

**TELETRAVAIL ET NEGOCIATION COLLECTIVE
TELEWERK EN COLLECTIEVE ONDERHANDELINGEN**

Chercheurs / Onderzoekers:

Esteban Martinez, Estelle Krzeslo (TEF-ULB)

Prof. Kristof Salomez (SORE-VUB), **Jan De Schampheleire** (SOCO/TESA-VUB)

Avec la collaboration de **Cathy Welter** (stagiaire TEF-ULB)

Coordination / Coördinatie:

Prof. Maxime Stroobant, Prof. Wilfried Rauws (SORE-VUB),

Prof. Jacques Vilrocx (SOCO/TESA-VUB), **Prof. Mateo Alaluf** (TEF-ULB)



Université Libre de Bruxelles



Vrije
Universiteit
Brussel



SPF Emploi, Travail et Concertation
sociale. Direction-générale
Humanisation du Travail

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en
Sociaal Overleg. Algemene Directie
Humanisering van de Arbeid



Avec le soutien de Fonds social européen
Met de steun van het Europees Sociaal
Fonds

Décembre 2005 / December 2005

SOMMAIRE / INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTION	p. 5
INLEIDING	p. 7

PARTIE 1. DEFINITIONS ET PROBLEMATIQUE p. 9

<u>Chapitre 1. Des concepts diversifiés de télétravail : entre e-work et travail à domicile</u>	<u>p. 10</u>
1.1. Du e-work au télétravail	p. 10
1.2. Du travail à domicile au télétravail	p. 12
1.3. Le télétravail en Belgique	p. 14
1.4. Délimitation du champ de la recherche	p. 15
<u>Chapitre 2. Etat et enjeux de la concertation sociale sur le télétravail</u>	<u>p. 16</u>
2.1. Caractère informel du télétravail	p. 16
2.2. Accord-cadre européen sur le télétravail	p. 17
2.3. L'impact du télétravail sur les conditions de travail et de vie des salariés	p. 21
2.4. La perspective de genre	p. 24

PARTIE 2. ENQUÊTE SOCIOLOGIQUE p. 27

<u>Chapitre 1. Méthodologie de l'enquête</u>	<u>p. 27</u>
1.1. Recension critique des approches méthodologiques	p. 27
1.2. Enquête qualitative dans les entreprises	p. 33
<u>Chapitre 2. Etudes de cas</u>	<u>p. 42</u>
2.1. Pratiques et formalisation du télétravail dans les entreprises	p. 42
Credit	p. 43
De Streekbank	p. 50
Clearing	p. 54
Wheels	p. 59
Elga	p. 63
Phone	p. 67
Shopping	p. 71
Telecom	p. 75
Formation & Culture	p. 78
Recht & Ondernemen	p. 81
Chemicals	p. 85
Health	p. 87
Volta	p. 90
Electra	p. 92

Innochem	p. 92
Systeme IT	p. 93
Pharma	p. 94
Mobile	p. 95
2.2. Synthèse de l'étude sociologique	p. 96
2.2. Synthese van de sociologische onderzoeksresultaten	p. 110

DEEL 3. DE RECHTSPOSITIE VAN DE TELEWERKNEMER p. 123

<u>Hoofdstuk 1. Telewerk: begrip en typologie</u>	<u>p. 124</u>
<u>Hoofdstuk 2. Telewerk en de ondergeschiktheid</u>	<u>p. 127</u>
<u>Hoofdstuk 3. Het begrip huisarbeid</u>	<u>p. 129</u>
<u>Hoofdstuk 4. Arbeids- en rusttijden</u>	<u>p. 135</u>
4.1. Het principe	p. 135
4.2. Telehuiswerk	p. 135
4.3. Het gemengd statuut	p. 136
<u>Hoofdstuk 5. Schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst</u>	<u>p. 139</u>
5.1. Schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst wegens slecht weer, technische stoornis, en regeling inzake het gewaarborgd dagloon	p. 139
5.2. Schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst ingevolge arbeidsongeschiktheid	p. 145
<u>Hoofdstuk 6. Telewerknemers in de sociale zekerheid</u>	<u>p. 148</u>
6.1. Algemeen	p. 148
6.2. Verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen	p. 148
6.3. Werkloosheid	p. 149
6.4. Gezinsbijslag en pensioen	p. 150
6.5. Arbeidsongevallen en beroepsziekten	p. 151
<u>Hoofdstuk 7. Telewerknemers in het collectief arbeidsrecht</u>	<u>p. 153</u>
7.1. Sociale verkiezingen	p. 153
7.2. Collectieve arbeidsovereenkomsten en paritaire comités	p. 153
7.3. Informatie en raadpleging bij de introductie van telewerk in de onderneming	p. 153
<u>Hoofdstuk 8. Bijzondere aspecten betreffende de controle van de telewerknemer in het licht van de privacybescherming van de werknemer</u>	<u>p. 157</u>
8.1. Camerabewaking	p. 157
8.2. Controle van internet en e-mail gebruik	p. 158
8.3. Direct toezicht	p. 161
<u>Hoofdstuk 9. Telewerk en welzijn op het werk</u>	<u>p. 163</u>
<u>Hoofdstuk 10. Taalwetgeving</u>	<u>p. 165</u>
10.1. De Wet Talen Bestuurszaken	p. 166
10.2. Het Nederlands taaldecreet	p. 166
10.3. Het Franse taaldecreet	p. 167
<u>Hoofdstuk 11. Antidiscriminatie, met bijzondere aandacht voor oudere werknemers en vrouwen</u>	<u>p. 169</u>

Hoofdstuk 12. Arbeidsinspectie p. 170
Hoofdstuk 13. Besluit p. 171

**PARTIE 4. CONCLUSIONS : LISTE DE CONTRÔLE POUR LA CONCERTATION
SOCIALE SUR LE TELETRAVAIL p. 174**

**DEEL 4. CONCLUSIES: CHECKPUNTEN VOOR SOCIAAL OVERLEG OVER
TELEWERK p. 185**

BIBLIOGRAPHIE / BIBLIOGRAFIE p. 195

ANNEXE : LISTE DE CONTROLE p. 197

BIJLAGE : CHECKLIST..... p. 201

INTRODUCTION

Le télétravail rencontre un regain d'intérêt dans la population et dans les sphères économique, sociale et politique. Présenté quelquefois comme une solution aux nuisances collectives et individuelles du travail moderne, le télétravail suscite l'engouement des décideurs politiques et des experts en modernisation sociale. Ces derniers y voient un modèle inédit de rapport au travail, permettant aux salariés de recouvrer liberté et autonomie dans un domaine d'avenir. Le télétravail, d'autre part, est présenté comme une solution aux problèmes de mobilité et de pollution. Il devrait en outre permettre une meilleure conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale. Enfin, le télétravail aurait la vertu d'offrir du travail à des personnes restées à l'écart du marché du travail.

Mais, au regard de ces objectifs multiples, l'impact du développement du télétravail a été relativement peu étudié. C'est le cas notamment dans le domaine de cette recherche, centrée sur les conséquences sociales du télétravail. L'exercice du travail à distance de l'employeur et de la hiérarchie directe modifie, en effet, les conditions de travail et pose des problèmes inédits tant en ce qui concerne l'articulation des temps sociaux que les modes de gestion du personnel. Le développement du télétravail renvoie par conséquent à la problématique plus vaste des transformations de l'organisation et des modes de mobilisation du travail, et plus particulièrement des rapports à l'espace et au temps (cf notamment Thomsin, 2002).

L'objectif de notre recherche s'est toutefois limitée à l'étude des caractéristiques du télétravail salarié, d'un point de vue juridique et sociologique, en mettant l'accent sur les modalités d'un encadrement concerté de cette forme d'organisation du travail.

