. Le premier contact que mon cabinet a établi à la suite de cette réunion était avec la société Mobistar, qui est un partenaire de la Région bruxelloise pour le projet IRISnet. Mobistar m'a confirmé qu'il n'était pas à l'origine de la décision de délocalisation de Teleperformance. Mobistar regrette d'ailleurs profondément cette décision et n'utilisera plus les

had Teleperformance ook liever in de buurt van zijn Belgische en Brusselse klanten gehouden. Mijn diensten hebben ENI aangeboden om na te gaan hoe we de activiteiten van het callcenter in Brussel konden proberen te houden. Van de kant van ENI is op dat aanbod echter geen reactie meer gekomen. Al die inspanningen hebben helaas de sluiting van Teleperformance Belgium en het collectief ontslag niet kunnen verhinderen.

We hebben het dossier dag na dag gevolgd en er is permanent contact geweest met Teleperformance. Uiteindelijk konden we niet anders dan de sluiting en het collectief ontslag aanvaarden. Ik heb Actiris gewezen op de aanzienlijke knowhow van de ontslagen werknemers. Er moet snel werk gemaakt worden van hun herintegratie in de arbeidsmarkt. Ik zal streng toezien op het door Teleperformance voorgelegde begeleidingsplan.

De bedoeling van de sociale clausules en het doelgroepenbeleid bestaat erin de mogelijkheden inzake professionele integratie van werkzoekenden die een bijscholing volgen, te bevorderen en te diversifiëren.

Daar de sociale clausules worden erkend binnen het Europese recht, staan ze het vrije verkeer van personen, goederen en diensten niet in de weg, evenmin als het recht om een bedrijf op te richten.

Ook in dit geval werd ik geconfronteerd met de volslagen autonomie van de privésector als reactie op strategische beleidsbeslissingen die wellicht op een ander bevoegdheidsniveau zijn genomen.

Samen met de gemeente Molenbeek heeft mijn kabinet hard aan het dossier gewerkt. We konden echter niet genoeg gewicht in de schaal leggen om de beslissing ongedaan te maken.

services de Teleperformance à l'avenir, notamment pour des motifs de réorganisation interne, et notamment l'abandon du marché des chaînes de télévision.

Pour votre information, M. Maron, la SCRL IRISnet n'utilise aucun service fourni par l'entreprise Teleperformance Belgium. Elle n'est donc en aucune façon concernée par ce dossier. Je puis néanmoins vous assurer que la SCRL IRISnet porte une attention particulière au recrutement du personnel en privilégiant l'engagement de personnel habitant le territoire de la Région bruxelloise. Huit membres du personnel de la SCRL sur les onze habitent en Région bruxelloise.

Néanmoins, vu la pénurie de personnel qualifié dans le domaine des télécommunications et de l'informatique, il est parfois difficile d'engager du personnel compétent sur la base de ce critère, ce qui oblige parfois IRISnet à assouplir cette condition pour ne pas laisser passer de bons candidats. La SCRL n'exerce aucune influence contraignante sur la stratégie de recrutement de ses sous-traitants. En ce qui concerne les fournisseurs et les sous-traitants, la SCRL privilégie également des sociétés implantées sur le territoire de la Région. Le meilleur exemple est l'externalisation de ses services juridique et financier à des sociétés bruxelloises en ressources humaines.

Tout comme Mobistar, la société ENI m'a confirmé ne pas être demandeuse de la relocalisation de son call center. Au contraire, la société préférerait capitaliser son investissement dans la formation d'une partie du personnel de Teleperformance et maintenir la proximité de ses clients bruxellois et belges. Mes collaborateurs ont proposé leur disponibilité à ENI pour examiner avec cette entreprise leur ancrage et leur expansion à Bruxelles, ainsi que le maintien des activités du call center sur le territoire bruxellois. Malgré les rappels électroniques qui ont suivi les rencontres, mon cabinet n'a plus reçu des nouvelles de la part de la direction d'ENI. Malheureusement, tous ces efforts n'ont pas pu empêcher la fermeture de Teleperformance Belgium entraînant un licenciement collectif.

Nous avons suivi le dossier au jour le jour, produit des documents et envoyé ceux-ci à Teleperformance. Nous avons traduit en

néerlandais et résumé tout ce qu'il fallait pour synthétiser les aides que nous proposons.

Nous sommes finalement partis sur un schéma de fermeture entraînant un licenciement collectif. J'ai insisté auprès des responsables d'Actiris sur le fait que les travailleurs de Teleperformance disposaient d'un savoir-faire important, qui justifie d'autant plus une mise en œuvre très rapide des actions de reclassement pour en garantir le plein succès. Je resterai vigilante et intransigeante lors de l'analyse du plan d'accompagnement qui sera déposé par Teleperformance. Il va de soi que les travailleurs licenciés doivent pouvoir bénéficier d'un service de réinsertion optimal pour leur assurer toutes les chances de retrouver rapidement un emploi de qualité.

Pour ce qui concerne les clauses sociales, l'objectif est d'améliorer et de diversifier les possibilités d'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi en voie de qualification, en diversifiant et en élargissant les secteurs concernés par les clauses sociales et les publics cibles.

La nouvelle circulaire concerne les marchés de fourniture, de services et de travaux. Celle-ci s'applique le temps d'un marché et prend fin à la clôture de celui-ci. Un travail de sensibilisation à l'égard des pouvoirs adjudicateurs est également effectué. Cependant, les clauses sociales n'empêchent pas la libre circulation des personnes, des biens et des services, y compris le droit d'établissement d'une entreprise, puisque ces règles sont reconnues par le droit européen.

Plus que jamais, j'ai été confrontée à une autonomie totale du secteur privé par rapport à plusieurs décisions stratégiques prises, probablement, à un autre niveau de pouvoir que celui de la Région.

Avec la commune de Molenbeek, mon cabinet a dépensé une énergie considérable. Et malgré le fait que j'aie travaillé moi-même directement avec les fournisseurs, nous n'avons pas eu assez de poids pour influencer sur une décision qui avait déjà été prise.

