

DO 2010201101702

Question n° 115 de madame la députée Maggie De Block du 13 décembre 2010 (N.) à la vice-première ministre et ministre de l'Emploi et de l'Égalité des chances, chargée de la Politique de migration et d'asile:

Services publics fédéraux. - Expériences de télétravail.

La province du Brabant flamand a ouvert la possibilité à son personnel de travailler à domicile pendant un jour par semaine au maximum à partir de 2011. Les candidats-télétravailleurs devront introduire une demande auprès du directeur de leur service, qui examinera ensuite l'opportunité du travail à domicile. Cette mesure survient à la suite de l'évaluation d'un projet-pilote auquel a participé une trentaine de personnes, tous niveaux confondus.

Les administrations fédérales ont elles aussi déjà mis sur pied plusieurs expériences en matière de télétravail. Sans doute y a-t-il au niveau fédéral également des travailleurs dont la fonction se prête à cette forme d'organisation du travail et qui sont demandeurs du télétravail à temps partiel.

1. Quelles expériences de télétravail ont été mises sur pied depuis 2009 ou seront organisées dans un avenir prochain?

2. Combien de participants comptait-on pour chacune de ces expériences?

3. Les travailleurs concernés peuvent-ils uniquement travailler à domicile, ou a-t-on également prévu des bureaux satellites?

4. a) Ces expériences ont-elles fait l'objet d'une évaluation?

b) Dans l'affirmative, quels sont les résultats de cette évaluation?

5. a) Les administrations ou, le cas échéant, les entreprises publiques qui relèvent de votre compétence disposent-elles déjà de systèmes permanents permettant le télétravail?

b) Dans la négative, pourquoi pas?

c) Dans l'affirmative, quelles sont les modalités concrètes du régime de télétravail, et combien de travailleurs, ventilés par sexe et par rôle linguistique, ont opté pour cette formule?

6. a) Avez-vous connaissance de cas de retrait de l'autorisation accordée pour le télétravail à temps partiel?

b) Dans l'affirmative, combien de personnes se sont vu retirer leur autorisation, et quels étaient les principaux motifs invoqués?

DO 2010201101702

Vraag nr. 115 van mevrouw de volksvertegenwoordiger Maggie De Block van 13 december 2010 (N.) aan de vice-eersteminister en minister van Werk en Gelijke Kansen, belast met het Migratie- en asielbeleid:

Federale overheidsadministraties. - Experimenten inzake telewerken.

Het provinciebestuur van Vlaams-Brabant heeft beslist dat haar personeel vanaf 2011 maximum één dag per week thuis kan werken. Kandidaten moeten een aanvraag indienen bij de directeur van hun dienst, die nagaat of thuiswerk mogelijk is. De maatregel komt er na de evaluatie van een proefproject, waaraan een dertigtal mensen op alle niveaus heeft deelgenomen.

Ook in de federale overheidsadministraties zijn er in het verleden al heel wat experimenten opgestart en bestaat er allicht een vraag in hoofde van de werknemers, wiens functie zich ertoe kan lenen, om deeltijds te kunnen telewerken.

1. Welke experimenten inzake telewerken werden sinds 2009 tot nu opgestart of zullen in de nabije toekomst worden opgestart?

2. Hoeveel deelnemers waren er bij elk experiment betrokken?

3. Kunnen de betrokken werknemers hun werk enkel vanuit hun woonplaats verrichten of werden er ook satellietlocaties voorzien?

4. a) Werden deze experimenten reeds geëvalueerd?

b) Zo ja, wat zijn de bevindingen?

5. a) Beschikken de administraties of eventuele overheidsbedrijven die onder de bevoegdheid van de minister vallen reeds over permanente systemen die telewerk toelaten aan het personeel?

b) Zo neen, waarom niet?

c) Zo ja, wat zijn de uitvoeringsbepalingen van de regeling en hoeveel werknemers, opgesplitst per geslacht en per taalrol, maken er gebruik van?

6. a) Werden ook al toelatingen tot het verrichten van deeltijds telewerken opnieuw ingetrokken?

b) Zo ja, bij hoeveel mensen was dat het geval en wat waren de belangrijkste oorzaken?

