

BELGISCHE SENAAT

Zitting 2008-2009

9 juli 2009

Schriftelijke vraag nr. 4-3798

van Ann Somers (Open Vld)

aan de vice-eersteminister en minister van Werk en Gelijke Kansen

Welzijn op het werk - Onderzoek - Maatregelen zoals telewerken

pendel
mentale spanning
werk op afstand
positieve arbeidsbeleving
sociaal onderzoek
Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

9/7/2009 Verzending vraag
(Einde van de antwoordtermijn: 14/8/2009)

2/10/2009 Antwoord

Vraag nr. 4-3798 d.d. 9 juli 2009 : (Vraag gesteld in het Nederlands)

Ingevolge de vele files op de weg en de herhaaldelijke vertragingen van de treinen kampen sommige werknemers met zogenaamde " pendelstress ". Pendelaars die dagelijks tussen hun

SÉNAT DE BELGIQUE

Session 2008-2009

9 juillet 2009

Question écrite n° 4-3798

de Ann Somers (Open Vld)

à la vice-première ministre et ministre de l'Emploi et de l'Égalité des chances

Bien-être au travail - Enquête - Mesures telles que le télétravail

migration alternante
tension mentale
travail à distance
satisfaction au travail
enquête sociale
Société nationale des chemins de fer belges

9/7/2009 Verzending vraag
(Einde van de antwoordtermijn: 14/8/2009)

2/10/2009 Antwoord

Question n° 4-3798 du 9 juillet 2009 : (Question posée en néerlandais)

Étant donné les nombreuses files sur la route et les retards répétés des trains, certains travailleurs sont confrontés au « stress du navetteur ». Les navetteurs qui parcourent

woonplaats en hun werk pendelen kunnen omwille van pendelstress kampen met hoge hartslag en bloeddruk. Bij treinvertragingen worden deze veroorzaakt door een gebrekkige communicatie vanwege de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) en de hulpeloosheid en onvermogen om greep te krijgen op de situatie.

Aangezien er zoveel aandacht is voor "welzijn op het werk", lijkt het logisch dat er ook aandacht wordt besteed aan het welzijn op weg naar het werk.

1. Werd het verschijnsel van "pendelstress" in België al bestudeerd?
2. Zo ja, welke waren de bevindingen?
3. Zo neen, zal de geachte minister hiertoe een initiatief nemen?
4. Welke maatregelen kan de zij, eventueel in samenspraak met haar collega van Mobiliteit, nemen om de pendelstress bij auto- en treingebruikers te verminderen?
5. Zal het deeltijds telewerken verder worden aangemoedigd en zo ja, op welke wijze?

Antwoord ontvangen op 2 oktober 2009 :

Gelieve hieronder het antwoord te vinden op de door u gestelde vragen.

1. De Algemene Directie Humanisering van de Arbeid van mijn administratie is reeds een aantal jaren promotor van een aantal onderzoeksprojecten in het kader van de Europees Sociaal Fonds programmering. Volgende projecten zijn in dit verband interessant :
a) onderzoek over stress op het werk: werd in de periode 2002 tot 2007 gevoerd met als hoofddoelstelling het stressniveau van de Belgische werknemer te doen dalen.
Pendelstress werd niet als een afzonderlijk onderzoeksitem behandeld;
b) onderzoek over de invoering van telewerk in de onderneming: werd gevoerd tussen 2004 en 2007 met als doel de actoren van het overleg in de ondernemingen de nodige instrumenten aan te reiken om de onderhandelingen met het oog op de invoering van telewerk tot een goed einde te brengen.
2. Vooreerst is uit voormeld onderzoek in het algemeen gebleken dat, voor wat belang is in de context van deze vraag :
a) de BELSTRESS-studie bij 12 708 werknemers de hypothese bevestigt dat er een verband is tussen stress op het werk en ziekteverzuim. Aan de basis van stress ligt een discrepantie tussen mens en werk, rolconflicten binnen en buiten het werk en het feit dat de werknemer niet over een normale graad van controle over zijn werk en zijn leven beschikt.
De conclusie is dat stress op het werk multicausaal is en best kan behandeld worden als een

quotidiennement le trajet entre leur domicile et leur lieu de travail peuvent présenter un pouls et une tension élevés. En cas de retard des trains, ces symptômes sont causés par le manque de communication de la part de la Société nationale des chemins de fer belges (SNCB) et le sentiment d'abandon et d'impuissance à maîtriser la situation.