Il faut commencer par rappeler la diversité des définitions et des enjeux sociaux du télétravail (Partie 1). Dans le contexte de l'Union européenne, plusieurs travaux récents permettent de dresser une typologie des différentes formes de télétravail. Les estimations quantitatives du télétravail sont évidemment tributaires de la définition retenue et, de ce point de vue, on peut considérer que compter les télétravailleurs revient à mesurer le phénomène avec un « ruban élastique » (ECaTT, 2000). Si bien que la mesure du télétravail donne lieu à des estimations extrêmement variables. De plus, comme le rappellent Valenduc et Vandramin (2000-2001), le développement du télétravail paraît nettement moins soutenu que ce qui était annoncé au début des années nonante¹. Ainsi, le télétravail permanent à domicile s'est relativement peu développé alors que d'autres formes de travail à distance comme le télétravail mobile et des formes occasionnelles ou alternantes de télétravail se sont davantage répandues.

On voit également que le télétravail se diffuse surtout de manière informelle, sans aucune forme de contrôle et de codification par les partenaires sociaux de l'entreprise et des branches d'activité. Il est utile de mentionner, dans ce contexte, l'apport que constituent l'accord-cadre européen sur le télétravail et la transposition de celui-ci dans le droit social belge.

¹ Cf. Notamment Bangemann M. (1994), *L'Europe et la société de l'information planétaire*, Recommandation au Conseil européen, CCE, Bruxelles.

Nous évoquons également les travaux qui examinent la problématique des conditions de travail et de la santé-sécurité au travail ainsi que l'incidence des rapports sociaux de genre sur la pratique du télétravail.

L'état des lieux ainsi réalisé, au départ d'un survol de la littérature, conduit à élaborer les questions de recherche et l'approche méthodologique de l'enquête empirique (partie 2). Etant donné le caractère diffus et informel des pratiques de télétravail dans les entreprises, il a paru pertinent de circonscrire le champ de l'enquête en privilégiant les organisations engagées, d'une manière ou d'une autre, dans un processus de formalisation du télétravail. Une vingtaine de cas d'entreprises ont ainsi été pris en compte, à partir des indications fournies par des conseillers en prévention, des experts des organisations professionnelles, des chercheurs et des juristes réunis par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale à l'occasion de trois tables-rondes. Ces entreprises ne constituent donc pas un échantillon représentatif des pratiques de télétravail. Elles constituent autant de cas singuliers, dont l'intérêt réside dans leur caractère exemplatif. Le questionnement a porté sur le mode de formalisation des pratiques de télétravail et sur les thèmes des arrangements collectifs ou individuels.

L'approche juridique a consisté à examiner les règles du droit social, c'est-à-dire du droit du travail et du droit de la sécurité sociale, qui devraient s'appliquer au télétravail, défini comme une formule de travail à distance, réalisé à l'aide des technologies de l'information et de la communication, ainsi que les problèmes qui se posent dans la pratique juridique pour appliquer ces règles (partie 3).

La combinaison des approches sociologique et juridique conduit à dresser une liste commentée des questions relevantes pour la concertation sociale, dans la perspective d'un développement maîtrisé et concerté du télétravail dans les entreprises (partie 4). C'est en définitive un instrument d'aide à la négociation collective du télétravail qui est proposé au terme de cette recherche (annexe).

INLEIDING

Bij het bredere publiek en in economische, sociale en politieke middens valt er terug meer belangstelling voor telewerk op te merken. Zowel politici als experten in sociale vernieuwing zien in telewerk soms een oplossing voor de collectieve en individuele negatieve kanten van hedendaagse arbeid. Ze beschouwen telewerk als een andere manier van werken die aan loontrekkenden vrijheid en autonomie geeft. Telewerk kan ook een oplossing zijn voor mobiliteits- en vervuilingproblemen. Het zou bovendien een betere combinatie van het werk en het privéleven mogelijk maken. Ten slotte zou het ook arbeidskansen geven aan mensen die anders niet op de arbeidsmarkt aan hun trekken komen.

Toch wordt de impact van telewerk niet zo sterk bestudeerd. Dat geldt meer bepaald voor het domein van deze studie, de sociale gevolgen van telewerk. Werk op afstand van de werkgever en de directe oversten impliceert andere arbeidsomstandigheden en het stelt ook problemen rond arbeidstijden en personeelsbeleid. De ontwikkeling van telewerk kadert daarmee in een bredere problematiek van arbeidsorganisatie en verhouding tot tijd en ruimte (Thomsin, 2002).

Dit onderzoek is beperkt tot de juridische en sociologische karakteristieken van telewerk als loonarbeid. Daarbij is nagegaan op welke manier deze vorm van arbeidsorganisatie door overleg kan worden omkaderd.

Eerst worden de verscheidene definities van telewerk overlopen en wordt er gekeken naar wat er met telewerk sociaal op het spel staat (Deel 1). Recent kwantitatief onderzoek op het niveau van de Europese Unie laat toe om een typologie van de verscheidene vormen van telewerk te maken. Om de verspreiding van telewerk te meten is men immers afhankelijk van een definitie. Naar gelang de definitie van telewerk krijgt men heel andere resultaten. Het schatten van het aantal telewerkers heeft daardoor iets van meten met een elastieken meetlint (EcaTT, 2000). Valenduc en Vendramin (2000-2001) herinneren er bovendien aan dat telewerk heel wat minder steun krijgt dan in de jaren negentig werd vooropgesteld¹. Voltijds telehuiswerken heeft zich relatief weinig ontwikkeld, terwijl andere vormen zoals mobiel telewerken en occasioneel telewerken zich veel meer hebben verspreid.

Telewerk verspreidt zich vooral op een informele manier, zonder vorm van controle en zonder kader van de sociale partners in de bedrijven of sectoren. Het is daarom belangrijk de inbreng van het Europese raamakkoord over telewerk aan te geven. Ook moeten de studies worden overlopen over de problematiek van de arbeidsomstandigheden, de implicaties van telewerk op de gezondheid en veiligheid, en de genderdimensie van telewerk.

Vanuit de literatuurstudie en een stand van zaken kunnen dan de onderzoeksvragen en de onderzoeksmethode worden aangegeven (Deel 2). Precies omdat telewerk op een weinig omliggende en eerder informele manier in de bedrijven wordt gebruikt, leek het interessant om het onderzoeksdomein te laten bepalen door die bedrijven die op een of andere manier trachten telewerk te formaliseren. Een twintigtal bedrijven werden onderzocht die werden

¹ Meer bepaald in Bangemann M. (1994), *L'Europe et la société de l'information planétaire*, Recommandation au Conseil européen, CCE, Bruxelles.

aangegeven tijdens drie rondetafelgesprekken met preventieadviseurs, experten van vakbondsorganisaties, en experten en juristen van de FOD Werk, Arbeid, en Sociaal Overleg. De ondernemingen zijn dus geen representatieve steekproef van telewerktoepassingen. Het gaat om aparte gevalstudies, die telkens als kenmerkende voorbeelden kunnen dienen. De vragen gingen telkens over de manier waarop telewerk wordt uitgeoefend en de mate dat dit is geformaliseerd.

De juridische aanpak heeft erin bestaan om na te gaan welke regels van het sociaal recht (arbeidsrecht en sociaal zekerheidsrecht) van toepassing zouden moeten zijn op telewerk, gedefinieerd als arbeid op afstand met behulp van ICT. Daarbij stelt zich ook de vraag welke problemen er zijn om de juridische regels daadwerkelijk te laten gelden.

De combinatie van de juridische en sociologische benadering heeft, binnen een idee van gecontroleerde invoering van telewerk, geleid tot een lijst van punten die in de bedrijven bij het sociaal overleg in het oog moeten worden gehouden (Deel 4). In de verkorte versie betekent dit een instrument om telewerk te onderhandelen (Bijlage).