Réponse de la vice-première ministre et ministre de l'Emploi et de l'Égalité des chances, chargée de la Politique de migration et d'asile du 20 juillet 2011, à la question n° 115 de madame la députée Maggie De Block du 13 décembre 2010 (N.):

1. Le SPF a mis en place des projets collectifs de télétravail établis par direction ou par service d'encadrement. Il n'y a pas d'autre sorte de projet prévu.

Toute instauration de télétravail doit déboucher sur une amélioration pour toutes les parties:

- pour le travailleur, il s'agit de mieux harmoniser le travail et la vie privée, d'éviter des déplacements (parfois longs) ,etc.;

- pour le SPF, il faut qu'il y ait une plus-value notable. Autrement dit, le télétravail doit contribuer à l'amélioration du fonctionnement de l'organisation ce qui concrètement se traduira par une plus grande productivité et/ou une qualité accrue du travail. Le tout s'accompagnant d'une plus grande flexibilité dans l'organisation du travail et par conséquent, d'une réduction du stress et de la fatigue.

L'introduction du télétravail au sein d'une administration ou d'un service doit cadrer avec un projet général dont l'initiative est prise par le titulaire de la fonction de management (N ou N-1) ou de la fonction d'encadrement. S'il n'y a pas de mandataire, la proposition sera introduite par le Président du comité de direction.

2. Les éléments à prendre en considération lors de l'examen du projet seront les suivants:

- la plus value en terme de production et /ou de qualité du travail;

- les répercussions éventuelles sur la gestion des ressources humaines (motivation, attractivité du recrutement, raccourcissement des délais d'exécution des tâches);

- les possibles économies budgétaires (locaux, frais de déplacements, consommations énergétiques, matériel...).

Par ailleurs, doivent aussi être définis dans le projet:

- l'organisation pratique du télétravail par catégorie de travailleurs ou de tâches, laquelle maintient le bon fonctionnement du service;

- le mode de mesurage quantitatif et qualitatif des prestations, tant avant qu'après l'introduction du télétravail;

- les moyens nécessaires au projet.

Le projet de télétravail est soumis pour accord au comité de direction par le titulaire de la fonction de management ou de la fonction d'encadrement. Le comité de direction accepte, refuse un projet, ou impose des conditions supplémentaires.

Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk en Gelijke Kansen, belast met het Migratie- en asielbeleid van 20 juli 2011, op de vraag nr. 115 van mevrouw de volksvertegenwoordiger Maggie De Block van 13 december 2010 (N.):

1. De FOD heeft collectieve telewerkprojecten ingevoerd die werden opgezet per directie of per stafdienst. Er zijn geen andere types projecten voorzien.

De toepassing van telewerk moet leiden tot een win-win situatie voor alle partijen:

- voor de werknemer is er de betere afstemming van werk en privé-leven, het vermijden van (soms lange) verplaatsingen, enzovoort;

- maar ook voor de FOD zelf moet er een duidelijke meerwaarde zijn. Met andere woorden, telewerk moet bijdragen tot een betere werking van de organisatie wat in de praktijk zal leiden tot een grotere productiviteit en/of kwaliteit van het werk. Dit alles in combinatie met een grotere flexibiliteit in de organisatie van het werk en dus met minder stress en vermoeidheid.

De invoering van telewerk in een dienst moet kaderen in een algemeen project waarvoor het initiatief wordt genomen door de houder van een managementfunctie (N of N-1) of van een staffunctie. Indien er geen titularis van een management- of staffunctie is, zal het voorstel worden ingediend door de Voorzitter van het directiecomité.

2. De elementen waarmee rekening moet worden gehouden bij het bestuderen van een project zijn de volgende:

- de meerwaarde in termen van productie en /of kwaliteit van het werk;

- de eventuele gevolgen voor het human resources beheer (motivatie, aantrekkelijke mogelijkheden inzake indienstneming, kortere termijnen voor het uitvoeren van taken);

- de mogelijke besparingen op het budget (lokalen, vervoerskosten, energieverbruik, materiaal...).

Moeten ook in het project worden vastgelegd:

- de praktische organisatie van het telewerk per categorie werknemers of taken zodat de goede werking van de dienst gewaarborgd blijft;

- de kwantitatieve en kwalitatieve meting van de prestaties, zowel vóór als na de invoering van telewerk;

- de middelen die nodig zijn voor het project.