Étant donné l'intérêt porté au « bien-être au travail », il me semble logique que l'on s'intéresse également au bien-être sur le chemin du travail.

1. A-t-on déjà étudié le phénomène du « stress du navetteur » en Belgique ?
2. Dans l'affirmative, quelles étaient les conclusions de cette étude ?
3. Dans la négative, la ministre prendra-t-elle une initiative à cette fin ?
4. Quelles mesures peut-elle prendre, éventuellement en concertation avec son collègue de la Mobilité, afin de réduire le stress du navetteur parmi les utilisateurs de la voiture et du train ?
5. Encouragera-t-on le télétravail à temps partiel et, dans l'affirmative, de quelle manière ?

Réponse reçue le 2 octobre 2009 :

Veillez trouver ci-dessous la réponse à vos questions.

1. La Direction générale Humanisation du travail de mon administration est déjà promoteur depuis plusieurs années d'un certain nombre de projets de recherche dans le cadre de la programmation Fonds Social Européen. Les projets suivants sont intéressants à ce sujet :
a) recherche sur le stress au travail : a été menée dans la période de 2002 à 2007 avec pour objectif principal de réduire le niveau de stress du travailleur belge.
Le stress dû à la navette n'est pas traité comme un sujet de recherche à part ;
b) recherche sur l'introduction du télétravail dans l'entreprise : a été menée entre 2004 et 2007 avec pour objectif de fournir aux acteurs de la concertation dans les entreprises les instruments nécessaires pour mener à bien les négociations en vue de l'introduction du télétravail.
2. Pour le moment, il est ressorti en général de la recherche mentionnée que, pour ce qui est important dans le contexte de cette question :
a) l'étude BELSTRESS auprès de 12 708 travailleurs confirme l'hypothèse qu'un lien existe entre le stress au travail et l'absentéisme pour cause de maladie. A la base du stress se trouvent une disparité entre l'homme et le travail, des conflits de rôle dans et en dehors du travail et le fait que le travailleur ne dispose pas d'un degré normal de contrôle sur son

symptoom van slechte arbeidsomstandigheden. De beste aanpak is dus een analyse na een risico-inventarisatie die toelaat maatregelen te nemen voor het wegwerken van stressoren en voor preventie ;

b)de in het project TELEWERK ondervraagde personen erg positief waren over de tijdswinst op de dagen dat ze niet moeten pendelen naar het werk.

Ook door het feit dat men ongestoord en zelfstandiger kan werken ervaart men minder stress en vermoeidheid wat ook leidt tot minder absentisme.

In beide onderzoeken kwamen echter ook negatieve aspecten voor de werknemers aan het licht : minder sociale contacten, men is geneigd onbegrensd te werken, er zijn dikwijls verdoken kosten.

Het onderzoek over telewerk is uitgemond in een brochure “Telewerk invoeren in een onderneming”, die door de auteurs van de studie werd opgesteld en bij mijn administratie gratis verkrijgbaar is voor het publiek.

3. Zonder voorwerp.

4. Twee belangrijke reglementaire initiatieven dienen vermeld. De collectieve arbeidsovereenkomst nr. 85 van 9 november 2005 betreffende het telewerk, gewijzigd door de Collectieve arbeidsovereenkomst (CAO) nr. 85 bis van 27 februari 2008, en aansluitend bij de Europese raamovereenkomst over telewerk van 16 juli 2002. Deze CAO is van kracht sinds 1 juli 2006.

Voor de overheidssector trad op 22 november 2006 het koninklijk besluit betreffende het telewerk in het federaal administratief ambt in voege.

De bestaande reglementering inzake telewerk is in volle evolutie en er zijn inmiddels al verschillende projecten rond telewerken opgestart die de werkgevers bewust moeten maken van de voordelen van thuiswerken opdat zij deze arbeidsorganisatievorm in hun bedrijf implementeren.