De voorzitter.- De heer Maron heeft het woord.

De heer Alain Maron (*in het Frans*).- *Het is*

M. le président.- La parole est à M. Maron.

M. Alain Maron.- Je remercie la ministre pour sa

inderdaad moeilijk om invloed uit te oefenen op privébedrijven die klant zijn bij een andere privéonderneming.

Overigens is Mobistar aan het besparen, wat ook blijkt uit het feit dat het bedrijf geen televisie meer aanbiedt. De telecommunicatiesector kent niet meer dezelfde expansie als in het verleden. Mensen maken alsmaar meer gebruik van het internet. Een website is voor een bedrijf een goedkopere oplossing dan een callcenter. De vraag rijst dan ook hoe we de callcenters kunnen steunen. Zij creëren immers veel jobs voor laaggeschoolden.

Onlangs besliste het gewest om Irisnet2 aan Mobistar toe te vertrouwen. We moesten vermijden dat bepaalde diensten zouden worden uitbesteed aan firma's in het buitenland. We hebben al de indienstneming van niet-Brusselaars moeten aanvaarden. Mobistar doet ondertussen steeds vaker een beroep op onderaannemers, zelfs voor eerder strategische activiteiten.

Het wordt steeds moeilijker om sociale en ecologische clausules te doen naleven. Daarom moeten we des te meer kunnen steunen op wetgeving met duidelijke principes. Hopelijk kunnen we dergelijke clausules nog tijdens deze regeerperiode goedkeuren, ook bij wijze van signaal naar de privésector toe.

De voorzitter.- De heer De Wolf heeft het woord.

réponse complète. Il est difficile d'actionner un levier sur des sociétés privées clientes d'une autre société privée.

Par ailleurs, actuellement, Mobistar réduit ses dépenses. Le retrait de son offre télévisuelle l'a montré. La société n'avait plus d'intérêt dans cette offre qu'elle décidait de ne plus commercialiser.

Le secteur des télécommunications ne connaît plus la même expansion que dans le passé. En effet, il n'y a, par exemple, plus autant de cartes à activer. Les gens se tournent de plus en plus vers l'internet.

Dès lors, la question se pose sur la manière de continuer à développer les centres de téléphonie. De plus en plus, les sociétés orientent leurs clients vers l'utilisation d'internet au lieu de les inciter à téléphoner à un centre d'appels, plus coûteux.

Il y a lieu de réfléchir à la préservation de ce secteur. Il serait intéressant de le revivifier, car il est porteur d'emplois peu qualifiés et nous en avons besoin.

Dernièrement, la Région a confié l'important marché d'Irisnet2 à Mobistar. Il fallait éviter que certaines de ses prestations soient sous-traitées à l'étranger. Nous ne pourrions l'accepter. Nous avons déjà dû concéder l'engagement de travailleurs non Bruxellois à cause des contraintes du marché de l'emploi, même si l'engagement de Bruxellois doit rester une priorité. Or, Mobistar fait de plus en plus appel à des sous-traitants, y compris pour le développement de son réseau. Ainsi, même pour des activités relativement stratégiques, ces sociétés font appel à des sous-traitants.

Il devient de plus en plus difficile même de faire exécuter des clauses sociales et environnementales. Cela illustre l'importance d'autant plus forte de pouvoir se reposer sur une législation qui tienne réellement la route sur ces principes. Il est à espérer qu'on puisse aboutir sur ces deux clauses d'ici la fin de la législature.

C'est indispensable dans les marchés publics, mais c'est aussi un message envoyé au secteur privé.

M. le président.- La parole est à M. De Wolf.

De heer Vincent De Wolf (in het Frans).- *Ik ben het niet met u eens. Het klopt niet wat u zegt. Zelfs als u twee maanden eerder in actie was getreden, had u het sociale bloedbad niet kunnen vermijden. Ik heb uitgebreid met de vakbondsvertegenwoordigers gesproken en het is duidelijk dat de Nederlandse directie van Teleperformance de sluiting van het callcenter in Molenbeek al lang aan het voorbereiden was.*

Uw chronologische overzicht klopt niet. Ik heb de vakbonden en werknemers van Teleperformance op 3 september ontmoet en hun gevraagd of ik over de kwestie mocht communiceren. Ze gingen daarmee akkoord. Die avond nog verscheen er een persbericht bij Belga.

Op 4 september stuurde u 'toevallig' een persbericht naar Belga waarin stond dat de directie van Teleperformance de verhuizing motiveerde met het argument dat het bedrijf twee grote klanten was verloren in Brussel, namelijk ENI en Mobistar, en dat u contact zou leggen met die bedrijven om de zaak te bespreken. U bent dus pas daarna met uw overleg gestart.

U moet de zaken wel correct voorstellen. Het klopt helemaal niet dat u al in de zomer overleg zou gepleegd hebben. Ik kan dat bewijzen aan de hand van de persberichten van Belga.

De voorzitter.- Mevrouw Fremault heeft het woord.

Mevrouw Céline Fremault, minister (in het Frans).- *U hebt me op 3 september bekritiseerd op Twitter. Ik heb geantwoord dat ik een afspraak met de directie wilde voordat ik naar het bedrijf zou gaan. De Nederlandse directie zou namelijk op 4 september ter plaatse zijn. Donderdagmiddag heb ik de vakbonden ontvangen.*

Als u dan toch alle persberichten van Belga hebt, moet u ze misschien eens grondig lezen. Er staat namelijk in dat de vakbonden bijzonder tevreden zijn over de inzet van de gemeente Molenbeek en

M. Vincent De Wolf.- Je ne suis pas d'accord avec vous. Ce que vous dites est inexact. Même si vous aviez commencé deux mois plus tôt, vous n'auriez pas pu empêcher ce massacre programmé par la direction hollandaise. Pour avoir rencontré les délégués syndicaux assez longtemps, j'ai compris que c'était une sorte de meurtre programmé depuis un certain temps, dès que la direction hollandaise avait été envoyée sur place et dirigeait à distance.