Het telewerkproject wordt voor akkoord door de houder van de management- of de staffunctie aan het directiecomité voorgelegd via het formulier collectief project telewerk (bijlage 1). Het directiecomité kan een project goedkeuren, afwijzen of bijkomende voorwaarden opleggen.

Après délibération, si l'avis est favorable, ce projet est mis en oeuvre et fait alors l'objet de conventions individuelles

3. Au SPF Emploi il y a 57 personnes (26 F et 31N) concernées par le télétravail.

Le Comité de direction a fixé les règles suivantes:

- le télétravail est plafonné à 3 jours/semaine pour quelqu'un qui travaille à temps plein;
- le télétravail est plafonné à 2 jours/semaine pour quelqu'un qui travaille à 4/5ème;
- le télétravail est plafonné à 1 jour/semaine pour quelqu'un qui travaille plus d'un mi-temps et moins qu'un 4/5ème;
- le télétravail n'est pas applicable à quelqu'un qui travaille à mi-temps ou moins.

4. Le télétravail sera effectué la plupart du temps au domicile du travailleur. Exceptionnellement, il peut également s'agir d'un autre lieu choisi par le télétravailleur. Un service extérieur du SPF est toutefois exclu.

Au SPF Emploi l'évaluation des projets est faite de façon individuelle. Un critère important lors de l'autorisation du télétravail est le fait de pouvoir mesurer de façon qualitative et quantitative le travail effectué. Pour disposer d'une bonne image des prestations du travailleur, une méthode de mesurage du travail doit être d'application avant le début du télétravail. Ce mesurage tant quantitatif que qualitatif doit évidemment être poursuivi pendant le télétravail.

Cependant une évaluation générale du télétravail est en cours. Les conclusions seront prochainement communiquées au Comité de direction.

5. Il n'y a pas de système permanent de télétravail. Conformément à l'arrêté royal, le télétravail ne peut pas dépasser les 3/5ème du régime de travail applicable au travailleur.

6. Pour le SPF Emploi voir réponse aux questions 1 et 2.

En ce qui concerne l'ONEM:

1. Depuis 2007, un projet test pour des traducteurs est en cours. Depuis 2010, une étude stratégique globale est en cours.

2. Au départ 1, ensuite 3, puis 5 et actuellement 6 télétravailleurs.

3. Uniquement télétravail, il n'y a pas de bureau-satellite prévu.

Na beraadslaging en bij gunstig advies wordt het project uitgevoerd en worden de individuele overeenkomsten opgesteld.

3. Op de FOD WASO zijn er 57 personen (26 F en 31 N) die telewerk verrichten

Het directiecomité heeft dit omgezet in de volgende regels:

- wie voltijds werkt kan maximaal 3 dagen per week telewerken;
- wie 4/5den werkt kan maximaal 2 dagen per week telewerken;
- wie meer dan halftijds werkt en minder dan 4/5den kan maximaal 1 dag per week telewerken;

- wie halftijds werkt of minder komt niet in aanmerking voor telewerk.

4. Telewerk wordt meestal uitgevoerd in de woonplaats van de werknemer. Uitzonderlijk kan het ook gaan om een andere door de telewerker aangewezen plaats gaan. Een buitendienst van de FOD is evenwel uitgesloten.

De FOD WASO evalueert de projecten op individuele basis. Een belangrijk element voor de toekenning van telewerk is het kwalitatief en kwantitatief kunnen meten van het verrichte werk. Om een goed beeld te krijgen van de prestaties van een werknemer, moet voor de opstart van het telewerk een methode voorhanden zijn voor het meten van de prestaties. Die zowel kwantitatieve als kwalitatieve meting moet vanzelfsprekend worden voortgezet tijdens het telewerk.

Momenteel wordt weliswaar een algemene evaluatie van het telewerkproject verricht. De conclusies worden eerst- daags aan het Directiecomité meegedeeld.

5. Er bestaat geen permanent telewerksysteem. Conform het koninklijk besluit mag het telewerk niet meer dan 3/5 bedragen van de arbeidsregeling die op de werknemer van toepassing is.

6. Voor de FOD WASO zie antwoord op de vragen 1 en 2.

Wat betreft de RVA:

1. Er loopt sinds 2007 een proefproject voor vertalers. Sinds 2010 is een globale strategische studie bezig.

2. Start met 1, daarna uitbreiding naar 3, dan naar 5 en momenteel 6 telewerkers.

3. Enkel thuiswerken, er worden geen satellietlocaties voorzien.

4. a) Oui.

b) Évaluation intermédiaire positive, aussi bien pour le dirigeant de l'Office et le Comité Intermédiaire de Concertation que pour les télétravailleurs eux-mêmes.