Sinds de wet van 8 april 2003, het koninklijk besluit van 25 oktober 2004 en het MB van 29 oktober 2004 (reglementeringen die tot de bevoegdheid behoren van de Federale Overheidsdienst (FOD) Mobiliteit en Vervoer moeten bedrijven zowel uit de privé als de overheidssectoren die gemiddeld meer dan honderd werknemers in dienst hebben driejaarlijks een diagnostiek Woon-werkverkeer opstellen. In concreto betekent dit dat de werkgever een vragenlijst dient in te vullen waarin de woonwerkverplaatsingen van de werknemers in kaart gebracht worden. De door de werkgever opgemaakte diagnostiek moet voor bespreking en advies voorgelegd worden aan de ondernemingsraad (bij ontstentenis hiervan aan de vakbondsafvaardiging of de werknemers – voor de overheidssector aan het bevoegd overlegcomité) en daarna definitief overgemaakt worden aan de FOD Mobiliteit en Vervoer.

travail et sa vie.

La conclusion est que le stress au travail a plusieurs causes et le meilleur traitement est de le considérer comme un symptôme des mauvaises conditions de travail. La meilleure approche est donc une analyse après une inventarisation des risques qui permet de prendre les mesures pour l'élimination des facteurs de stress et pour la prévention ;

b)les personnes interrogées dans le projet TELETRAVAIL étaient très positives quant au gain de temps lors des journées où elles ne doivent pas faire la navette pour aller travailler.

Du fait que l'on peut travailler de façon plus indépendante et sans être dérangé, on ressent également moins de stress et de fatigue ce qui mène également à moins d'absentisme.

Cependant, dans les deux recherches, des aspects négatifs pour les travailleurs ont aussi été mis à jour : moins de contacts sociaux, on tend à travailler sans limites, il y a souvent des frais cachés.

La recherche sur le télétravail a débouché sur une brochure « Introduire le télétravail dans une entreprise » qui a été rédigée par les auteurs de l'étude et est disponible gratuitement auprès de mon administration pour le public.

3. Sans objet.

4. Deux initiatives réglementaires importantes doivent être mentionnées. La convention collective de travail n° 85 du 9 novembre 2005 concernant le télétravail, modifiée par la CCT n°85 bis du 27 février 2008 et correspondant à l'accord-cadre européen sur le télétravail du 16 juillet 2002. Cette CCT est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2006.

Pour le secteur public, l'arrêté royal relatif au télétravail dans la fonction publique fédérale est entré en vigueur le 22 novembre 2006.

La réglementation existante en matière de télétravail est en pleine évolution et différents projets ont déjà débuté entre-temps sur le télétravail ; ils doivent conscientiser les employeurs aux avantages du travail à domicile afin qu'ils implémentent cette forme d'organisation du travail dans leur entreprise.

Depuis la loi du 08 avril 2003, l'arrêté royal du 25 octobre 2004 et l'AM du 29 octobre 2004 (réglementations qui relèvent de la compétence du Service public fédéral (SPF) Mobilité et Transport), les entreprises tant du secteur privé que du secteur public qui comptent en moyenne plus de cent travailleurs, doivent établir tous les trois ans un diagnostic Trajet domicile-travail. Concrètement, cela signifie que l'employeur est tenu de compléter un questionnaire dans lequel sont abordés les déplacements domicile-travail des travailleurs. Le diagnostic établi par l'employeur doit être présenté pour discussion et avis au conseil d'entreprise (à défaut de celui-ci, à la délégation syndicale ou aux travailleurs – pour le secteur public au comité de concertation compétent) et être ensuite transmis

De hoofddoelstellingen van de diagnostiek zijn enerzijds het beschikken over data aangaande de woonwerkverplaatsingen, informatie die kan gebruikt worden voor de bestrijding van het mobiliteitsprobleem en anderzijds het bewerkstelligen van een sensibilisering voor de problemen veroorzaakt door het woonwerkverkeer in het werkmilieu. De informatie kan ook gebruikt worden voor het vrijwillig opmaken (niet door de federale reglementering verplicht) van een bedrijfsvervoerplan, een document dat bij voorkeur het resultaat is van sociaal overleg.