Ce que vous avez dit sur la chronologie n'est pas correct. Le 4 septembre, vous avez publié une dépêche chez Belga. Personnellement, j'étais sur place le 3 septembre. J'avais demandé aux syndicats et aux travailleurs s'ils m'autorisaient à communiquer sur ce sujet. Ils me l'ont consenti. Un communiqué de presse est paru chez Belga le 3 septembre au soir.

Comme par hasard, le 4 septembre au soir, vous annoncez : " La direction que la ministre a rencontrée ce mercredi soir affirme perdre des clients à Bruxelles. Face à cette affirmation, des contacts seront pris, dès demain jeudi avec les clients concernés, ENI et Mobistar." C'est donc bien par la suite que vous avez pris ces contacts et ultérieurement une rencontre aura lieu avec les syndicats.

La vérité a ses droits, la chronologie aussi. Vous avez dit que les contacts avaient eu lieu préalablement, durant l'été. Vous n'avez pas attendu que j'aie sur place pour rencontrer les syndicats et l'entreprise. C'est faux. J'en ai la preuve technique ici dans les communiqués de presse de Belga.

M. le président.- La parole est à Mme Fremault.

Mme Céline Fremault, ministre.- Vous m'avez interpellée le 3 septembre sur Twitter. Je vous ai répondu que j'attendais le rendez-vous avec la direction avant de me rendre sur place. Il était prévu que la direction néerlandaise vienne le lendemain et nous l'avions contactée pour la rencontrer. J'ai reçu les syndicats le jeudi après-midi.

Cela dit, si vous êtes en possession de tous les communiqués de Belga, j'espère que vous lirez dans l'un d'entre eux que les permanents syndicaux

het Brussels Gewest.

De heer Vincent De Wolf (*in het Frans*):- *Ik heb met de drie vakbonden gesproken en ze zijn niet tevreden over uw aanpak.*

De voorzitter:- De heer Ikazban heeft het woord.

De heer Jamal Ikazban (*in het Frans*):- *Deze discussie over de persberichten stelt niets voor in het licht van het sociaal bloedbad. Het komt er nu op aan om de getroffen werknemers te begeleiden en aandacht te besteden aan de houding van de privésector in het Brussels Gewest. Het is duidelijk dat de overheid te weinig drukingsmiddelen heeft om dit soort sociale drama's te vermijden. Daar moeten we iets aan doen!*

De mogelijkheden die sociale clausules bieden, zijn beperkt. Waarom overweegt u niet om een openbaar Brussels callcenter op te richten, of een callcenter dat wordt beheerd door een bedrijf uit de sociale economie? Volgens mij is dat haalbaar, want momenteel doen heel wat overheidsinstanties een beroep op callcenters uit de privésector.

- Het incident is gesloten.

**INTERPELLATIE VAN MEVROUW
VIVIANE TEITELBAUM**

**TOT MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-
LAST MET TEWERKSTELLING,
ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL
EN WETENSCHAPPELIJK ONDER-
ZOEK,**

**betreffende "de publiciteit voor de
Vrouwendag die Actiris organiseerde op 17
september 2013".**

saluent le travail de mobilisation remarquable de la commune et de la Région, un travail qu'ils considèrent sans précédent dans des dossiers de crise comme celui-là.

M. Vincent De Wolf:- J'ai posé la question aux trois syndicats à propos de votre intervention dans ce dossier et les trois syndicats m'ont répondu par la négative.

M. le président:- La parole est à M. Ikazban.

M. Jamal Ikazban:- Cette polémique de Belga comparée à l'annonce de ce drame, où la ministre n'est en rien responsable, n'a pas lieu d'être. Il faut surtout se préoccuper de l'avenir de ces travailleurs et de la manière dont le secteur privé se comporte en Région bruxelloise.

Vous avez constaté le nombre insuffisant de leviers et de contraintes. Nous devons essayer d'aller plus loin que ce constat.

Vu que les clauses sociales sont limitées à l'heure actuelle et qu'elles ne nous permettent pas d'aller plus loin, pourquoi ne pas envisager la création d'un call center public ou bien géré par une entreprise d'économie sociale ?

Si on inventorie le nombre de services publics qui font appel au secteur privé pour faire des appels via des call centers, je pense qu'il y a un marché où on peut créer de l'emploi à faible qualification.

- L'incident est clos.

**INTERPELLATION DE MME VIVIANE
TEITELBAUM**

**À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE
LA RÉGION DE BRUXELLES-
CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI,
DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE
EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE,**

**concernant "la publiciteit pour la Journée des
Femmes organisée par Actiris le 17
septembre 2013".**

De voorzitter.- Mevrouw Teitelbaum heeft het woord.

Mevrouw Viviane Teitelbaum (in het Frans).- *Op 17 september heeft Actiris een vrouwendag georganiseerd om vrouwen meer bekend te maken met de opleidingen voor logistieke beroepen.*

Die beroepen worden doorgaans door mannen uitgeoefend, maar vrouwen verrichten elke dag logistieke taken zonder dat ze het beseffen. Om dat duidelijk te maken, toonde Actiris beelden van een vrouw die de kinderen naar school brengt, boodschappen doet voor de barbecue van haar man en de boodschappen opbergt.

Dat stereotiep beeld van de vrouw heeft voor heel wat deining gezorgd bij de vrouwenverenigingen.

Mevrouw Céline Fremault, minister (in het Frans).- *Binnen mijn kabinet heeft het zelfs tot hysterische reacties geleid.*

Mevrouw Viviane Teitelbaum (in het Frans).- *Het is de eerste keer dat wij een feministische minister in de regering hebben. En gezien uw bevoegdheden komt de onhandige communicatie van Actiris dubbel zo hard aan.*

Konden de communicatieverantwoordelijken van Actiris geen andere voorbeelden van logistieke taken vinden dan taken die verband houden met het huishouden en de zorg voor de kinderen? Uit de statistieken blijkt dat vrouwen nog altijd dubbel zoveel huishoudelijke taken uitoefenen als mannen, maar dat nog eens onderstrepen, is betreurenswaardig.