PARTIE 1.

DEFINITIONS ET PROBLEMATIQUES

DEEL 1.

DEFINITIES EN PROBLEEMSTELLING

CHAPITRE 1. DES FORMES DIVERSIFIEES DE TELETRAVAIL : ENTRE E-WORK ET TRAVAIL A DOMICILE

Toute recherche sociologique, économique ou juridique sur le télétravail est confrontée au problème de la délimitation du champ d'investigation.

Le fait de travailler à distance et l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent les deux caractéristiques présentes dans toutes les définitions du télétravail. Mais au-delà de ces traits communs, le champ couvert par les enquêtes varie et donne lieu à des estimations diverses. Tout particulièrement, l'option qui consiste à envisager la distance soit uniquement à l'égard du site de travail habituel de l'employeur, soit à l'égard également du client, conduit à retenir des situations différentes.

1.1. DU E-WORK AU TELETRAVAIL

Dans le cadre du programme d'action e-Europe (<http://www.etw.org/2003>), la commission européenne propose une définition extensive du télétravail¹. Le télétravail est défini comme une « méthode d'organisation et/ou de réalisation du travail dans laquelle la part la plus significative du temps de travail d'un employé s'effectue à l'extérieur des locaux de l'entreprise ou du lieu où le résultat de ce travail est délivré – au moyen de technologies de l'information et de transmission de données. Cette acception du télétravail recouvre le télétravail à domicile, le travail « télépendulaire » en alternance dans les locaux de l'entreprise et à domicile, le télétravail nomade et le travail dans les centres locaux de télétravail. Elle englobe aussi la prestation de services à distance dans le cadre de relations commerciales.

Le projet EMERGENCE (<http://www.emergence.nu>) réalisé dans le cadre du programme Information Society Technologies de la Commission européenne se fonde également sur une définition large du télétravail. En fait, le projet se réfère plutôt au travail électronique (eWork), désignant « tout type de travail qui fait usage d'outils de traitement de l'information et de télécommunications pour en livrer le produit à un employeur ou un client distant ». Quatre catégories principales de travail électronique sont distinguées au croisement de deux variables : la nature du lieu de travail qui peut être individualisé ou collectif et la nature de la relation contractuelle qui peut être salariale ou commerciale. Dans le cadre individualisé, on trouve le télétravail salarié à domicile ou mobile et le télétravail sous statut d'indépendant (*e-lancers*). Dans les espaces de bureau collectifs, l'emploi salarié s'inscrit soit dans des lieux mis à disposition directement par l'employeur (plateformes téléphoniques, bureaux satellites désignés dans le projet Emergence par le terme *back office*), soit dans des lieux mis à disposition par d'autres organisations (télé-centres, désignés souvent dans le contexte anglo-

¹ Les programmes d'action e-Europe 2002 et à sa suite, eEurope 2005 s'inscrivent dans le cadre stratégique commun adopté lors du Sommet de Lisbonne en mars 2000 (et renforcé par les accords de Stockholm et Göteborg) visant à instaurer en Europe « l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique qui saura impulser un développement soutenu créateur d'emplois plus nombreux et plus qualifiés et facteur d'une meilleure cohésion sociale ». Cf. eWork2002, *Status Report on New Ways to work in the Knowledge Economy*, septembre 2002 (<http://www.etw.org/2003/archive.htm>, consulté le 14/09/04). Ce rapport dresse le bilan du développement de l'eTravail en Europe.

saxon par le terme *telecottages*). Partant cette fois, non pas du contrat salarié, mais du contrat commercial, on considère alors l'ensemble des télé-services fournis dans une relation de fournisseur à client (services en ligne, centre d'appels spécialisés).

Le projet EcaTT (2000), (<http://www.ecatt.com>), réalisé également sous l'égide de la Commission européenne, propose une typologie plus restrictive. Il exclut du champ du télétravail proprement dit la prestation de téléservices fournis via des relations de sous-traitance, tout en se consacrant parallèlement, mais dans un autre volet de la recherche, aux activités de commerce électronique. L'enquête réalisée simultanément en Europe, mais à l'exclusion de la Belgique, au Japon et aux Etats-Unis retient six catégories de télétravailleurs :

1) Le télétravail à domicile (*home-based telework*) concerne des personnes qui :

- travaillent à leur domicile (au lieu de se déplacer vers un lieu de travail centralisé) au moins un jour complet par semaine ;
- utilisent un équipement informatique (personal computer) dans le cadre de leur travail ;
- utilisent les télécommunications (téléphone, télécopie, courrier électronique) pour communiquer avec leurs collègues et/ou supérieur hiérarchique au cours de leur travail à domicile ;
- ont un statut de salarié ou d'indépendant.

Une distinction est faite entre les télétravailleurs « permanents » occupés à domicile plus de 90 % de leur temps de travail et les télétravailleurs « alternants », qui effectuent entre 20 et 90 % de leur temps de travail au domicile.

2) Le télétravail complémentaire ou occasionnel (*supplementary telework*) est distingué du télétravail régulier : sont concernés les télétravailleurs au sens donné dans la première catégorie, mais qui passent au domicile moins d'un jour complet par semaine, soit moins de 20 % de leur temps de travail.

3) Le télétravail en télé-centre (*centre-based telework*) désigne des centres de télé-services ou *telecottages* qui mettent à disposition des postes de travail à des employés d'une ou de plusieurs organisations. Il n'est toutefois pas toujours aisé de distinguer ces situations de travail du cas plus général d'entreprises multisites qui recourent aux TIC ;

4) le télétravail mobile (*mobile telework*) se réfère aux travailleurs occupés au moins 10 heures par semaine hors de leur domicile et de leur lieu principal de travail dans le cadre de déplacements professionnels, comme représentants ou pour des tâches réalisées dans les locaux des clients, et qui utilisent des connexions « on line » ;

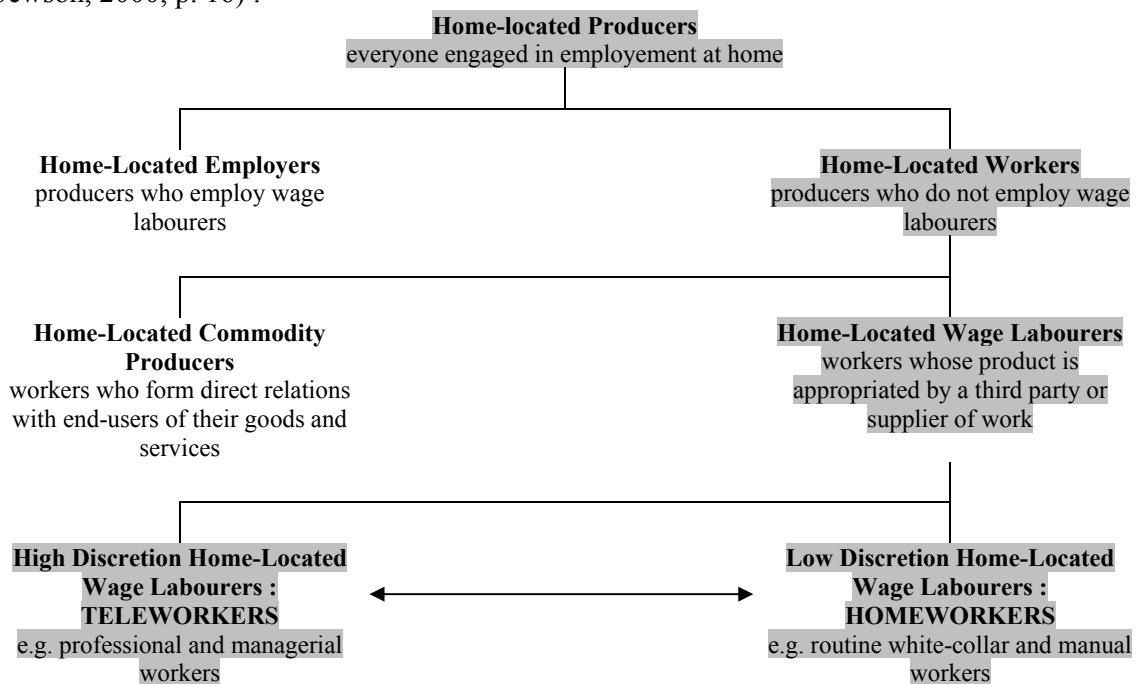
5) le télétravail indépendant en SOHO (*Small Office – Home Office*) ;

6) la dernière catégorie concerne des situations de travail combinant différents types de télétravail.

