

DO 2019202005170

Question n° 683 de monsieur le député Björn Anseeuw du 17 septembre 2020 (N.) à la ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées:

Télétravail. - Nécessité de contacts et de déconnexion (QO 8679C).

En raison de la crise du coronavirus, de nombreux travailleurs se sont mis à télétravailler pour la première fois. D'autres ont subitement dû télétravailler beaucoup plus qu'à l'accoutumée. Les réunions en ligne sont devenues monnaie courante. Toutes les autres rencontres avec les collègues sont tombées à l'eau. L'efficacité des télétravailleurs est devenue telle que les experts se demandent si elle est encore saine.

Souvent ces derniers mois, de nombreuses missions de télétravail ont eu lieu dans des circonstances qui ne facilitent pas la tâche des travailleurs. Sur le plan logistique, le travail à domicile n'a pas toujours été une sinécure: tout le monde n'a pas, par exemple, un bureau aménagé à la maison, de sorte que la seule solution a parfois été de se servir de la table de cuisine. Comme les enfants devaient également rester à la maison puisque les écoles étaient fermées, l'exercice s'est révélé être un véritable défi quotidien pour de nombreux parents qui travaillaient.

DO 2019202005170

Vraag nr. 683 van de heer volksvertegenwoordiger Björn Anseeuw van 17 september 2020 (N.) aan de minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking:

Telewerken. - Nood aan verbondenheid en deconnectie (MV 8679C).

De coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat heel wat werknemers voor het eerst gingen telewerken. Anderen moesten plots veel meer gaan telewerken dan ze gewoon waren. Online vergaderingen werden schering en inslag. Alle andere ontmoetingen met collega's vielen weg. Het zorgde voor een efficiëntie waarvan deskundigen de vraag stellen of ze wel nog gezond is.

Veel telewerken gebeurde de voorbije maanden geregeld in omstandigheden die het voor werknemers niet makkelijk maken. Logistiek, niet iedereen heeft bijvoorbeeld een ingericht bureau thuis waardoor de keukentafel wel eens als alternatief moest dienstdoen, was thuiswerken niet altijd een sinecure. Doordat tegelijk de kinderen moesten thuisblijven wegens gesloten scholen, kwam er voor veel werkende ouders een dagelijkse uitdaging bij die kon tellen.

Les travailleurs ont besoin de contacts avec leurs collègues, des contacts qui vont au-delà d'une réunion en ligne axée sur les tâches à effectuer. En même temps, ces travailleurs doivent également pouvoir prendre un peu de recul par rapport à leur travail et "se déconnecter". Si tout à coup votre lieu de travail coïncide semaine après semaine avec votre lieu de vie et votre domicile, cette déconnexion n'est pas toujours aussi évidente qu'il y paraît.

Ces derniers mois, de nombreux travailleurs ont donc souvent dû trouver un bon équilibre entre contacts et déconnexion. Un équilibre qui est évidemment important pour leur bien-être ainsi que pour leur productivité. D'autre part, il faut s'attendre à ce qu'après la crise du coronavirus également, beaucoup plus qu'avant, le travail à domicile occupe une place de choix dans l'organisation du travail.

1. Quelles mesures structurelles avez-vous prises pour garantir aux nombreux télétravailleurs et travailleurs à domicile un bon équilibre entre contacts et déconnexion?

2. Selon vous, quelles mesures structurelles doivent être encore prises à cette fin?

Réponse de la ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées du 28 septembre 2020, à la question n° 683 de monsieur le député Björn Anseeuw du 17 septembre 2020 (N.):

La crise du coronavirus et le télétravail généralisé qui en a découlé pendant plusieurs mois dans toutes les entreprises/institutions où cela était possible a eu pour conséquence que de nombreux employeurs ont réalisé que le télétravail fonctionne. Il s'ensuit que beaucoup d'entreprises sont en train de réfléchir à introduire de façon permanente le télétravail dans leur mode de fonctionnement (selon différentes modalités : 1x par semaine, 2x ou 3x par semaine par exemple).

D'un côté, le télétravail apporte beaucoup d'avantages : moins de perte de temps, de stress et de fatigue dus aux déplacements vers le lieu de travail et plus de flexibilité et d'autonomie dans le travail. D'un autre côté, nous sommes conscients des inconvénients que le télétravail entraîne : la difficulté de différencier la vie privée et la vie professionnelle et en particulier le risque de ne pas savoir se déconnecter de son travail lorsque les heures sont accomplies, la diminution des contacts avec les collègues et la hiérarchie qui peut mener à un sentiment d'isolement et d'alinéation. Tous ces inconvénients peuvent mener à du stress chez les travailleurs, voire occasionner des burn-out, ou autres problèmes psychosociaux.

Medewerkers hebben nood aan verbondenheid met collega's, een verbondenheid die verder strekt dan een taakgerichte online meeting. Tegelijk moeten die medewerkers het werk ook even achter zich kunnen laten, het zogenaamde deconnecteren. Als je werkplek week in week uit plots samenvalt met je leef- en woonplek, is dat deconnecteren niet altijd even vanzelfsprekend.