Sinds 2011 heeft de regering zich ertoe verbonden om in alle beleidsdomeinen rekening te houden met de genderdimensie. Toen u nog parlamentslid was, hebt u zelf wetsvoorstellen ingediend over de gelijkheid tussen vrouwen en mannen en verzette u zich sterk tegen dergelijke seksistische clichés!

Is Actiris ervan op de hoogte dat de kanselarij van de eerste minister, met de steun van het Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen, een

M. le président.- La parole est à Mme Teitelbaum.

Mme Viviane Teitelbaum.- Ce 17 septembre a eu lieu la Journée des Femmes organisée par Actiris en vue de faire découvrir aux femmes les formations en logistique.

L'objectif de cette journée était d'autant plus louable qu'il cherchait à attirer des femmes peu diplômées vers des professions généralement prises par des hommes en montrant qu'elles faisaient de la logistique chaque jour sans le savoir. Pour le démontrer, Actiris a mis en scène une femme qui conduit ses enfants, fait les courses pour le barbecue de son mari, et range les provisions dans les armoires. Une image assez stéréotypée de la femme !

On pourrait en rire si cela ne faisait pas pleurer. Dans l'associatif féminin et féministe, cela a créé un buzz négatif.

Mme Céline Fremault, ministre.- Au sein de mon cabinet, certaines étaient hystériques.

Mme Viviane Teitelbaum.- Nous nous en sommes doutés. C'est la première fois que nous avons une ministre féministe dans un gouvernement. Et avec vos compétences, cela fait deux fois plus mal.

Les responsables en communication d'Actiris n'ont, semble-t-il, pas trouvé d'autres tâches qu'une femme pouvait accomplir dans la vie de tous les jours et qui demandaient des compétences en logistique. Les femmes se retrouvent donc confinées par une institution publique aux activités ménagères, aux soins aux enfants, et donc à la sphère domestique. La triste réalité est qu'elles s'en occupent deux fois plus que les hommes (selon les statistiques), je ne dois pas vous le rappeler, mais ce message est déplorable.

Depuis 2011, la Région s'est engagée à intégrer la dimension de genre dans toutes ses politiques, y compris en matière d'emploi. Vous êtes vous-même à l'origine de textes sur l'égalité homme-femme, lorsque vous étiez parlementaire et que vous dénonciez fermement ces stéréotypes sexistes !

genderchecklist heeft opgesteld om de communicatieverantwoordelijken te helpen om de genderdimensie in hun communicatie te integreren?

Krijgen de communicatieverantwoordelijken van Actiris een specifieke opleiding over de gelijkheid tussen vrouwen en mannen om ervoor te zorgen dat zij de seksistische clichés niet versterken?

Krijgt Actiris middelen om de genderdimensie in zijn werking op te nemen? Welke initiatieven heeft Actiris op dat vlak genomen? Wat was uw reactie op de beelden die Actiris verspreidde? Welke maatregelen hebt u genomen om herhaling te voorkomen?

Bespreking

De voorzitter.- Mevrouw Fremault heeft het woord.

Mevrouw Céline Fremault, minister (in het Frans).- *Het initiatief voor de vrouwendag en de communicatie daarrond lag bij Bruxelles Formation en niet bij Actiris. Actiris was begonnen om de boodschap via een beperkt aantal kanalen te verspreiden, waaronder Facebook, maar heeft die verspreiding snel stopgezet gezien de stereotiepe boodschap.*

Het is de eerste keer dat ik met een dergelijk geval wordt geconfronteerd. Actiris tracht in haar communicatie altijd met de genderdimensie rekening te houden.

Actiris werkt momenteel aan een nieuwe informatiecampagne waarin elk cliché wordt vermeden. De nadruk wordt gelegd op diversiteit: mannen en vrouwen worden in zeer uiteenlopende beroepen uitgebeeld om geen seksistische vooroordelen te verspreiden.

Ook het informatieloket voor discriminatie bij

Je ne sais pas si Actiris est informée qu'une checklist genre a été publiée, à l'initiative de la chancellerie du Premier ministre avec le soutien de l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, en vue d'aider les communicateurs à intégrer la dimension de genre au sein de leurs communications. Il faudrait peut-être en informer les communicateurs d'Actiris, leur donner une formation et leur dire que les stéréotypes sexistes appartiennent à une autre époque...

Les responsables en communication d'Actiris reçoivent-ils une formation en communication par rapport à l'égalité hommes-femmes afin de ne pas renforcer les stéréotypes sexistes sur le marché de l'emploi ?

Actiris bénéficie-t-elle de moyens en vue d'intégrer la dimension de genre dans sa politique de fonctionnement ? Quelles initiatives ont-elles été prises à ce niveau ? Comment avez-vous réagi lorsque vous avez pris connaissance de cette communication ? Quelles mesures avez-vous prises pour que cela ne se reproduise plus ?

Discussion

M. le président.- La parole est à Mme Fremault.

Mme Céline Fremault, ministre.- Permettez-moi tout d'abord d'apporter quelques précisions concernant votre interpellation. La Journée des Femmes qui s'est tenue le 17 septembre en vue de faire découvrir aux femmes les formations en logistique a été organisée par Bruxelles Formation, et non par Actiris.

Actiris n'a pas développé cette communication et c'est Bruxelles Formation qui en a pris l'initiative. L'intervention d'Actiris a été limitée à la diffusion d'un message dans un nombre très limité de supports, dont Facebook. Mais vu l'image stéréotypée, Actiris en a immédiatement arrêté la diffusion.