1.2. DU TRAVAIL A DOMICILE AU TELETRAVAIL

Le télétravail peut également être défini, de manière plus restrictive, à partir du modèle du travail à domicile. Dans la typologie proposée par Felstead et Jewson (2000), le travail à domicile renvoie à une diversité de positions. Le travail à domicile peut être réalisé soit en tant qu’employeur, soit en tant que travailleur n’ayant personne sous ses ordres. Dans cette dernière position, deux cas de figure peuvent se présenter : le travailleur peut entretenir des relations directes avec l’utilisateur final auquel sont destinés les marchandises ou les services produits (cas du « vrai » travailleur indépendant) ou alors, il peut dépendre d’un tiers, intermédiaire ou employeur, auquel est livré le travail (cas du salarié mais aussi du « faux » indépendant). Enfin, si l’on retient cette dernière situation, celle du salarié ou du « quasi-salarié » travaillant à domicile pour son entreprise (donneur d’ordre), une dernière distinction est opérée selon le degré d’autonomie : le travailleur à domicile peut disposer d’une large autonomie (*professional and managerial workers*), ou consister en un travail routinier (*routine white-collar and manual workers*). Dans cette tentative de conceptualisation des formes de travail localisé au domicile, c’est à ce dernier cas de figure que les auteurs réservent la définition du travailleur à domicile (*homeworker*) : un travail peu qualifié (répétitif, routinier) exercé par un travailleur subordonné (en principe salarié, mais pas exclusivement) à un tiers employeur ou donneur d’ordre.

Typologie des positions au sein des rapports sociaux du travail à domicile (Felstead and Jewson, 2000, p. 16) :



Source : à partir de la typologie de Felstead & Jewson (2000)

Mais les caractéristiques du travail à domicile se sont transformées avec l’usage des technologies de l’information et de la communication. Le travail à domicile renvoie traditionnellement à du travail manuel, principalement féminin, effectué à la pièce, pour des

entreprises manufacturières tandis que le travail effectué avec des équipements et des liens informatiques renvoie davantage au travail intellectuel ou administratif. Si le télétravail à domicile porte encore sur les activités routinières, c'est cependant la figure de l'expert et du manager qui se dégage (*teleworker*). Le télétravail à domicile concerne, en effet, aujourd'hui davantage des fonctions qualifiées, exercées par des employés et des cadres disposant a priori – et non pas grâce au télétravail – d'une certaine autonomie dans la réalisation de leur travail et dans l'emploi du temps.

Parmi les études consacrées à la problématique du télétravail à domicile, on retiendra tout particulièrement celles de D-G. Tremblay, centrées sur les conditions de travail et les différences de genre dans le contexte du Québec (Tremblay, 2001, 2003, 2004). Par rapport aux recherches européennes mentionnées, et à l'instar des travaux de Felstead et Jewson (2000), l'analyse du télétravail est circonscrite ici à la forme du travail rémunéré réalisé au domicile (sous statut de salarié ou d'indépendant). Une distinction importante est introduite entre le télétravail effectué en permanence à domicile (à temps plein) ou en alternance avec, dans ce cas, des prestations en entreprise.

La focalisation sur le télétravail à domicile paraît pertinente dans la mesure où cette forme de télétravail est probablement celle qui questionne le plus fortement tout à la fois les modes de vie et les relations de travail. Cette approche présente cependant l'inconvénient de laisser hors champ des formes de télétravail proches du point de vue de l'organisation du travail et de la gestion du personnel, comme certaines modalités de télétravail mobile ou décentralisé.

1.3. LE TELETRAVAIL EN BELGIQUE

Partant du cadre de référence défini par le projet EMERGENCE, une enquête récente de la K.U.Leuven et de l'ULB (Vandenbrande *et al.*, 2003), propose différentes estimations du développement du télétravail dans l'économie belge, suivant les critères retenus. Cette étude examine, en outre, les motivations qui poussent au développement du télétravail et les obstacles qui entravent son extension dans divers secteurs tels que la banque, l'hôpital, l'industrie graphique et l'informatique.

Le télétravail est défini de manière extensive dans cette recherche « comme tout travail qui n'est pas exécuté dans les locaux de l'entreprise, mais réalisé à distance en faisant usage des technologies de l'information et de la communication ».

Selon cette source, 35 % des entreprises belges seraient concernées par l'une ou l'autre forme de télétravail mais 8 % seulement pour leurs propres employées. Dans le cadre d'une relation salariale, le télétravail mobile est la forme la plus répandue puisqu'elle concerne 6 % des entreprises. Le télétravail à domicile n'apparaît que dans 1 % des entreprises. Le télétravail salarié peut également être réalisé dans des espaces de bureau décentralisés appartenant à l'employeur (2 % des entreprises) ou gérés par des tiers (1 % des entreprises). Manifestement, le télétravail s'effectue davantage dans le cadre d'un contrat commercial, avec des travailleurs indépendants (13 % des entreprises y ont recours) ou avec d'autres entreprises (23 % des entreprises).

Typologie du e-travail et estimation dans le cas de la Belgique

		Nature de la relation contractuelle	
		Contrat de travail salarié 8 %	Contrat commercial 30 %
Nature du lieu de travail	À titre individuel 19 %	<ul style="list-style-type: none"> Télétravail à domicile : 1 % Employés mobiles, travail multilocalisations ou nomade : 6 % 	« e-lancers » ou travailleurs indépendants : 13 %
	Dans des espaces de bureaux collectifs (éventuellement partagés) 25 %	Lieux de travail distants mais appartenant à l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> Back office ou bureaux satellites (exploités par l'entreprise) : 2% Telecottages ou téléc centres (exploités par tiers) : 1 % 	Services en ligne : 23 % - Fournisseurs de services en ligne aux entreprises - Call centers spécialisés

Source : étude KULeuven-ULB sur base de la typologie EMERGENCE.

Europese vergelijkende cijfers geven algemeen aan België een middenpositie qua telewerk. In het landrapport *Telework in Belgium* (2005) geeft Walrave onder andere de schatting van Empirica (2002) die het heeft over meer dan 400.000 telewerkers in België. België zou zo'n 10% telewerkers kennen. Daarbij gaat het evenwel in de eerste plaats om supplementair

telewerk (5,3%). Daarna komen zelfstandig telewerken (2,5%) en mobiel telewerken (2,4%). Slechts daarna gaat het om voltijds of alternerend telewerken (2,2%). Walrave en Dens (2003) maakten ook een enquête voor Vlaanderen via het internet. Daaruit besloten ze dat 17,6% van alle internetgebruikers aan telewerk doet. Voor Wallonië worden uit ander onderzoek lagere cijfers gerapporteerd.

