

DO 2016201717327

Vraag nr. 1588 van de heer volksvertegenwoordiger Emir Kir van 03 juli 2017 (Fr.) aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel:

Telewerk als oplossing voor een burn-out (MV 19393).

Uit de in de krant *La Dernière Heure* geciteerde jongste cijfers blijkt dat een op de vier ambtenaren niet meer dagelijks naar kantoor zou gaan om zich van zijn professionele taken te kwijten.

In antwoord op een oproep tot getuigenissen op de nieuwssite *Lalibre.be* op 19 mei 2017 schreven lezers dat telewerk hun tal van zeer concrete voordelen oplevert. Dankzij telewerk kunnen de lange reistijden tijdens de spitsuren worden vermeden en kan er een betere balans tussen werk en privéleven worden gevonden.

Volgens mevrouw Caroline Diard, professor aan de École de Management de Normandie, kan telewerk enerzijds burn-outs voorkomen: als werknemers op die manier hun dagelijkse sleur kunnen verbreken en ze hun werkplek kunnen verlaten, is dat een vorm van bescherming. Anderzijds is er ook een risico, aangezien burn-outs samenhangen met het onvermogen van werknemer om hun werk los te laten.

DO 2016201717327

Question n° 1588 de monsieur le député Emir Kir du 03 juillet 2017 (Fr.) au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur:

Le télétravail comme solution face au burn-out (QO 19393).

Selon les derniers chiffres publiés par la *DH*, près d'un fonctionnaire sur quatre ne se déplace plus tous les jours au bureau pour remplir ses tâches professionnelles.

En effet, d'après un appel à témoignages paru sur *lalibre.be* du 19 mai 2017, les lecteurs précisent que le télétravail leur apporte de nombreux avantages très concrets. Il permet d'éviter les trajets interminables aux heures de pointe, puis de mieux concilier leurs vies professionnelle et privée.

Selon Caroline Diard, professeur à l'École de management de Normandie: "D'une part, le télétravail peut prévenir les situations de burn-out, s'il permet aux travailleurs de sortir de leur quotidien, de leur lieu de travail et finalement les protège. Mais, d'autre part, il y a aussi un risque, le burn-out est lié à l'incapacité du travailleur de décrocher.

Bovendien leven we volgens professor Diard in een netwerkeconomie. Iedereen heeft een smartphone en een laptop, en heeft zelfs in zijn vrije tijd de neiging zijn mails en berichten te lezen. Die aandrag kan worden verergerd door telewerk. Bij waarnemingen die ze in de praktijk uitvoerde, heeft professor Diard gemerkt dat zelfs als het bedrijf werkroosters opstelde voor werknemers die bepaalde taken thuis uitvoerden, het best mogelijk was dat die personeelsleden het uurrooster niet respecteerden en 's ochtends vroeg, 's avonds en in het weekend op elke vraag antwoordden.

In België hinken we achterop wat telewerk betreft. Op herhaalde vragen van werknemers om bij de paritaire comités een duidelijk kader uit te werken, komt er veel te vaak geen antwoord.

1. Hoe staat u tegenover telewerk als een deel van de oplossing voor een burn-out? Hebt u daarover al met uw collega van Sociale Zaken en Volksgezondheid overlegd?

2. In uw wet betreffende werkbaar en wendbaar werk ter flexibilisering van de arbeidsmarkt hebt u een wettelijke regeling voor occasioneel telewerk uitgewerkt. Werknemers die willen telewerken, beschikken echter over geen enkel middel waarmee ze een onwillige werkgever kunnen verplichten die mogelijkheid tot telewerk zelfs maar te bespreken. Het gaat dus niet over een recht voor de werknemers.

Had men niet verder moeten gaan door de legitieme aanvragen van de werknemers die willen telewerken, kracht bij te zetten?

3. Welke garanties worden er geboden om te voorkomen dat het occasionele telewerk het risico op burn-out juist vergroot?

Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel van 24 augustus 2017, op de vraag nr. 1588 van de heer volksvertegenwoordiger Emir Kir van 03 juli 2017 (Fr.):

Telewerk kan inderdaad in zekere mate helpen bij de preventie van burn-out, maar het is toch ook geen mirakeloplossing. Telewerk heeft als onmiskenbaar voordeel dat het een betere afstemming toelaat tussen het beroepsleven en het privéleven, en dat het de vermoeidheid ten gevolge van verplaatsingen vermindert. Op het vlak van de organisatie van het werk, krijgt de werknemer een grotere autonomie en kan hij zich meestal beter concentreren.