Actiris est pleinement consciente de son rôle dans la diffusion de tels messages. C'est la première fois que je suis confrontée à pareil cas. Actiris a toujours veillé au respect de l'approche intégrée de la dimension de genre (gender mainstreaming) dans toutes ses communications.

aanwerving van Actiris tracht de bewustmaking rond de genderkwestie te vergroten, en dit niet alleen bij Actiris zelf maar ook bij haar partners.

Met de steun van het Territoriaal Pact voor de werkgelegenheid is er in elk plaatselijk agentschap een referentiepersoon aangesteld. Die referentiepersonen hebben een opleiding gekregen in sociale psychologie en over de geldende wetgeving, en hebben workshops gevolgd over passieve en actieve vormen van discriminatie.

Het loket heeft een initiatief uitgewerkt in samenwerking met het Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen om de informatie over de problematiek te verbeteren.

Actiris besteedt dus heel wat aandacht aan gendermainstreaming, ook al zijn daarvoor geen bijkomende middelen toegekend. Dit aspect maakt deel uit van de taken van de diversiteitsmanager, die de personeelsleden regelmatig op de problematiek wijst, onder meer bij hun indiensttreding.

Mevrouw Teitelbaum, u zult zien dat er in de nieuwe campagne van Actiris bijzondere aandacht is besteed aan het evenwicht tussen mannen en vrouwen.

De voorzitter.- Mevrouw Teitelbaum heeft het woord.

Actiris développe actuellement une nouvelle campagne de communication en veillant à éviter tout cliché et stéréotype et en favorisant les équilibres. Dans les fonctions et métiers sélectionnés, l'accent est mis sur le respect de la diversité, mais également la mise en situation d'hommes et de femmes dans des métiers extrêmement divers, évitant par là de véhiculer des clichés sexistes.

Actiris comprend un service Guichet de l'information sur la discrimination à l'embauche dont la mission principale est de détecter et de combattre les discriminations à l'embauche. Avec la décentralisation, ce guichet participe également à la sensibilisation sur la question du genre, aussi bien au sein d'Actiris qu'auprès des partenaires liés aux communes.

Avec le soutien du Pacte territorial pour l'emploi, des référents ont été désignés au sein de chaque antenne et ceux-ci ont tous reçu une formation en psychologie sociale ainsi que sur la législation en vigueur. Afin de combiner formation et action concrète sur le terrain, des ateliers, avec les référents désignés sur la base de critères, ont été organisés afin de les sensibiliser tant sur les discriminations actives que passives et dont ils n'avaient pas conscience.

Le guichet a aussi lancé une initiative en concertation avec l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, dans la perspective d'une meilleure information sur cette problématique.

La dimension du genre continue d'être intégrée dans le fonctionnement d'Actiris, sans que des budgets supplémentaires n'aient été récemment alloués. C'est également le rôle du directeur de la diversité, qui ne manque pas de sensibiliser les membres du personnel, notamment lors de leur entrée dans l'organisation.

Je vous invite, Mme Teitelbaum, à être attentive au lancement de la prochaine campagne d'Actiris. Elle vous démontrera sa vigilance particulière accordée à l'équilibre des genres dans sa communication.

M. le président.- La parole est à Mme Teitelbaum.

Mevrouw Viviane Teitelbaum (in het Frans).- *Gisteren werd in het Vrouwenparlement nog benadrukt dat er een groot verschil is tussen respect voor diversiteit en respect voor de gelijkheid tussen mannen en vrouwen.*

Het is belangrijk dat de overheidsdiensten zich ervan bewust worden dat gelijkheid tussen mannen en vrouwen en vrouwenrechten 52% van de bevolking aanbelangen. Het gaat dus niet over een minderheid.

De diversiteitsmanager staat niet noodzakelijk garant voor de gelijke behandeling van vrouwen en mannen.

- *Het incident is gesloten.*

INTERPELLATIE VAN MEVROUW ANNE HERSCOVICI

TOT MEVROUW CÉLINE FREMAULT, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET TEWERKSTELLING, ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL EN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK,

betreffende "de begeleiding en de controle van de in opvanghuizen opgenomen vrouwen".

De voorzitter.- Mevrouw Herscovici heeft het woord.

Mevrouw Anne Herscovici (in het Frans).- *De opvanghuizen voor vrouwen trekken aan de alarmbel omdat Actiris onredelijke eisen stelt aan werkloze vrouwen die bij hen verblijven.*

Veel van die vrouwen zijn slachtoffer van partnergeweld en hebben het erg moeilijk om werk te zoeken of een opleiding te volgen. Ze zijn vaak laaggeschoold of hebben in het buitenland een diploma behaald dat in België niet wordt erkend. Bovendien is hun kennis van het Frans of het

Mme Viviane Teitelbaum.- Les mesures sont à présent adoptées.

Hier, au Parlement des femmes, nous avons bien insisté sur la différence entre l'importance du respect de la diversité et du respect de l'égalité hommes-femmes, qui sont deux choses totalement différentes.

Au-delà de la personne de la ministre actuelle, il importe que les administrations prennent conscience du fait que l'égalité hommes-femmes et les droits des femmes concernent 52% de la population, ce qui ne peut pas être assimilé à quelque minorité que ce soit. Il s'agit de deux problématiques très différentes.

Le manager de la diversité n'est pas forcément un garant du respect de l'égalité hommes-femmes.

- *L'incident est clos.*

INTERPELLATION DE MME ANNE HERSCOVICI

À MME CÉLINE FREMAULT, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI, DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE,

concernant "l'accompagnement et le contrôle des femmes hébergées en maison d'accueil".

M. le président.- La parole est à Mme Herscovici.

Mme Anne Herscovici.- Les maisons d'accueil qui hébergent des femmes et leurs enfants tirent la sonnette d'alarme sur ce qui leur semble être des exigences d'Actiris inadaptées à la situation psycho-sociale des femmes qu'elles accueillent.

Ces femmes qui ont été pour nombre d'entre elles victimes de violences conjugales éprouvent de grosses difficultés dans la recherche d'un emploi ou le suivi régulier d'une formation. Leur niveau scolaire est souvent faible, ou leur diplôme, obtenu

Nederlands vaak onvoldoende, zijn velen van hen al lang werkloos of hebben ze gezondheidsproblemen.