Ook over de steun die ondernemingen geven voor telewerk is de teneur niet ondubbelzinnig. Volgens een onderzoek van Van Dongen (2004), eveneens aangehaald in *Telework in Belgium* (2005), zouden rond de 20% van alle ondernemingen uit de dienstensector rapporteren dat ze hun personeel faciliteiten voor telewerk bieden. Vooral de grotere ondernemingen zouden telewerk promoten. De internet-enquête van Walrave en Dens wijst er dan weer op dat vooral werknemers en managers zonder ervaring met telewerk sceptisch staan tegenover telewerk.

1.4. DELIMITATION DU CHAMP DE LA RECHERCHE

On voit bien que le télétravail est défini dans les enquêtes à partir de deux points de vue très différents, soit comme un déplacement et une extension des formes traditionnelles de travail à domicile, soit selon une approche technologique, comme un sous-ensemble à l'intérieur de ce qu'il convient d'appeler aujourd'hui le travail électronique (*e-work*). Dans les deux approches, la notion de travail à distance est essentielle. Mais « à distance » par rapport à qui ? Si l'on retient l'utilisateur final du produit ou du service, on englobe dans le champ l'ensemble des relations de télé-service, c'est-à-dire des services réalisés à distance et livrés grâce aux technologies de l'information et des communications. Cette activité n'implique toutefois pas une distance entre le travailleur et l'employeur *de jure* mais bien entre le prestataire de services et le donneur d'ordre. Une telle approche paraît pertinente si l'on s'intéresse aux conséquences sociales des mouvements de sous-traitance et d'extériorisation de l'activité.

Cependant, la perspective de la négociation collective retenue dans notre recherche implique certains choix conduisant à délimiter le champ de la recherche. D'une part, on se limite aux situations de télétravail réalisé sous statut de salarié(e). Le télétravail est entendu dans son sens étroit, à savoir un travail réalisé à distance de l'employeur ou du moins de la hiérarchie directe, ce qui permet d'inclure outre le travail effectué au domicile du salarié, le travail réalisé dans des locaux décentralisés et le télétravail mobile (dans la mesure où celui-ci implique souvent la réalisation de certaines tâches administratives au domicile). D'autre part, la recherche est circonscrite au secteur privé, régi par le droit du travail, et où la concertation sociale est organisée de façon spécifique au sein de l'entreprise (conseil d'entreprise, comité de prévention et de protection du travail, délégation syndicale) et au sein des branches d'activité (commissions paritaires). Le secteur public, régi par le droit administratif, n'est donc pas pris en considération dans notre étude, bien qu'en pratique certaines organisations examinées comprennent à la fois du personnel relevant du droit privé et du personnel relevant du droit administratif.

CHAPITRE 2. ETAT ET ENJEUX DE LA CONCERTATION SOCIALE SUR LE TELETRAVAIL

2.1. CARACTERE INFORMEL DU TELETRAVAIL

La problématique de la négociation collective est au centre de notre recherche. Cependant, il faut bien constater que le télétravail, entendu comme l'exercice d'une activité professionnelle, à distance de l'employeur et au moyen des technologies de l'information et de la communication, s'est surtout étendu de manière informelle. C'est en substance le point de vue avancé par Laurent Taskin et Patricia Vendramin qui utilisent la métaphore d'une « vague silencieuse » pour décrire la diffusion du télétravail dans les pratiques de flexibilité des entreprises (Taskin et Vendramin, 2004). Et, par conséquent, la prise en compte des accords collectifs relatifs au télétravail conclus dans les entreprises ne fournit qu'une vision très partielle de l'étendue et de la diversité du phénomène.

A cet égard, les travaux consultés, tout particulièrement ceux réalisés dans le cadre d'Euro-Telework (<http://www.telework-mirti.org/reports>), réseau de recherche créé à l'initiative de la Confédération Européenne des Syndicats, conduisent à deux constats principaux. Ils constatent, à partir d'une analyse comparative (WeissBach H-J., 2000):

- La diversité des formes conventionnelles ou légales de réglementation du télétravail en Europe en raison de la variété des définitions du télétravail et des modes de régulation différenciés de l'emploi.
- L'absence généralisée de cadres réglementaires formels : en dehors de quelques cas qui font figure d'exceptions (cas de conventions collectives sectorielles au Danemark par exemple), la pratique du télétravail fait surtout l'objet d'arrangements internes aux entreprises, souvent peu formalisés. Le fait que le télétravail se développe dans des branches où les syndicats sont peu présents n'est pas étranger à ce constat (conseil en informatique, communication, services aux entreprises, nouveaux intermédiaires du commerce et des finances). Cependant, malgré la diversité des cadres réglementaires, on note des similitudes dans les contenus des accords. Les thèmes les plus importants sont ceux relatifs aux horaires de travail, au contrôle exercé sur le travail, aux conditions de santé et de sécurité, à la responsabilité et aux devoirs des employeurs et des télétravailleurs. Mais les lacunes sont également récurrentes : la qualification et la formation, l'intégration dans le collectif de travail, les perspectives de carrière, la réversibilité des choix individuels, l'égalité des chances (Valenduc et Vendramin, 2000-2001).

En fin de compte, on sait peu de choses des conditions concrètes de réalisation du télétravail et de la manière dont cette forme d'organisation du travail transforme le modèle de la relation salariale, les rapports sociaux au sein de l'entreprise et le terrain de la négociation collective. Trois commentaires s'imposent à cet égard.

- Souvent, en effet, l'introduction du télétravail s'est faite en dehors des organes paritaires de concertation, voire d'un cadre juridique ad hoc. Le télétravail n'entre dans le champ de

la négociation collective que de façon marginale. Dans ce cas, les organisations syndicales peuvent participer à l'élaboration d'accords visant à conserver aux télétravailleurs les avantages et protections dont disposent les travailleurs demeurant au siège et le cas échéant à compenser le coût généré par cette forme de travail. Mais même si les syndicats ont marqué leur accord ou ont participé à une négociation, ils veulent aussi faire savoir qu'ils restent réticents à l'extension de formes d'organisation qui les affaiblissent en éloignant une partie du collectif de travail, en entérinant des situations qui résultent d'arrangements entre salariés individuels et leur hiérarchie. Cependant, même si l'objectif n'est plus l'intérêt du collectif des salariés mais la satisfaction d'intérêts individuels additionnés, les syndicats ne peuvent plus manifester une opposition qui resterait incomprise par les salariés.

- Sous un autre angle, on peut voir que le télétravail s'inscrit dans des logiques d'extériorisation, si bien que l'extension du télétravail crée des situations qui, elles aussi, échappent à l'influence des organisations syndicales telles que nous les connaissons. En tant qu'organisations représentant et défendant les salariés, les syndicats sont dépourvus d'outils ou de structures pour intégrer des groupes entiers de travailleurs dont les relations avec l'entreprise utilisatrice ont été transformées grâce à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information. Ainsi, l'externalisation de fonctions comme la traduction, la comptabilité, l'encodage de données a pu s'opérer de manière particulièrement aisée grâce au télétravail, de même qu'a été favorisée cette diversification des statuts du travail, passant par le recours à la sous-traitance d'une relation salariale à une relation commerciale.
- Enfin, le télétravail concerne pour une part des catégories de salariés qui, dans les faits échappent partiellement à la régulation collective du travail, qu'il s'agisse de personnels associés au modèle du cadre dirigeant ou à celui de l'expert indépendant.

De ce point de vue, le télétravail peut apparaître comme un champ d'expérimentation dans le système des relations collectives de travail et un vecteur de fragilisation du rapport salarial.

2.2. ACCORD-CADRE EUROPEEN SUR LE TELETRAVAIL

Dans ce contexte, l'accord-cadre européen sur le télétravail, signé le 16 juillet 2002, constitue un événement social marquant car il engage les partenaires sociaux à négocier les conditions de réalisation du télétravail dans les secteurs et les entreprises. Cet accord a été transposé dans le droit social national de plusieurs Etats européens et récemment en Belgique, par une convention collective de travail interprofessionnelle conclue au sein du Conseil national du Travail, le 9 novembre 2005 (CCT N° 85).