Or, nous sommes dans une économie connectée. Tout le monde a un smartphone et un ordinateur portable. Et on a tendance à lire ses mails et ses messages y compris sur son temps personnel. Ce qui peut être accentué par le télétravail. Pour avoir réalisé des observations sur le terrain, j'ai remarqué que même si l'entreprise prévoyait des horaires pour les travailleurs qui effectuent certaines tâches à domicile, ils peuvent ne pas respecter ces horaires et répondre à la moindre sollicitation tôt le matin, le soir et le week-end."

En Belgique, nous sommes à la traîne en ce qui concerne le télétravail. En effet, les demandes récurrentes des travailleurs de créer, au sein des organes paritaires, un cadre clair demeure trop souvent sans réponse.

1. Pourriez-vous nous faire part de votre opinion sur le télétravail comme étant une partie de la solution au burn-out? Une concertation avec votre collègue la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique a-t-elle déjà eu lieu sur ce sujet?

2. Dans votre loi sur la flexibilisation du marché du travail, vous avez prévu un cadre légal pour le télétravail occasionnel. Cependant, les travailleurs qui le souhaitent n'ont aucun moyen de contraindre un employeur de mauvaise volonté à ne fut ce qu'à entamer des discussions pour mettre en place le télétravail. Il ne s'agit donc pas d'un droit pour les travailleurs.

N'aurait-il pas fallu aller plus loin en renforçant les demandes légitimes des travailleurs qui souhaitent faire du télétravail?

3. Quelles sont les garanties mises en place pour éviter que le télétravail occasionnel accentue, *in fine*, le risque de burn-out?

Réponse du vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur du 24 août 2017, à la question n° 1588 de monsieur le député Emir Kir du 03 juillet 2017 (Fr.):

Le télétravail peut, dans une certaine mesure, aider à la prévention du burn-out, mais ne constitue pas non plus une solution miracle. Son avantage indéniable est de permettre un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée et de diminuer la fatigue liée aux déplacements. Au niveau de l'organisation du travail, cela donne plus d'autonomie au travailleur et bien souvent plus de concentration.

Toch mag men telewerk niet misbruiken: twee dagen per week blijkt namelijk een maximum te zijn om andere risico's te voorkomen. Men mag inderdaad het isolement van de telewerker niet onderschatten. De preventie van burn-out gebeurt onder meer ook via de relaties op het werk: het is algemeen erkend dat de solidariteit tussen collega's, en meer algemeen de uitwisseling onder collega's, de ruimte voor discussie, maar ook de toegankelijkheid van de hiërarchie belangrijke factoren zijn die het mogelijk maken dat men niet ten onder gaat aan een beroepsvermoeidheid. Binnen het kader van occasioneel telewerk zal het risico op isolement niet voorkomen, aangezien het telewerk slechts af en toe plaats vindt.

Er bestaat ook het risico dat men zich niet kan losmaken van zijn werk wanneer de werkuren voorbij zijn. De telewerker moet kunnen grenzen stellen en de werkgever moet ook respecteren dat de werknemer zich los maakt van het werk eens de werkdag beëindigd is en deze mag ook geen overdreven controle uitvoeren die eveneens een bron van stress kan zijn. Bij occasioneel telewerk is dit risico echter beperkt. Het uitvoeren van een risicoanalyse is hier ook pertinent om de risico's verbonden aan telewerk voor elk type van functies en activiteiten in het bijzonder te bepalen.

De collectieve arbeidsovereenkomst (cao) nr. 85 van 9 november 2005 betreffende telewerk, gesloten in de nationale arbeidsraad, schiep reeds een kader waardoor het mogelijk werd dat werknemers telewerk konden verrichten. Deze cao vertrekt van het principe dat telewerk gebeurt op vrijwillige basis, dat het regelmatig wordt uitgevoerd en geregeld wordt door een geschreven overeenkomst.

De wet van 5 maart 2017 betreffende werkbaar en wendbaar werk vult deze vorm van telewerk aan met een andere vorm van telewerk, namelijk het occasioneel telewerk. De werknemer kan aanspraak maken op occasioneel telewerk omwille van overmacht of om persoonlijke redenen waardoor hij zijn werkzaamheden niet op de bedrijfslocatie van de werkgever kan uitvoeren, voor zover hij een functie of activiteit uitvoert die verenigbaar is met occasioneel telewerk. Men kan bijvoorbeeld denken aan een treinstaking of het bezoek van een technicus aan huis. In deze gevallen kan de werknemer aan de werkgever vragen om occasioneel telewerk te verrichten.