In het activiteitenverslag van de vzw la Maison Rue Verte wordt er bovendien op gewezen dat voor werkende vrouwen die in een opvanghuis terecht komen, de organisatie van het gezinsleven ernstig wordt verstoord, zodat het soms onmogelijk wordt om nog te gaan werken of werk te zoeken. Ze moeten hun papieren in orde brengen, juridische stappen zetten, op zoek gaan naar een woning enzovoort.

Het kan dan ook niet door de beugel dat Actiris aan zulke vrouwen een sanctie oplegt of daarmee dreigt. Het personeel van de opvanghuizen dat die vrouwen begeleidt, heeft het al moeilijk genoeg. De vrouwenorganisaties zien de kwestie als een groot probleem.

Bent u op de hoogte van het probleem? Hebt u al maatregelen voorgesteld om te vermijden dat vrouwen in vluchthuizen een sanctie krijgen van Actiris? Zulke sancties hebben immers vaak enkel tot gevolg dat vrouwen bij het OCMW moeten aankloppen.

Houdt Actiris rekening met werklozen die in een crisissituatie verkeren? Streeft Actiris naar begeleiding op maat, zoals de meeste arbeidsbemiddelingsdiensten van de OCMW's? Voor een degelijke begeleiding is het belangrijk dat maatschappelijk assistenten de situatie van hun doelpubliek goed kennen.

Kunt u overleg organiseren tussen Actiris en de opvanghuizen? Kan de begeleiding die vrouwen in opvanghuizen krijgen niet worden beschouwd als een voorbereiding op het zoeken naar werk?

dans leur pays d'origine, n'est pas reconnu, leur maîtrise du français ou du néerlandais est insuffisante, ou leur retrait du marché de l'emploi est déjà ancien. Certaines d'entre elles ont des problèmes de santé importants.

C'est ce que souligne le récent rapport d'activités de la Maison Rue Verte, qui ajoute que pour celles qui avaient un emploi, l'entrée en maison d'accueil dans une situation de crise familiale et conjugale bouleverse l'organisation familiale, notamment pour la prise en charge des enfants et peut rendre impossible la poursuite du travail ou la reprise d'un travail.

"L'hébergement en maison d'accueil est une période durant laquelle les femmes vivent à un rythme soutenu : mise en ordre des papiers, suivi des démarches juridiques, recherche d'un logement, ..."

Vous comprendrez que quand ces femmes sont menacées de sanctions ou sanctionnées, c'est en fait tout leur travail de reconstruction qui est mis à mal. C'est une difficulté supplémentaire pour les professionnels qui les accompagnent et c'est une problématique suffisamment importante pour avoir été retenue comme thème par les associations de femmes qui se sont réunies au Parlement des femmes.

Êtes-vous informée de cette situation et, si oui, avez-vous déjà pu faire des propositions de telle manière à ce que ces femmes ne soient pas victimes d'une exclusion supplémentaire ? Beaucoup de femmes, hors maison d'accueil, qui sont en situation précaire se retrouvent au CPAS après avoir été sanctionnées par le chômage.

Actiris mène-t-elle une réflexion sur ces publics fragilisés et la nécessité d'un accompagnement sur mesure, comme ce qui se fait dans la plupart des services d'insertion professionnelle des CPAS ? L'accompagnement y est lié à une connaissance concrète de la situation des femmes grâce aux rapports sociaux établis par les assistantes sociales.

Des concertations entre Actiris et les maisons d'accueil ne peuvent-elles pas être organisées ? Ma dernière question est en même temps une proposition : le travail d'insertion mené pendant l'hébergement et dans le cadre du suivi post-

Bespreking

De voorzitter.- Mevrouw Fremault heeft het woord.

Mevrouw Céline Fremault, minister (*in het Frans*).- *Vrouwen in opvangtehuizen zijn een bijzonder kwetsbare groep. Ze moeten enorme inspanningen leveren om hun leven weer op de rails te krijgen. De eenzaamheid waarmee ze geconfronteerd worden, vormt een bijkomende hinderpaal. Die vrouwen hebben duidelijk nood aan steun.*

Een duurzame verbetering van hun situatie hangt af van het feit of ze een job vinden en of ze een oplossing vinden voor de moeilijke combinatie van een beroepsactiviteit met een gezinsleven. Actiris werkt op dat vlak niet rechtstreeks samen met de onthaalstructuren of met de organisaties voor vrouwen die in opvanghuizen verblijven, maar er worden wel specifieke initiatieven genomen voor vrouwen en meer bepaald voor jonge en kwetsbare vrouwen.

Die initiatieven kunnen de vrouwen helpen bij hun socioprofessionele integratie. Ik geef u enkele voorbeelden:

- De Coördinatie bruxelloise pour l'emploi et la formation des femmes (Cobeff) steunt socioprofessionele integratieprojecten voor laaggeschoolde vrouwen;

- Interface3 is een centrum waar vrouwen uit alle lagen van de bevolking terecht kunnen voor opleidingen in informatica, talen en beheer;

- De Groupe d'animation et de formation pour femmes immigrées (Gaffi) werkt aan de zelfstandigheid en verantwoordelijkheidszin bij mensen uit verschillende culturen;

- Infor-Femmes bevordert de sociale en culturele ontwikkeling van de vrouw en organiseert initiatieven voor laaggeschoolde en sociaal-economisch kwetsbare vrouwen;

hébergement à la sortie des maisons d'accueil ne peut-il pas être considéré comme un travail préalable à la recherche d'un emploi ou au suivi d'une formation ?