Le Conseil européen de Lisbonne en 2000 a fait du télétravail un élément de la stratégie européenne pour l'emploi dans la société de l'information. Le Conseil a invité les partenaires sociaux à négocier des accords en vue de moderniser l'organisation du travail, incluant des arrangements de travail flexibles, dans le but d'améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises et de réaliser l'équilibre nécessaire entre la flexibilité et la sécurité. C'est dans cette perspective que la Commission européenne a invité les partenaires sociaux à engager des négociations sur le télétravail.

Le 16 juillet 2002, les partenaires sociaux européens (UNICE-UEAPME, CEEP et CES) ont adopté un accord-cadre sur le télétravail, lequel à la différence des accords concernant le temps partiel ou le travail temporaire ne devait pas se traduire par une directive mais par des accords collectifs à l'échelle nationale.

Les partenaires sociaux ont choisi une définition du télétravail qui permette de couvrir différentes formes de télétravail régulier. Le télétravail est défini dans cet accord-cadre comme « une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat ou d'une relation d'emploi, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière ».

L'accord-cadre se fonde sur un principe de non-discrimination et prévoit un socle minimum de dispositions que devraient contenir les accords collectifs (ou individuels) relatifs au télétravail.

Cet accord s'inscrit dans le cadre de l'article 137 du Traité de Nice instituant la Communauté européenne¹. Contrairement aux accords précédents portant sur le congé parental, le travail à temps partiel et les contrats à durée déterminée, il n'a pas été prévu de traduire en directive l'accord relatif au télétravail. L'accord conclu au niveau européen est donc censé s'appliquer à travers des accords paritaires nationaux. Jorgen Ronnest, un des négociateurs patronaux de l'accord souligne quelques caractéristiques de cet accord européen² :

- L'accord ne concerne pas les travailleurs indépendants : le télétravail est défini dans le contexte d'une relation employeur-employé.
- A la différence du travail à temps partiel ou le travail temporaire qui ont également donné lieu à des accords sociaux européens, le télétravail n'implique pas un statut légal spécifique dans la mesure où il ne constitue qu'une « façon différente d'organiser le travail loin des locaux de l'entreprise dans des conditions différentes ».
- Si le télétravail est censé faciliter l'articulation des temps de la vie professionnelle et de la vie privée, la garde des enfants ne devait cependant pas constituer un critère d'adoption du télétravail. De même, le télétravail ne devait pas devenir un substitut au développement de services publics de garde d'enfants.

¹ (extrait) Article 137 (ex Article 118)

1. En vue de réaliser les objectifs visés à l'article 136, la Communauté soutient et complète l'action des États-membres dans les domaines suivants:

- l'amélioration, en particulier, du milieu de travail pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs;
- les conditions de travail;
- l'information et la consultation des travailleurs;
- l'intégration des personnes exclues du marché du travail, sans préjudice de l'article 150;
- l'égalité entre hommes et femmes en ce qui concerne leurs chances sur le marché du travail et le traitement dans le travail.

2. A cette fin, le Conseil peut arrêter, par voie de directives, des prescriptions minimales applicables progressivement, compte tenu des conditions et des réglementations techniques existant dans chacun des États membres (...)

² Cf. exposé lors de la 9^{ème} Assemblée européenne du télétravail, Paris, 25-27 septembre 2002, Atelier 3 : Télétravail, droit et relations industrielles (<http://www.ework-in-europe.com> consulté le 14/09/04).

- L'accord s'adresse au télétravail régulier. Cela signifie que l'on exclut du champ de la concertation les activités occasionnelles (par ex. le travailleur qui consulte ses e-mail le soir). Mais il englobe la pratique régulière de télétravail alternant (domicile – bureaux de l'entreprise).
- La définition exclut également les travailleurs qui utilisent les TIC mais qui travaillent en dehors des locaux de l'entreprise parce que le travail ne peut pas y être effectué (à l'exemple de la réparation ou l'installation de machines chez les clients).

Une convention collective de travail concernant le télétravail a été conclue au Conseil national du Travail, le 9 novembre 2005 (CCT n° 85). Cette convention interprofessionnelle, qui transpose l'accord-cadre européen sur le télétravail du 16 juillet 2002, fixe les principes essentiels devant régir l'exercice du télétravail dans le secteur privé belge (texte intégral consultable sur le site du Conseil national du Travail : <http://www.cnt-nar.be>).

Aux termes de cette convention, le télétravail est défini comme « une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat de travail, dans lequel un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière et non occasionnel ». Elle exclut explicitement de son champ d'application les télétravailleurs mobiles au motif que les déplacements font partie intégrante de leur travail ainsi que les télétravailleurs localisés dans un bureau décentralisé de l'entreprise ou dans un télécentre géré par une entreprise tierce. Par conséquent, la convention s'adresse uniquement au télétravail à domicile (ou dans un autre lieu choisi par le télétravailleur).

La CCT, comme l'accord-cadre européen, est fondée pour l'essentiel sur un principe de non-discrimination. Les télétravailleurs doivent être traités comme des salariés à part entière et doivent par conséquent bénéficier des mêmes droits et des mêmes possibilités de formation et de carrière que les autres salariés comparables. La CCT énonce, plus précisément, les principes suivants :

- Caractère volontaire et réversible du télétravail tant pour le travailleur que pour l'employeur, à moins que le télétravail ne fasse partie du descriptif initial du poste de travail (article 5).
- Nécessité d'une convention écrite, pouvant prendre la forme d'un avenant au contrat de travail (article 6). Cette disposition revient à exclure les télétravailleurs à domicile du champ d'application de la loi du 6 décembre 1996 sur le travail à domicile qui prévoit un contrat de travail spécifique.
- Bénéfice des mêmes droits en matière de conditions de travail que les travailleurs comparables occupés dans les locaux de l'employeur (article 7).
- En matière d'organisation du travail, reconnaissance d'une autonomie de gestion du travail, mais dans le cadre de la durée de travail applicable dans l'entreprise ; équivalence en ce qui concerne la charge de travail ; nécessité de prévenir l'isolement du télétravailleur (article 8).

- Prise en charge par l'employeur des frais d'équipement et de communication liés au télétravail, organisation d'un appui technique et engagements réciproques en ce qui concerne l'utilisation des moyens techniques (articles 9 à 13).
- Dispositions et engagements réciproques en matière de protection des données (article 14).
- Responsabilités de l'employeur (information et consignes) et du télétravailleur (respect des mesures) en matière de santé et de sécurité. Accès des services de prévention au local où s'effectue le travail, dans le respect de la protection de la vie privée, autrement dit moyennant l'accord du télétravailleur (article 15).
- Egalité de traitement en ce qui concerne les droits à la formation et aux possibilités de carrière et formation appropriée ciblée sur les caractéristiques du télétravail (article 16).
- Egalité de traitement en ce qui concerne les droits collectifs, notamment syndicaux, et obligation pour l'employeur d'informer et de consulter les représentants des travailleurs sur l'introduction du télétravail (article 17).

2.3. L'IMPACT DU TELETRAVAIL SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE VIE DES SALARIE(E)S

Il semble bien que l'évolution actuelle des formes de télétravail doive être appréciée tout à la fois dans le contexte des stratégies de recherche de flexibilité des entreprises et de la recherche individuelle d'une meilleure articulation entre l'emploi et la vie privée. Les pratiques de télétravail paraissent en tout cas cohérentes avec l'avènement de l'entreprise en réseau dont les différentes composantes, et en fin de compte les salariés, disposent d'une certaine autonomie de moyens et sont constamment évaluées en fonction des résultats. Le télétravail peut être vu, de ce point de vue, comme une des formes les plus abouties de décentralisation de l'activité, posant des problèmes inédits en matière de droit du travail et de sécurité sociale, et questionnant le concept traditionnel de subordination qui est au centre de la relation salariale.

