

13 Vraag van Anja Vanrobaeys aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het conflict bij AG Insurance en structureel telewerk" (55023377C)

13 Question de Anja Vanrobaeys à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le conflit chez AG Insurance et le télétravail structurel" (55023377C)

13.01 Anja Vanrobaeys (Vooruit): Mijnheer de minister, een bekend voorbeeld van een conflict over telewerk vinden wij bij AG Insurance. Daar werd de hele maand december bij de verschillende vestigingen actie gevoerd onder andere tegen de hoge werkdruk. Een andere belangrijke reden is de weigering van het bedrijf om nog langer te onderhandelen over een collectief kader inzake telewerk. Werknemers worden vooral individueel benaderd, maar in die individuele regelingen worden geen compensaties verleend voor de gratis overuren die thuis worden gepresteerd.

Een verzoeningscommissie kwam in augustus al tot resultaten, maar volgens de vakbonden houdt de directie zich niet aan de maatregelen die in oktober zijn afgesproken in de nasleep van de verzoeningscommissie om de werkdruk te verlagen en het sociaal overleg weer recht te trekken. Het personeel en de vakbonden voelen zich bovendien geïntimideerd tijdens hun acties, want er mogen geen mails worden verstuurd. Werknemers moeten allemaal per telefoon worden geïnformeerd over wat er gaande is in het bedrijf.

Nochtans blijkt uit onderzoek van Eurofound duidelijk dat telewerkers, in vergelijking met werknemers die op kantoor werken, meer dan dubbel zo vaak geneigd zijn om langer dan 48 uur per week te werken. Ook werkt 30 % af en toe tijdens de vrije tijd. Bij werknemers op kantoor is dat ongeveer 5 %. De grens tussen werk en vrije tijd vervaagt dus voor een stuk.

Kunt u mij een stand van zaken geven, mijnheer de minister? Is er bij AG Insurance een bemiddeling opgezet? Is er ook feedback over het recht op deconnectie? Hoe staat het met de afspraken die moeten worden gemaakt inzake de kosten en het gebruik van computermateriaal conform cao nr. 149? Bestaat er feedback over de implementatie daarvan op het terrein? Kunt u meer zeggen over het structurele kader inzake telewerk dat de sociale partners zouden opzetten?

13.01 Anja Vanrobaeys (Vooruit): Le personnel d'AG Insurance a fait grève en décembre dernier pour dénoncer la surcharge de travail et le refus de l'entreprise de poursuivre les négociations afin de mettre en place un cadre collectif pour le télétravail. Le personnel et les syndicats se sont également senti agressés durant leurs actions. Les enquêtes menées par Eurofound montrent pourtant clairement que, par rapport aux employés qui travaillent au bureau, les télétravailleurs sont deux fois plus susceptibles d'effectuer jusqu'à plus de 48 heures par semaine et que 30 % d'entre eux travaillent même parfois travailler pendant leur temps libre. La frontière entre le travail et les loisirs s'estompe donc dans une certaine mesure.

Quelle est l'évolution de la situation chez AG Insurance concernant cette question? Quand pouvons-nous également espérer des initiatives du ministre quant au droit à la déconnexion et d'éventuels autres aspects en la matière?

In uw beleidsverklaring had u het over het recht op onbereikbaarheid. Wanneer mogen wij hierover initiatieven verwachten en komen er nog andere initiatieven inzake de omkadering van telewerk?

13.02 Minister **Pierre-Yves Dermagne**: De situatie bij AG Insurrance wordt sinds midden juli 2021 opgevolgd door de sociale bemiddelaar die belast is met de verzekeringssector, die ressorteert onder het paritair comité nr. 306.

Een eerste verzoeningsbureau van het paritair comité werd bijeengeroepen op 24 augustus 2021. Men bracht een unanieme aanbeveling uit om het overleg van de sociale partners in de onderneming over de betrokken kwesties te ondersteunen en te structureren. Het bureau heeft zijn werkzaamheden opgeschort in afwachting van de resultaten van het sociaal ondernemingsoverleg. Het bureau is op 29 oktober 2021 opnieuw bijeengekomen en heeft vastgesteld dat de sociale partners in de onderneming een overeenstemming hebben bereikt over de verschillende geschilpunten. Die overeenkomst bevatte elementen die ten uitvoer moesten worden gelegd als medetoezegging om de onderhandelingen voort te zetten.

De bemiddelaar werd eind november, zowel door de werkgever als door de vakbonden, op de hoogte gebracht van de moeilijkheden bij de onderhandelingen. Geen van de partijen achtte het evenwel opportuun om opnieuw een beroep te doen op het verzoeningsbureau van het paritair comité.

De administratie beschikt niet over concrete gegevens in welke mate de afspraken in de cao nr. 149 en 149/2 in de praktijk worden toegepast.