5. a) Non.

b) Les possibilités sur le plan du télétravail font actuellement l'objet d'une étude stratégique.

c) Pas d'application.

6. a) Non.

b) Pas d'application.

En ce qui concerne l'ONVA:

1. En 2009, deux projets-pilotes ont été lancés. Un premier concernait le service traduction et certaines fonctions administratives; un second visait un service de production. Le télétravail a lieu sur une base volontaire et s'adresse aux agents effectuant des prestations à temps plein ou à quatre cinquièmes.

2. Six collaborateurs étaient concernés par les premiers projets.

3. Aucune implantation satellite n'est prévue.

4. Les expériences ont été évaluées favorablement (tant par les intéressés que par la hiérarchie). A partir de 2011, 25 télétravailleurs supplémentaires peuvent s'inscrire chaque année dans le système. Actuellement, il n'y a pas de demandes en attente.

5. a) L'ONVA dispose d'un système permanent qui permet le télétravail. Le télétravailleur choisit un jour fixe de télétravail en concertation avec son supérieur hiérarchique. Ce jour là, il doit être joignable durant les heures de service. L'agent doit disposer d'une connexion internet et reçoit une indemnité forfaitaire pour tous les frais liés au télétravail. Les chefs de services et responsables d'une direction peuvent effectuer du télétravail de façon sporadique (en fonction de projets ou de dossiers ponctuels), ainsi que les collaborateurs du département ICT.

b) Sans objet.

c) Actuellement, 18 agents font du télétravail, 12 néerlandophones et 6 francophones; 15 femmes et 3 hommes. Huit agents supplémentaires rejoindront le système à partir du 1er juillet prochain (8 N; 5 femmes et 3 hommes).

6. a) Sans objet, car le télétravail a lieu sur une base volontaire pour les temps pleins et les agents travaillant à quatre cinquièmes.

b) Sans objet.

4. a) Ja.

b) Positieve tussentijdse evaluatie, zowel voor de leiding van de Rijksdienst en voor het Tussenoverlegcomité als voor de telewerkers zelf.

5.a) Neen.

b) De mogelijkheden op het vlak van telewerk zijn momenteel onderwerp van een strategische studie.

c) Niet van toepassing.

6. a) Neen.

b) Niet van toepassing.

Wat betreft de RJV:

1. In 2009 werden twee proefprojecten opgestart. Een eerste betrof de vertaaldienst en bepaalde administratieve functies; een tweede liep in een productiedienst. Telewerk gebeurt op vrijwillige basis en richt zich tot personeelsleden die voltijds of vier vijfde prestaties leveren.

2. Bij de eerste projecten waren zes medewerkers betrokken.

3. Er zijn geen satellietlocaties voorzien.

4. De experimenten werden positief geëvalueerd (zowel door belanghebbenden als de hiërarchie). Vanaf 2011 kunnen zich ieder jaar 25 bijkomende telewerkers in het systeem inschrijven. Momenteel zijn geen aanvragen hangende.

5. a) De RJV beschikt over een permanent systeem dat telewerk toelaat. De telewerker kiest, in overleg met zijn hiërarchische meerdere, een vaste telewerkdag. Op die dag is hij tijdens de diensturen bereikbaar. Het personeelslid moet over een internetverbinding beschikken en krijgt een forfaitaire vergoeding voor alle onkosten die met telewerk te maken hebben. Dienstchefs en directieverantwoordelijken kunnen sporadisch telewerken (in functie van projecten of punctuele dossiers), evenals medewerkers van de ICT-afdeling.

b) Niet van toepassing.

c) Momenteel doen 18 personeelsleden telewerk, 12 Nederlandstaligen en 6 Franstaligen; 15 vrouwen en 3 mannen. Acht bijkomende personeelsleden stappen in het systeem in met ingang van 1 juli 2011 (8 N; 5 V en 3 M).

6.a) Niet van toepassing, daar telewerk gebeurt op vrijwillige basis door voltijds en medewerkers die vier vijfde prestaties leveren.

b) Niet van toepassing.