Voor veel werknemers was het de voorbije maanden dus vaak zoeken naar een gezond evenwicht tussen verbondenheid en deconnectie. Een evenwicht dat vanzelfsprekend van belang is voor het welzijn van de medewerkers, alsook voor de productiviteit. Het valt bovendien te verwachten dat thuiswerken ook na de coronacrisis, veel meer nog dan voor de crisis, een vaste plaats krijgt in de arbeidsorganisatie.

1. Welke beleidsmaatregelen heeft u genomen om een gezond evenwicht tussen verbondenheid en deconnectie te verzekeren voor de vele tele- en thuiswerkers?

2. Welke beleidsmaatregelen moeten volgens u hiervoor nog worden genomen?

Antwoord van de minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking van 28 september 2020, op de vraag nr. 683 van de heer volksvertegenwoordiger Björn Anseeuw van 17 september 2020 (N.):

De coronacrisis en het veralgemeende telewerk dat er, gedurende meerdere maanden in alle bedrijven waar dit mogelijk was, het gevolg van is geweest, heeft ertoe geleid dat veel werkgevers zich realiseren dat telewerken werkt. Hierdoor denken veel werkgevers erover na om telewerk permanent in hun onderneming te introduceren (op verschillende manieren: 1x per week, 2x of 3x per week bijvoorbeeld).

Eenzijds brengt telewerk heel wat voordelen met zich mee: minder tijdverspilling, stress en vermoeidheid door het pendelen naar de werkplek en meer flexibiliteit en autonomie op het werk. Aan de andere kant zijn we ons ook bewust van de nadelen die telewerk met zich meebrengt: de moeilijkheid om het privé- en het werkleven gescheiden te houden en in het bijzonder het risico zich na de werkuren niet te kunnen deconnecteren van het werk, alsook de verminderde contacten met de collega's en de hiërarchie wat kan leiden tot een gevoel van isolatie en vervreemding. Al deze nadelen kunnen bij de werknemers stress veroorzaken, of zelfs leiden tot burn-out of andere psychosociale problemen.

Certainement dans ces temps exceptionnels, un bon équilibre entre le travail et la vie privée et des accords clairs sur ce qui est attendu lors du télétravail/travail à domicile sont d'autant plus importants pour le bien-être des travailleurs et des employeurs.

En ce qui concerne le droit à la déconnexion, il a été introduit en droit belge par la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale (dans son article 16). Il y est prévu que l'employeur organise une concertation au sein du comité pour la prévention et la protection au travail au sujet de la déconnexion du travail, à intervalles réguliers et chaque fois que les représentants des travailleurs au sein du comité le demandent. Le comité peut formuler des propositions et émettre des avis à l'employeur sur la base de cette concertation.

C'est en effet le moment idéal, maintenant que le télétravail est en train de s'installer durablement dans les entreprises, pour que celles-ci mettent le droit à la déconnexion à l'ordre du jour du comité pour la prévention et la protection au travail et d'ainsi entamer la concertation sur le sujet.

Afin d'évaluer si les règles existantes en matière de télétravail structurel et occasionnel et de déconnexion fournissent encore des orientations suffisantes aux employeurs et aux travailleurs sur le terrain, les partenaires sociaux du Conseil National du Travail ont été invités à évaluer ce cadre existant et à vérifier si des règles ou initiatives supplémentaires sont nécessaires dans ce domaine.

De son côté, le Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale a mis à disposition du public une affiche et un film concernant le télétravail qui développent la nécessité d'une balance équilibrée entre travail et privé, notamment en s'accordant bien avec la ligne hiérarchique et en se déconnectant régulièrement du travail.

Zeker in deze uitzonderlijke tijden zijn een goede balans tussen werk en privéleven en heldere afspraken over wat verwacht wordt bij tele(thuis)werk dus des te belangrijker voor het welzijn van werknemers en werkgevers.

Het recht op deconnectie werd in het Belgische recht ingevoerd door de wet van 26 maart 2018 betreffende de versterking van de economische groei en de sociale cohesie (artikel 16). Er wordt bepaald dat de werkgever een overleg organiseert binnen het Comité voor preventie en bescherming op het werk (of bij gebrek daaraan met de vakbondsafvaardiging of de werknemers zelf) over deconnectie van het werk, op regelmatige tijdstippen en telkens wanneer de werknemersvertegenwoordigers in het Comité erom verzoeken. Het Comité kan op basis van dit overleg aan de werkgever voorstellen formuleren en adviezen uitbrengen.

Aangezien veel ondernemingen telewerk op een blijvende manier invoeren, is het nu het ideale moment om het recht op deconnectie op de agenda van het Comité voor preventie en bescherming te zetten en daarmee het overleg over dit onderwerp op te starten.

Om te kunnen beoordelen of de bestaande regels inzake structureel en occasioneel telewerk en deconnectie nog steeds voldoende houvast bieden aan werkgevers en werknemers op het terrein, werd de sociale partners in de Nationale Arbeidsraad de vraag voorgelegd om dit bestaande kader te evalueren, en na te gaan of er op dit vlak nog bijkomende regels of initiatieven noodzakelijk zijn.

De Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg heeft op haar beurt een poster en een film over telewerk ter beschikking gesteld van het publiek, die de noodzaak van een gezond evenwicht tussen werk en privéleven benadrukken, met name door goede afspraken te maken met de hiërarchische lijn en door regelmatig te deconnecteren van het werk.