

# Deux fois plus d'accidents mortels au travail

**BRUXELLES** En Belgique, le nombre d'accidents de travail mortels dans le domaine de la maintenance a doublé, passant de 10 en 2006 à 21 en 2008.

La campagne «Lieux de travail sains», lancée le 28 avril 2010 par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, a pour objectif de diminuer ce nombre de 25% d'ici 2012, a indiqué le SPF Emploi, travail et concertation. Les données d'Eurostat indiquent qu'environ 20% du total des accidents survenus en Belgique en 2005-2006 étaient liés à des opérations de maintenance. Plus précisément, en 2006, 50% des accidents survenus dans le secteur de la production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau étaient liés à des opérations d'entretien et 40% dans le secteur de l'im-

obilier, location et services aux entreprises. Les chiffres européens montrent également qu'en 2006, 10 à 15% des accidents mortels étaient liés à des opérations de maintenance. Ainsi, en 2006, sur 76 accidents mortels survenus en Belgique, huit étaient liés à cette activité. Les objectifs de la campagne sont de sensibiliser à l'importance de la maintenance et de faire des lieux de travail européens les lieux de travail les plus sûrs et sains au monde. Selon l'Agence, une maintenance sûre est possible en respectant cinq règles: planifier, sécuriser la zone de travail, utiliser des équipements appropriés, ne pas improviser et réaliser un contrôle final. Les risques encourus par les travailleurs chargés de ce type de travail peuvent être physiques, chimiques, biologiques ou psychosociaux. ■

## Les Belges recourent plus souvent à la grève



**BRUXELLES** Dans aucun autre pays européen, il n'y a eu autant de grèves qu'en Belgique au cours des cinq dernières années, hormis en France et au Danemark, selon 'De Tijd', sur foi de chiffres d'une agence spécialisée dépendant de la Commission européenne. En moyenne, les grèves ont engendré une perte de presque 80 jours de travail par 1.000 travailleurs et fonctionnaires en

Belgique, soit près du double de la moyenne observée dans les anciens pays membres. Le Danemark est le leader inattendu du classement, en grande partie en raison de la grève qui y a touché le secteur des soins en 2008. En Belgique, l'année 2005 a pesé lourdement dans la balance, connaissant plusieurs grèves dans toutes sortes d'entreprises et de services publics. ■



## Cabane à télétravail

Ma cabane au fond jardin. J'y vais quand j'ai besoin... de travailler. Si vous aimez le télétravail et un peu de verdure et que vous disposez de quelques ares, le designer français Roland Bena vous propose ce bureau à ossature en bois clé en main. Cet espace de 20 m<sup>2</sup> peu énergivore utilise des matières écologiques: bois, isolants spéciaux, toitures végétales, LED... De quoi bosser dans un bel espace sans nuire à la nature.

/// [www.monbureaudansmonjardin.fr](http://www.monbureaudansmonjardin.fr)



Nous sommes à la recherche de :

## CHARGES D'ASSISTANCE (M/F)

### Société

Mondial Assistance : une intervention toutes les 3 secondes, partout dans le monde. N°1 mondial de l'assistance et de l'assurance voyage, Mondial Assistance compte aujourd'hui plus de 9 500 salariés parlant près de 40 langues et travaille dans le monde entier avec un réseau de 400 000 prestataires. 250 millions de personnes sont bénéficiaires de ses services, soit 4 % de la population mondiale. En Belgique, Mondial Assistance compte quelque 120 collaborateurs, traite chaque année 60 000 sinistres et réalise un chiffre d'affaires annuel de 42 millions d'euros. Plus d'info ? [www.mondial-assistance.be](http://www.mondial-assistance.be)

### Fonction & tâches

Au sein de notre plateau d'assistance localisé au cœur de Bruxelles, vous êtes en charge de la réception des appels téléphoniques de nos assurés, de la constitution ainsi que de la coordination du dossier d'assistance (technique ou médicale) qui en découle. Pour ce faire, vous faites appel à notre réseau mondial de prestataires et de correspondants afin de mettre en place la solution la plus appropriée, compte tenu des conditions générales du contrat souscrit, ainsi que des circonstances.