En ce qui concerne la CAPAC:

1. A ce jour, il n'y a pas de télétravail structurel et organisé pour son personnel au sein de la CAPAC. La question d'opportunité se posera certainement dans les mois à venir pour un petit nombre de fonctions basées au siège central mais il n'y a pas de délai actuellement prédéfini. La spécificité du travail au sein des bureaux de paiement (contact avec le public, accès sécurisé à des plate-formes informatiques, etc...) limitent le nombre de personnes susceptibles de travailler à distance d'une manière structurelle et organisée.

2. Pas d'application (cf. réponse à la question 1).

3. Pas d'application (cf. réponse à la question 1).

4. Pas d'application (cf. réponse à la question 1).

5. a) Oui, des systèmes existent déjà mais ne sont pas appliqués à la CAPAC.

b)

6. a) Pas d'application (cf. réponse à la question 1).

b) ...

En ce qui concerne la FAT:

1. 3 expériences de télétravail sont en cours: au sein du service juridique - au sein du service d'inspection (cellule banque de données) et au sein de la cellule traduction.

2. Cela concerne 5 agents au total: 1 au sein du service juridique - 3 au sein du service inspection et 1 au sein de la cellule traduction.

3. Les agents concernés peuvent pour l'instant travailler uniquement depuis leur domicile. Nous n'avons pour l'heure reçu aucune demande pour travailler à partir d'endroits satellites.

4. Les expériences ont été jugées globalement positives.

5.a) Notre institution a élargi l'expérience à une règle générale autorisant le télétravail moyennant l'accord de l'administratrice générale.

b) Pas d'application.

c) Un règlement interne a été rédigé dans le cadre de l'arrêté royal du 22 novembre 2006 relatif au télétravail dans la fonction publique fédérale administrative. 4 travailleurs qui y ont recours pour l'instant:

1 homme + 3 femmes

3 francophones + 1 néerlandophone

6. a) Des autorisations de télétravail à temps partiel ont déjà été retirées.

b) Cela concernait notamment un agent qui, pour l'essentiel, avait rompu la confiance de son chef direct.

Wat betreft de HVW:

1. Tot op heden wordt er voor het personeel van de HVW geen structureel en georganiseerd telewerk ingericht. In de komende maanden zal de opportuniteitsvraag zich zeker stellen voor een klein aantal functies op het hoofdbestuur, maar er is momenteel geen vooropgestelde termijn. Door de specificiteit van het werk in de uitbetalingsbureaus (contact met het publiek, beveiligde toegang tot informatieplatformen, enz.) blijft het aantal personen dat op structurele en georganiseerde wijze op afstand kan werken, beperkt.

2. Niet van toepassing (cf. antwoord op vraag 1).

3. Niet van toepassing (cf. antwoord op vraag 1).

4. Niet van toepassing (cf. antwoord op vraag 1).

5. a) Ja, er bestaan reeds dergelijke systemen, maar die worden nog niet toegepast bij de HVW.

b)

6. a) Niet van toepassing (cf. antwoord op vraag 1).

b)....

Wat betreft de FAO:

1. Er werden 3 experimenten inzake telewerken opgestart: in de juridische dienst, in de inspectiedienst (cel gegevensbank) en in de vertaaldienst.

2. Er waren in totaal 5 deelnemers bij betrokken 1 in de juridische dienst, 3 in de inspectiedienst en 1 in de vertaaldienst.

3. De betrokken werknemers kunnen momenteel hun werk enkel vanuit hun woonplaats verrichten. We kregen nog geen aanvragen om te werken vanuit satellietlocaties.

4. De experimenten werden globaal positief geëvalueerd.

5.a) Onze instelling heeft het experiment uitgebreid naar een algemene regeling die telewerk toelaat, mits akkoord van de Administrateur-generaal.

b) niet van toepassing

c) Er werd een intern reglement opgesteld in het kader van het koninklijk besluit van 22 november 2006 betreffende het telewerk in het federaal administratief openbaar ambt. Momenteel maken 4 werknemers er gebruik van:

1 man + 3 vrouwen

3 Franstaligen + 1 Nederlandstalige

6.a) Er werden al toelatingen tot het verrichten van deeltijds telewerk ingetrokken.

b) Dit was bij 1 personeelslid het geval en de belangrijkste oorzaak was een breuk in het vertrouwen van de directe chef.