Daar langdurige en moeizame verplaatsingen (files, treinvertragingen, ...) zeker bijdragen tot een degradatie van het welzijn van de werknemers daar ze aan de basis kunnen liggen van vermoeidheid met daaruit voortvloeiend concentratieverlies enerzijds en een verhoogd stressniveau anderzijds heeft de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg reeds van voor de inwerkingtreding van de hierboven vermelde reglementering tijdens zijn infosessies over de werking van de ondernemingsraad in november en december 2004 een forum gegeven aan vertegenwoordigers van de FOD Mobiliteit en Vervoer om de diagnostiek toe te lichten.

Wij gaan er immers vanuit dat de bespreking van de diagnostiek in de overlegorganen een trigger kan zijn voor reflectie rond stress op het werk en vormen van arbeidsorganisatie zoals ondermeer telewerk, die kunnen bijdragen tot een betere harmonisering privé en werk, een succesfactor voor de aanpak van werkstress.

Hoewel het opzet van de mobiliteitsdiagnostiek de mobiliteit is, kan de rol van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg erin bestaan in samenwerking met de FOD Mobiliteit en Vervoer promotie te maken voor het opstellen van het tot nog toe niet verplichte bedrijfsvervoerplan dat nochtans zou kunnen bijdragen tot het verminderen van de stress in het algemeen.

5. Het telewerk zal verder toegelicht worden, ondermeer via de verspreiding van voormelde brochure en door de organisatie van studiedagen en colloquia, met duidelijke informatie over de voor- en nadelen en met de klemtoon op het vrijwillig karakter van telewerk.

Telewerk moet leiden tot een win-win situatie voor alle partijen: voor de werknemer is er een betere afstemming van werk en privé-leven, het vermijden van lange verplaatsingen...

Maar voor de werkgever moet er ook een meerwaarde zijn. Met andere woorden, telewerk moet bijdragen tot een betere werking van de organisatie wat in de praktijk moet leiden tot een grotere flexibiliteit in de organisatie van het werk en tot minder stress en vermoeidheid voor de werknemers.

définitivement au SPF Mobilité et Transport.

Les objectifs principaux du diagnostic sont d'une part de disposer de données concernant les déplacements domicile-travail, information qui peut être utilisée pour lutter contre le problème de mobilité et d'autre part de réaliser une sensibilisation aux problèmes causés par le trafic domicile-travail dans l'environnement de travail. L'information peut également être utilisée pour établir volontairement (non obligatoire par la réglementation fédérale) un plan de déplacements d'entreprise, un document qui est de préférence le résultat de la concertation sociale.

Étant donné que des déplacements longs et difficiles (files, retards de train,...) contribuent certainement à une dégradation du bien-être des travailleurs vu qu'ils peuvent être à la base de la fatigue avec la perte de concentration qui en découle d'une part et un niveau élevé de stress d'autre part, le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale a déjà donné un forum aux représentants du SPF Mobilité et Transport pour expliquer le diagnostic avant l'entrée en vigueur de la réglementation mentionnée ci-dessus durant ses sessions d'information sur le fonctionnement du conseil d'entreprise en novembre et en décembre 2004.

Nous pensons en effet que la discussion du diagnostic dans les organes de concertation peut être un déclencheur pour la réflexion concernant le stress au travail et des formes d'organisation du travail comme entre autres le télétravail qui peuvent contribuer à une meilleure harmonisation de la vie privée et professionnelle, un facteur de succès pour l'approche du stress au travail.

Bien que l'intention du diagnostic de mobilité soit la mobilité, le rôle du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale peut en collaboration avec le SPF Mobilité et Transport consister à promouvoir la réalisation du plan de déplacements d'entreprises pas encore obligatoire jusqu'à présent qui pourrait néanmoins contribuer à réduire le stress en général.

5. Le télétravail sera encore commenté, entre autres via la diffusion de la brochure citée et par l'organisation de journées d'étude et de colloques, avec des informations claires sur les avantages et les inconvénients et avec l'accent sur le caractère volontaire du télétravail.

Le télétravail doit mener à une situation gagnant-gagnant pour toutes les parties : pour le travailleur, il y a une meilleure harmonisation du travail et de la vie privée, les longs déplacements sont évités...

Mais pour l'employeur, il doit également y avoir une plus-value. En d'autres mots, le télétravail doit contribuer à un meilleur fonctionnement de l'organisation, ce qui dans la pratique doit mener à une plus grande flexibilité dans l'organisation du travail et à moins de stress et de fatigue pour les travailleurs.