Il n'est pas étonnant dans ces conditions que le développement du télétravail suscite un grand nombre d'interrogations tant de la part des employeurs que de la part des salariés et des organisations syndicales qui les représentent.

S'il est vrai que le télétravail constitue potentiellement une source d'emplois, par exemple dans le domaine du commerce électronique (ECaTT, 2000) ou favorise l'insertion professionnelle de publics fragilisés (Bossut et Derwa, 1997)¹, celui-ci représente assurément avant tout une forme particulière d'organisation du travail. Et, de ce point de vue, le développement du télétravail pose les problèmes de la qualité de l'emploi et, en matière de management, de la gestion des risques.

Or, si la littérature scientifique ou managériale relative à la mesure du télétravail, aux freins ou aux facteurs favorables à son développement, est abondante, peu d'études portent plus spécialement sur les aspects sociaux du télétravail, autrement dit sur les conditions de vie et de travail des télétravailleurs.

Dans cette perspective, la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail relève, à partir d'une étude réalisée en 1995 – 1996, trois problématiques déterminantes en ce qui concerne les implications du télétravail sur la santé et la sécurité des salariés (Huuhtanen, 1997):

- a) le mode de travail prenant en compte, le niveau de qualification, l'autonomie et en particulier ses conséquences sur la charge et le temps de travail, et la qualité de l'environnement du travail incluant celle du poste de travail ;
- b) l'impact de cette forme d'organisation sur les relations sociales et la vie privée du télétravailleur ;
- c) le mode de gestion du personnel à l'œuvre dans l'entreprise dans la mesure où celui-ci influence beaucoup la manière dont est organisé, encadré et vécu le télétravail.

¹ Par exemple de travailleurs handicapés (<http://www.fapse.ulg.ac.be/Lab/Trav/>)

L'étude de la Fondation de Dublin relève à ces égards le manque d'analyses sur les effets des différents types de télétravail sur les rythmes de travail et la santé ainsi que sur les arrangements entre vie familiale, sociale et vie professionnelle.

On peut aussi se référer aux réflexions menées par un groupe d'experts, dans le contexte français, dans le cadre du Forum des droits sur l'internet. Le rapport (http://www.teletravailleurs.com/doc/teletravail_en_france.php) dresse un état des lieux du télétravail en France, évoque tout à la fois les potentialités de cette forme d'organisation du travail et les interrogations qu'il pose et finalement énonce une série de recommandations visant à créer un environnement de confiance pour développer le télétravail.

Le rapport distingue d'une part les interrogations communes aux employeurs et aux salariés, et d'autre part les préoccupations dont font part soit les employeurs, soit les salariés. Ces interrogations sont largement déterminées par le fait que le télétravail se développe principalement dans un cadre informel.

D'une part, certaines interrogations sont partagées par les employeurs et les salariés :

- a *Le risque lié aux accidents de travail à domicile.* L'accident de travail est l'accident survenu pendant le temps de travail et au lieu de travail. Lorsque le travail est réalisé à domicile, le salarié devra démontrer que l'accident est imputable à l'activité professionnelle et l'employeur peut avoir des difficultés à déterminer ce qui relève effectivement de l'accident de travail.
- b *Le contrôle de la mesure du temps de travail.* Il est en effet difficile de déterminer avec précision le temps effectivement travaillé. Comment en effet peut-on vérifier que les heures conventionnelles de travail ont été prestées, que le salarié n'a pas dépassé le temps prescrit, qu'il a pu bénéficier des temps de repos ? Comment peut-on reconnaître la prestation d'heures supplémentaires ? En dehors des possibilités techniques d'enregistrement du temps passé sur l'ordinateur ou des temps de connexion à l'intranet de l'entreprise, le salarié laisse peu de traces « temporelles » de son activité. Avec le télétravail, il devient clair que le temps de travail n'est plus le seul indicateur référent pour mesurer le travail.
- c *L'utilisation de l'équipement.* L'utilisation de l'équipement par le télétravailleur peut donner lieu à deux types de risques. D'une part, les problèmes liés à la prise en charge des coûts d'équipements. D'autre part, ceux liés à l'utilisation de l'équipement fourni par l'employeur à des fins personnelles. Il convient en effet d'éviter les situations où le télétravailleur est amené à supporter les coûts de son activité professionnelle, quand les modalités de prise en charge des frais ne sont pas clairement définies. D'un autre côté, l'usage par le salarié de l'équipement professionnel à des fins illicites est susceptible d'engager la responsabilité de l'employeur. Mais l'employeur a peu de possibilités de surveiller l'usage qui est fait de l'équipement.

Les employeurs sont amenés à se poser des questions spécifiques :

- d *Comment conduire un projet de mobilité ?* On évoque ici la difficulté qu'a l'employeur de dresser le bilan des coûts et des avantages d'une organisation du travail fondée sur le travail à distance. Du point de vue de l'employeur, le télétravail permet des gains d'espace et parfois une meilleure efficacité du travail, mais il occasionne également des coûts, liés par exemple à la réorganisation des services, aux investissements en matériel, à la sécurité informatique. L'évaluation du retour de ces investissements n'est pas facile.
- e *Comment manager le télétravailleur ?* C'est évidemment le problème de la gestion à distance, hors de la présence physique du salarié, qui se pose. La mise en place du télétravail doit par conséquent s'accompagner d'une réflexion en profondeur sur les méthodes de management de l'équipe. Il s'agit dès lors d'apprendre à fixer des objectifs au télétravailleur, d'établir une relation de confiance, de faire évoluer les modes de communication, de mesurer le temps de travail de manière différente (par une convention de forfait par exemple).
- f *Comment gérer la sécurité du système informatique ?* Le télétravail demande un système informatique maîtrisé dans l'entreprise. Il s'agit notamment de gérer les règles de confidentialité et les problèmes d'accès et de sécurité.

Selon le rapport, les salariés se poseraient essentiellement trois types de questions :

- g *Comment éviter la rupture avec le collectif de travail ?* La distance avec le collectif de travail risque d'entraîner une rupture d'égalité de traitement avec les collègues, en matière d'équipement, de formation, de déroulement de la carrière, de stabilité d'emploi ou encore d'accès aux institutions représentatives du personnel. Le télétravailleur peut également craindre de perdre tout contact avec son organisation et de se trouver marginalisé du fait de l'éloignement du manager et des collègues.
- h *Dans quelle mesure est-on apte à expérimenter cette forme de travail ?* Deux aspects sont évoqués à cet égard. D'une part, le télétravailleur peut exprimer la crainte de ne pas retrouver la fonction qu'il occupait auparavant, en cas d'échec de l'expérience ou de simple volonté de changement. D'autre part, se pose la question de l'apprentissage de l'autonomie nécessaire à cette forme de travail. Comment acquérir les compétences nécessaires pour gérer de manière autonome l'espace, le temps, le mode opératoire ?
- i *Comment trouver un juste équilibre entre le temps professionnel et le temps personnel ?* Avec le télétravail, la perméabilité est forte entre le temps professionnel et le temps personnel. Le télétravailleur ne suit pas nécessairement les règles d'organisation des autres collègues. C'est d'ailleurs un des avantages du télétravail. Mais, ce faisant, le risque est réel de voir le travail envahir progressivement les temps de loisir et de repos.

2.4. LA PERSPECTIVE DE GENRE

Il convient également de s'interroger sur l'incidence des rapports sociaux de genre dans l'organisation et la pratique du télétravail.