Het overleg in de NAR over de evaluatie en de aanpassing van de bestaande omkadering telewerk is bezig. De reflectie wordt zeer grondig uitgevoerd. Er werden hoorzittingen met diverse externe deskundigen georganiseerd. Momenteel gaan de sociale partners in de NAR na hoe het bestaande kader, vooral cao nr. 85 en cao 85bis inzake structureel telewerk, het best aan de nieuwe ontwikkelingen kan worden aangepast.

Daarbij wordt er onder meer rekening gehouden met mijn recente adviesaanvraag, die onder andere het concept omvat dat de werknemer telewerk mag aanvragen, en met de meest recente cao's inzake telewerk, namelijk cao nr. 149 en nr. 139/2 over telewerk, dat door de overheid verplicht of aanbevolen is in de strijd tegen de pandemie. Het is de bedoeling, zoals afgesproken tijdens het regeringsconclaf van oktober 2021, dat er een nieuwe regeling rond deconnectie wordt opgenomen in het ontwerp van wet houdende diverse arbeidsbepalingen, dat in voorbereiding is.

De onkostenvergoeding dient uiteraard bepaald te worden door de werkgevers, de werknemers en hun vertegenwoordigers. De fiscale behandeling van dergelijke vergoedingen behoort tot de bevoegdheid van de minister van Financiën.

13.02 **Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Le médiateur social pour le secteur des assurances, qui relève de la commission paritaire n° 306, suit la situation chez AG Insurance. Le 24 août 2021, une recommandation unanime a été émise en vue de soutenir et de structurer la concertation des partenaires sociaux au sein d'AG Insurance. Le bureau de conciliation a suspendu ses travaux en attendant la concertation sociale. Le bureau s'est de nouveau réuni le 29 octobre 2021 et a constaté que les partenaires sociaux étaient parvenus à un accord sur les différents litiges. Certains points de cet accord devaient être exécutés pour pouvoir poursuivre les négociations. Fin novembre, l'employeur comme les syndicats ont informé le médiateur des difficultés rencontrées lors des négociations, mais aucune des deux parties n'a souhaité faire de nouveau appel au bureau de conciliation de la commission paritaire. Mon administration ne sait pas concrètement dans quelle mesure les accords contenus dans les CCT n° 149 et 149/2 sont mis en pratique.

La concertation au sein du CNT concernant l'évaluation et l'adaptation du cadre existant pour le télétravail est en cours. Plusieurs experts externes ont été auditionnés et les partenaires sociaux examinent actuellement, au sein du CNT, comment adapter au mieux le cadre existant, et principalement les CCT n° 85 et 85bis, aux nouveaux développements.

Dans ce cadre, il sera tenu compte, entre autres, de ma récente demande d'avis sur le concept selon lequel le travailleur peut demander à télétravailler ainsi que des dernières CCT

n° 149 et n° 139/2 sur le télétravail.

Nous voulons inclure une nouvelle réglementation relative à la déconnexion dans le projet de loi portant diverses dispositions concernant le travail, qui est en préparation. L'indemnité accordée pour les frais encourus sera, bien entendu, à fixer par les employeurs et les travailleurs. Le traitement fiscal de celle-ci relève de la compétence du ministre des Finances.

13.03 Anja Vanrobaeys (Vooruit): Mijnheer de minister, bedankt voor uw antwoord. Ik vind het spijtig dat er geen feedback is over cao nr. 149, want het interesseert mij wel wat die al dan niet oplevert. De cijfers die ik tot nu toe ontving, geven een erg negatief beeld, in die zin dat slechts een op de zes werknemers een onkostenvergoeding krijgt of dat er daarover enkel afspraken bestaan in de onderneming. Gisteren las ik in een krant dat werknemers ondertussen wel gelukkiger zijn, dus op dat vlak is er wel enige verbetering. Ik hoop dat dat een teken is dat er daaromtrent inderdaad meer afspraken worden gemaakt op de werkvloer.

In ieder geval, het conflict bij AG Insurance toont voor mij de nood aan een goede omkadering van telewerk, zowel op mentaal vlak, met het recht op deconnectie, als op het vlak van de onkostenvergoeding, gelet op de gestegen energiefactuur, aan. Mensen werken intussen al twee jaar thuis en draaien daarbij op voor alle onkosten. Cijfers tonen aan dat er met telewerk meer productiviteit en minder ziekte is en tegelijk kan er worden bespaard op kantoor, dus het telewerk levert voor de werkgever enkele onkostenbesparingen op die hij zeker kan delen om de factuur voor de telewerkers te verlichten.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

13.03 Anja Vanrobaeys (Vooruit): Je déplore qu'il n'y ait pas de retour d'information sur la CCT n° 149. Il ressort des chiffres que j'ai obtenus jusqu'à présent que seul un travailleur sur six bénéficie d'une indemnité pour les frais encourus ou qu'à ce sujet, les accords se limitent à l'entreprise. En tout état de cause, le conflit chez AG Insurance montre la nécessité de bien encadrer le télétravail, tant au niveau du droit à la déconnexion que du remboursement des frais, d'autant plus que le télétravail permet également à l'employeur d'économiser un certain montant qu'il pourrait certainement partager avec le télétravailleur.