Discussion

M. le président.- La parole est à Mme Fremault.

Mme Céline Fremault, ministre.- Les femmes hébergées en maison d'accueil représentent un public particulièrement fragilisé. Les efforts qu'elles doivent déployer pour se reconstruire sont immenses et la solitude dans laquelle elles se trouvent constitue un obstacle supplémentaire sur la voie de cette reconstruction. Il est clair que ces femmes ont besoin d'aide, de soutien, d'encadrement. La reconstruction de leur vie, pour qu'elle soit durable, passe notamment par l'emploi et la difficile conciliation d'une vie professionnelle et d'une vie familiale. Vous le décrivez dans votre interpellation, la voie pour y arriver n'est pas toute tracée. En ce qui concerne cette problématique, Actiris ne travaille pas directement avec les structures d'accueil ou les structures travaillant spécifiquement avec les femmes qui sont hébergées en maison d'accueil. Cependant dans le cadre de partenariats des actions sont développées et adaptées spécifiquement pour les femmes et notamment les plus jeunes et les plus fragilisées.

Ces actions peuvent être un levier dans leur démarche d'insertion socioprofessionnelle. À titre d'exemple :

- La Coördinatie bruxelloise pour l'emploi et la formation des femmes (Cobeff) soutient des projets d'insertion socioprofessionnelle. Plusieurs parcours d'insertion sont proposés. La Cobeff accueille des femmes peu scolarisées. L'asbl est également un réseau d'échanges et de soutien, de prospection et de recherche dans les secteurs de l'emploi et de la formation ;

- Interface3 est un centre de formation dans trois domaines : informatique, langues et gestion. Interface3 offre des formations innovantes et adaptées aux exigences du marché du travail pour des femmes en recherche d'emploi issues de tous les milieux socioculturels ;

- *Het Maison de quartier d'Helmet is een centrum voor onthaal, uitwisseling en permanente opleiding.*

Op het vlak van de kinderopvang en de combinatie van werk en privéleven lopen er een aantal samenwerkingsprojecten met Actiris. Actiris heeft een netwerk met meerdere onthaalstructuren voor kinderen van 0 tot 3 jaar ontwikkeld. In de periode 2012-2014 vindt er een proefproject voor eenoudergezinnen plaats, onder de titel 'Un parent, un emploi'.

U hebt het over de diensten voor socioprofessionele inschakeling (SPI) van het OCMW. Ik wil even terugkomen op de rol van de OCMW's en op de manier waarop ze zich tot Actiris verhouden. Veel OCMW's organiseren zelf onthaaldiensten of crisishuisvesting. Het is dus niet moeilijk om de link te maken met hun SPI-dienst.

Bovendien wijs ik ook op het partnerschap tussen Actiris en de Brusselse OCMW's (2008-2014) dat als doel heeft de "rechthebbenden op een integratie-inkomen of gelijkwaardige sociale bijstand hun (her)intrede te laten maken op de arbeidsmarkt". Mensen die aan de voorwaarden van het doelpubliek beantwoorden, hebben recht op een individueel integratietraject.

Verder zijn er nog de diensten Begeleiding Actief Zoeken naar Werk en de Sociale Consultatie van Actiris, die werkzoekenden met dit profiel helpen.

De diensten van Actiris leggen dus de nodige flexibiliteit aan de dag, ook al gaat het om crisissituaties waarvoor niet altijd een ideale oplossing bestaat.

- Le groupe d'animation et de formation pour femmes immigrées (Gaffi) - promeut l'autonomie et la responsabilité des personnes de différentes cultures. Dans le groupe, sont accueillies des femmes peu ou pas scolarisées, d'origines diverses. Les activités d'insertion socioprofessionnelle comprennent des modules d'alphabétisation, des cours de français et des formations de base ;

- Infor-Femmes promeut le développement social et culturel de la population féminine. Dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle, Infor-Femmes réalise des actions destinées à des femmes peu scolarisées et socio-économiquement fragilisées. Des formations sont proposées, notamment des formations qualifiantes.

- La Maison de quartier d'Helmet est un lieu d'accueil, d'échanges et d'éducation permanente. Les actions d'insertion socioprofessionnelle comprennent de l'alphabétisation, des formations de base, et des cours de français langue étrangère.

En outre, de manière indirecte, la question de la petite enfance et de la gestion vie-privée/vie professionnelle fait l'objet de partenariats avec Actiris pour aider les femmes dans leur parcours.

Actiris a développé un réseau de plusieurs structures d'accueil mettant à disposition des places d'accueil des enfants de 0 à 3 ans. Le fonctionnement de ce réseau s'organise conformément au Projet pédagogique et au fonctionnement de la coordination du Réseau Structures d'accueil de la Maison d'enfants d'Actiris.

Le projet pilote "Un parent, un emploi" portant sur les familles monoparentales a également été sélectionné et ce, pour la période 2012-2014. Ce projet s'adresse aux chercheurs d'emploi qui se trouvent dans une situation de monoparentalité.

Vous citez les services d'insertion professionnelle au sein des CPAS. J'aimerais resituer ici le rôle des CPAS, et le lien qui existe entre les CPAS et Actiris. De nombreux CPAS gèrent eux-mêmes des services d'accueil ou gèrent des services de logement de transit et de crise.

Le lien avec leur service ISP peut donc se faire directement et s'inscrit dans le soutien. En outre,

les CPAS ont une politique de conventionnement avec les maisons d'accueil sur le territoire de la commune, notamment pour la reconnaissance de l'adresse.

Par ailleurs, je tiens aussi à rappeler qu'il existe un cadre de partenariat entre Actiris et les CPAS bruxellois (2008- 2014). L'objectif du cadre de partenariat est de "permettre aux ayants droit à un revenu d'intégration ou à une aide sociale financière équivalente de pouvoir s'insérer ou se réinsérer sur le marché du travail au travers d'actions d'accompagnement réalisées dans le cadre d'un parcours d'insertion structuré et individualisé".

Les personnes qui remplissent les conditions du public cible, ont droit à un parcours d'insertion structuré, individualisé, qui est considéré comme un travail préalable à la recherche d'un emploi. Il est composé d'une phase d'accueil, d'élaboration et de définition du projet professionnel, de phases d'orientation et d'une phase d'aide à la recherche d'emploi.