Il ne faut cependant pas en abuser: deux jours par semaine semblent être un maximum pour éviter de rencontrer d'autres risques. En effet, l'isolement du télétravailleur n'est pas à sous-estimer. La prévention du burn-out passe par les relations de travail: il est reconnu que la solidarité entre collègues et plus généralement l'échange avec les collègues, les espaces de discussions mais aussi l'accessibilité de la hiérarchie sont des facteurs importants permettant de ne pas succomber à un épuisement professionnel. Dans le cadre d'un télétravail occasionnel, ce risque d'isolement ne se réalise pas, puisque le télétravail s'effectue de temps à autre.

Il existe également le risque de ne pas savoir se déconnecter de son travail lorsque les heures sont accomplies. Le télétravailleur doit pouvoir se fixer des limites et l'employeur doit respecter également la déconnexion de ses travailleurs une fois la journée terminée et ne pas exercer de contrôle excessif qui peut également être source de stress. Lorsqu'il s'agit d'un télétravail occasionnel, ce risque lié au télétravail est alors limité. Réaliser une analyse des risques est dans cette matière également pertinent afin de mettre à jour les risques liés au télétravail pour chaque type de fonctions ou d'activités en particulier.

La convention collective de travail (CCT) n° 85 du 9 novembre 2005 concernant le télétravail, conclue au sein du Conseil National du Travail, créait déjà un cadre qui permettait aux travailleurs de faire du télétravail. Cette CCT part du principe que le télétravail est volontaire, qu'il est effectué régulièrement et est réglé par une convention écrite.

La loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable complète ce type de télétravail par une autre forme de télétravail, notamment le télétravail occasionnel. Le travailleur peut prétendre à un télétravail occasionnel en cas de force majeure ou pour des raisons personnelles qui l'empêchent d'effectuer ses prestations de travail dans les locaux de l'entreprise de l'employeur, pour autant que la fonction ou l'activité qu'il exerce soit compatible avec le télétravail occasionnel. On peut, par exemple, penser à une grève de train ou à la visite d'un technicien. Dans ces cas, le travailleur peut demander à son employeur d'effectuer un télétravail occasionnel.

De wet gaat ervan uit dat, wanneer een werknemer deze vorm van arbeid wenst te verrichten, de werkgever dit zal aanvaarden. De werkgever moet de werknemer immers zo snel mogelijk informeren over de redenen waarom hij niet kan ingaan op de vraag van de werknemer. Bovendien voorziet de wet dat het kader om occasioneel telewerk te verrichten kan worden vastgesteld in een collectieve arbeidsovereenkomst of in het arbeidsreglement. Het is dus ten zeerste gewenst dat de ondernemingen in overleg met de werknemersvertegenwoordigers de voorwaarden en nadere regels bepalen voor het uitvoeren van occasioneel telewerk.

Er moet worden onderstreept dat deze vorm van telewerk werd ingevoerd ten voordele van de werknemer en dus niet kan opgelegd worden door de werkgever, en dat het gaat om een vorm van arbeid waardoor de belangen van de werknemers en deze van de werkgevers met elkaar kunnen worden verzoend. Het gaat dus om een toestand waarbij iedereen te winnen heeft. Tenslotte moet vastgesteld worden dat de mogelijkheid tot het aanspraak maken op occasioneel telewerk slechts ingevoerd werd op 1 februari 2017 en het te vroeg is om dit systeem te kunnen evalueren.

La loi part de l'idée que, lorsqu'un travailleur demande à effectuer ce type de travail, l'employeur va l'accepter. En effet, l'employeur doit informer le plus rapidement possible le travailleur des raisons pour lesquels il ne peut pas accéder à la demande du travailleur. En outre, la loi prévoit que le cadre pour effectuer du télétravail occasionnel peut être fixé par une convention collective de travail ou par le règlement du travail. Il est donc vivement souhaité que les entreprises déterminent en concertation avec les représentants des travailleurs, les conditions et les modalités qui permettent d'effectuer le télétravail occasionnel. Cela donne plus de sécurité juridique au travailleur qui aimerait faire du télétravail occasionnel.

Il faut noter que ce type de télétravail est instauré en faveur du travailleur et ne peut donc pas être imposé par l'employeur et qu'il s'agit d'un mode de travail qui permet de concilier les intérêts des travailleurs et des employeurs. Il s'agit donc d'une situation où tout le monde peut y gagner. Enfin il faut constater que la possibilité d'accéder au télétravail occasionnel n'est entrée en vigueur que le 1^{er} février 2017 et qu'il est trop tôt pour pouvoir évaluer ce système.