### Votre profil

Parfait bilingue (FR/NL) / flexible, autonome, dynamique et assertif / vous êtes orienté client et vous appréciez les contacts téléphoniques / une expérience dans un Call Center est un plus.

### Nous offrons

Contrat à durée indéterminée / horaire à temps plein / chèques-repas / assurance de groupe et assurance hospitalisation / intervention dans vos frais de transport à concurrence de 80%.

### Intéressé ?

Faites parvenir sans tarder votre cv à Mme Cécile PLATTEAU, Chief HR Officer, rue des Hirondelles, 2 à 1000 Bruxelles ou [cecile.platteau@mondial-assistance.be](mailto:cecile.platteau@mondial-assistance.be)

American Express est l'un des plus grands et des plus notoires fournisseurs de services financiers du monde. Nous mettons à la disposition de nos clients affaires et particuliers une large gamme de facilités de paiement et de formules de voyages (y compris voyages d'affaires), vacances et style de vie. Reconnus internationalement, nous sommes présents dans plus de 200 pays et comptons plus de 80 000 collaborateurs, 430 sont employés dans nos bureaux belges, dont une centaine au Boulevard du Souverain. Nous sommes à la recherche de (m/f) :



ARE YOU EXCEEDING EXPECTATIONS?

## REPRÉSENTANTS pour notre Service Clientèle

### Fonction :

Travaillant pour une société de renommée mondiale, vous rejoindrez le Service Clientèle et deviendrez le point de contact pour nos clients détenteurs d'une carte American Express. Notre service traite en moyenne 1500 appels par jour et compte sur vous pour représenter la société auprès de nos clients. Vous serez en contact téléphonique direct avec nos clients, répondant à leurs questions et leur fournissant des conseils sur nos produits et services.

Vous serez confronté à 4 types d'appels :

- Les activations (vérifier que le client est bien le détenteur de la carte et procéder à l'activation de celle-ci)
- La maintenance (toutes les questions relatives à l'utilisation pratique de la carte et à nos assurances)
- Le suivi des Membership Rewards (points collectés lors de l'utilisation de la carte)
- Des informations générales sur nos produits et services

En outre, lors de ces appels vous analysez les besoins de nos clients et leur offrez des produits qui pourraient être mieux appropriés. Il s'agit du principe de cross-selling qui est rémunéré par des incentives. Pour vous aider à prendre connaissance de nos produits et fournir le meilleur service possible, vous suivrez une formation intensive de 5 semaines dans nos bureaux et pourrez ainsi élargir vos compétences et connaissances.

### Profil :

Très bonne connaissance du néerlandais, du français et de l'anglais • Une première expérience dans un service clientèle est un plus • Etre ponctuel et accepter de travailler en horaires rotatifs avec des compensations pour le travail effectué à tour de rôle jusque 19h ou le samedi • Bonnes qualités d'écoute et de communication • Avoir un esprit commercial et motivé par des objectifs à atteindre • Proactif, positif, enthousiaste et avoir le sens des responsabilités.

### Offre :

Nous vous offrons un contrat à durée indéterminée avec une période d'essai de 6 mois pour un salaire attractif et des avantages extra-légaux (chèques repas, assurance groupe, participation à vos frais de transports, ...).

### Intéressé(e) ?

Envoyez le plus vite possible votre CV au département Ressources Humaines, Candice Van der Elst, e-mail : [candice.van.der.elst@aexp.com](mailto:candice.van.der.elst@aexp.com)  
American Express International Inc, Boulevard du Souverain 100, 1170 Watermael-Boitsfort.

*American Express procède à des contrôles de sécurité pour tout son personnel, ce qui signifie que nous vérifions toutes les informations fournies par les candidats. En postulant pour cette fonction, vous acceptez cette procédure.*