Enfin, les services Guidance recherche active d'emploi (GRAE) et la Consultation sociale d'Actiris reçoivent également des chercheurs d'emploi avec ce type de profil. Ils fixent alors les dates et heures de rendez-vous en tenant compte de leur situation particulière et avec leur accord.

Conscients des difficultés aiguës que rencontrent ces femmes, les services d'Actiris font preuve de souplesse, n'hésitant pas à adapter les procédures qui seraient trop rigides. Même si les situations dont on parle ici sont des situations de crise qui ne trouvent pas toujours de solution idéale, les différents acteurs mettent leur spécificité au service des chercheuses d'emploi alors qu'Actiris assure le rôle d'assembler.

- Het incident is gesloten.

**INTERPELLATIE VAN MEVROUW
MAGALI PLOVIE**

**TOT MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-
LAST MET TEWERKSTELLING,**

- L'incident est clos.

**INTERPELLATION DE MME MAGALI
PLOVIE**

**À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE
LA RÉGION DE BRUXELLES-
CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI,**

**ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL
EN WETENSCHAPPELIJK ONDER-
ZOEK,**

betreffende "de begeleiding en de controle
van de personen met een handicap".

**INTERPELLATIE VAN MEVROUW
MAGALI PLOVIE**

**TOT MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-
LAST MET TEWERKSTELLING,
ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL
EN WETENSCHAPPELIJK ONDER-
ZOEK,**

betreffende "de toestand van de
dienstenchequesbedrijven in het Brussels
Hoofdstedelijk Gewest".

**INTERPELLATIE VAN DE HEER EMIN
ÖZKARA**

**TOT MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-
LAST MET TEWERKSTELLING,
ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL
EN WETENSCHAPPELIJK ONDER-
ZOEK,**

betreffende "de samenwerking tussen de
beroepsreferentiecentra en de
competentiepool".

**INTERPELLATIE VAN DE HEER AHMED
MOUHSSIN**

**TOT MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-
LAST MET TEWERKSTELLING,
ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL
EN WETENSCHAPPELIJK ONDER-
ZOEK,**

betreffende "de economische missies in
Israël".

**DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE
EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE,**

concernant "l'accompagnement et le
contrôle des personnes handicapées".

**INTERPELLATION DE MME MAGALI
PLOVIE**

**À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE
LA RÉGION DE BRUXELLES-
CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI,
DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE
EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE,**

concernant "la situation des entreprises de
titres-services dans la Région de Bruxelles-
Capitale".

INTERPELLATION DE M. EMIN ÖZKARA

**À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE
LA RÉGION DE BRUXELLES-
CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI,
DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE
EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE,**

concernant "l'articulation entre les centres
de référence professionnelle et le pôle de
compétences".

**INTERPELLATION DE M. AHMED
MOUHSSIN**

**À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE
LA RÉGION DE BRUXELLES-
CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI,
DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE
EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE,**

concernant "les missions économiques en
Israël".

De voorzitter.- De interpellaties worden naar een volgende vergadering verschoven.

MONDELINGE VRAGEN

De voorzitter.- Aan de orde zijn de mondelinge vragen.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW MAGALI PLOVIE

AAN MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-
LAST MET TEWERKSTELLING,
ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL
EN WETENSCHAPPELIJK ONDER-
ZOEK,

betreffende "de evolutie van het dossier van de aanpassing van de middelen die de federale overheid in het kader van de maatregel 'Artikel 60, § 7' aan de OCMW's toewijst".

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW MAGALI PLOVIE

AAN MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-
LAST MET TEWERKSTELLING,
ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL
EN WETENSCHAPPELIJK ONDER-
ZOEK,

betreffende "de evolutie van de middelen voor de PWA's in het Brussels Gewest".

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER HAMZA FASSI-FIHRI

AAN MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-
LAST MET TEWERKSTELLING,

M. le président.- Les interpellations sont reportées à une prochaine réunion.

QUESTIONS ORALES

M. le président.- L'ordre du jour appelle les questions orales.

QUESTION ORALE DE MME MAGALI PLOVIE

À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE
LA RÉGION DE BRUXELLES-
CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI,
DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE
EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE,

concernant "l'évolution du dossier relatif à la modification des moyens octroyés par l'État fédéral aux CPAS dans le cadre de la mesure 'Article 60, § 7'".

QUESTION ORALE DE MME MAGALI PLOVIE

À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE
LA RÉGION DE BRUXELLES-
CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI,
DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE
EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE,

concernant "l'évolution des moyens dédiés aux ALE en Région bruxelloise".

QUESTION ORALE DE M. HAMZA FASSI- FIHRI

À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE
LA RÉGION DE BRUXELLES-
CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI,

**ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL
EN WETENSCHAPPELIJK ONDER-
ZOEK,**

**betreffende "de controle op de
reisagentschappen in Brussel".**

**MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW
FRANÇOISE SCHEPMANS**

**AAN MEVROUW CÉLINE FREMAULT,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-
LAST MET TEWERKSTELLING,
ECONOMIE, BUITENLANDSE HANDEL
EN WETENSCHAPPELIJK ONDER-
ZOEK,**

**betreffende "de vestiging in het Brussels
Gewest van de bedrijven van de sectorale
federatie AIGO".**

De voorzitter.- De mondelinge vragen worden
naar een volgende vergadering verschoven.

**DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE
EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE,**

**concernant "le contrôle des agences de
voyages installées à Bruxelles".**

**QUESTION ORALE DE MME FRANÇOISE
SCHEPMANS**

**À MME CÉLINE FREMAULT,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE
LA RÉGION DE BRUXELLES-
CAPITALE, CHARGÉE DE L'EMPLOI,
DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE
EXTÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE,**

**concernant "l'installation en Région
bruxelloise des entreprises de la fédération
sectorielle AIGO".**

M. le président.- Les questions orales sont
reportées à une prochaine réunion.