Les études qui abordent ce sujet, tant le rapport ECaTT (2000), les travaux réalisés dans le cadre du réseau Euro-Telework (Huws, 2000) que ceux de D-G. Tremblay (2001, 2003) tendent à montrer à tout le moins une différenciation sexuelle tant en ce qui concerne les possibilités de télétravailler que les tâches réalisées en télétravail. Ainsi, contrairement à certaines idées reçues, les femmes sont globalement sous-représentées dans le télétravail, ce qui s'explique largement par le fait que cette forme d'organisation concerne aujourd'hui principalement des fonctions et des professions exercées majoritairement par des hommes : cadres, gestionnaires, professions spécialisées, etc. En revanche, les femmes seraient davantage présentes dans le télétravail à domicile à temps plein et davantage occupées dans des travaux administratifs faiblement rémunérés.

A la question de savoir si l'exercice du télétravail est susceptible de procurer plus d'autonomie aux salarié(e)s, les conclusions des études citées sont mitigées. Il n'est pas certain que le télétravail ait une influence déterminante à cet égard, car ce sont précisément les travailleurs les plus qualifiés et disposant au départ d'une certaine autonomie, majoritairement des hommes, qui auraient le plus de latitudes de décision pour faire du télétravail tandis que pour les employé(e)s administratif(ve)s, le choix du télétravail resterait largement subordonné à l'accord – souvent provisoire et instable - de la hiérarchie directe.

Sur ces questions, l'étude dirigée par D-G. Tremblay se révèle particulièrement intéressante dans la mesure où la problématique du télétravail est examinée sous l'angle du genre. Cette étude se limitait au télétravail à domicile et, sur le plan méthodologique, couplait une approche quantitative (sondage au Québec auprès de 10500 personnes dont 4,4 % ont déclaré faire du télétravail) et une approche qualitative (études de cas et entretiens avec 63 télétravailleurs). Nous en retiendrons quelques résultats principaux :

- Il ressort du sondage que les hommes sont plus nombreux que les femmes à faire du télétravail (respectivement 58,8 % et 41,2 %). Selon les catégories professionnelles, en ne retenant que les travailleurs salariés, 37,5 % se disent cadres et gestionnaires, 35,2 % professionnels, 16,2 % employés de bureau et 8,3 % techniciens.
- La segmentation du type de travail selon le sexe est fortement marquée. Proportionnellement, par rapport aux hommes, les femmes sont plus fréquemment occupées à des tâches de comptabilité, de secrétariat, de mise en page et de traduction. Alors que les hommes paraissent se spécialiser dans les traitements informatiques (logiciels, internet et sites web, infographie).

Répartition des personnes en télétravail selon les tâches et le sexe (%)

Type de travail effectué	Hommes	Femmes
Comptabilité	12,3	24,9
Conception ou test de logiciel	10,3	1,4

Conception ou test de site web	8,1	1,9
Dessin commercial, infographie	11,6	6,1
Rédaction et traitement de textes	27,7	30,5
Secrétariat	0,3	7,0
Edition et mise en page	3,2	7,5
Traduction	1,9	9,9
Gestion, administration	14,5	11,3
Recherche sur internet	11,0	5,6

Source : Tremblay (2003), p. 173. Ce tableau comprend les salariés et les « autonomes »

- Le sondage montre également que les femmes travaillent plus souvent à domicile à temps plein, alors que les hommes le font davantage à temps partiel.

Répartition des télétravailleurs salariés selon le temps passé en télétravail à domicile et le sexe (%)

% de temps passé à domicile	Hommes	Femmes
1 à 10 %	17,3	6,7
11 à 20 %	29,1	24,7
21 à 30 %	21,3	12,4
31 à 50 %	13,4	18,0
51 à 98 %	11,0	14,6
100 % à domicile	7,9	23,6

- Les différences de sexe apparaissent également en ce qui concerne les latitudes de décision. A cet égard, les données du sondage montrent que les cadres et gestionnaires, majoritairement des hommes, ont plus d'autonomie dans la prise de décision relativement au télétravail que les employées de bureau, majoritairement des femmes. La répartition inégale des hommes et des femmes dans les différentes catégories professionnelle explique donc la faible autonomie dont disposent les femmes : pour près de 60 % des hommes, l'option de télétravailler est le résultat d'une décision personnelle, l'accord du supérieur ne semble requis que dans 40 % des cas. Pour les femmes, l'accord du supérieur est nécessaire dans 64 % des cas.
- En ce qui concerne les conditions de travail et les avantages ou inconvénients perçus par les télétravailleurs, les différences entre hommes et femmes sont peu marquées. Les avantages les plus souvent mis en avant (tant par les hommes que par les femmes) sont tout d'abord le fait de pouvoir disposer d'horaires plus souples, ensuite le fait d'éviter les déplacements domicile-bureau. L'argument selon lequel le télétravail permet d'être plus productif est toutefois davantage avancé par les hommes. Une part relativement importante des télétravailleurs, environ un quart d'entre-eux, ne trouvent aucun inconvénient au télétravail. Parmi les inconvénients cités, l'isolement et l'absence de collègues de travail sont les éléments mis en exergue. Le fait de travailler davantage, voire trop, est également évoqué, de même que la difficulté à se discipliner au travail.

Les résultats de l'enquête réalisée au Québec montrent par conséquent que les tâches, les modalités et le degré d'autonomie dans la prise de décision sont différenciées selon les catégories professionnelles et selon le sexe. Comme conclut D-G. Tremblay « Ceci confirme qu'il y a segmentation du marché du télétravail, comme il y a segmentation du marché du travail en général » (Tremblay et al., 2001 : 176)

Par ailleurs, bien que l'argument de la conciliation soit régulièrement avancé pour promouvoir le télétravail, les effets de cette modalité d'organisation sur l'articulation entre la vie professionnelle et la vie privée n'ont pas encore été beaucoup étudiés. D'après l'enquête ECaTT, on ne constate pas de corrélation significative entre la pratique du télétravail et les caractéristiques de la famille. Alors que plusieurs études, dont celle menée par Felstead et Jewson, mettent l'accent sur les risques accrus de conflit entre emploi et famille, D-G. Tremblay constate que la réduction des déplacements, diminuant la fatigue et le stress, additionnée à la souplesse des horaires tend, dans certains cas, à faciliter la conciliation entre les différentes tâches professionnelles et privées des femmes. On peut toutefois se demander si, à l'instar du travail à temps partiel, le télétravail ne représente pas, dans certaines circonstances, un choix contraint pour des catégories de salariés soumis à de longues journées de travail ou qui ne bénéficient pas, dans le fonctionnement normal de l'entreprise, des facilités horaires permettant cette conciliation. Autrement dit, dans ce cas de figure, les inconvénients, perçus en termes d'isolement, d'instabilité des pratiques, de coûts supplémentaires, d'une confusion accrue entre l'emploi et la vie hors travail, ne seraient tolérés que parce que le télétravail permet, en contrepartie, de répondre aux exigences de disponibilité à l'égard de la famille.

PARTIE 2.

ENQUÊTE SOCIOLOGIQUE

DEEL 2.

HET SOCIOLOGISCH ONDERZOEK

CHAPITRE 1. METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

1.1. RECENSION CRITIQUE DES APPROCHES METHODOLOGIQUES

On constatera à la lecture de la bibliographie que les recherches sur le télétravail se sont multipliées depuis le milieu des années nonante.

Les promoteurs de ces études (entreprises, pouvoirs publics) veulent voir dans le télétravail une révolution technologique et la réponse à un certain nombre de questions économiques et sociales qui se posent du fait des transformations de l'économie, avec de nouvelles activités de production, le développement technologique et leurs effets sur l'aménagement du territoire et les conditions sociales et de vie.

Selon les études consultées, le télétravail répondrait à une multitude d'objectifs :

- La promotion du télétravail répond au souhait de donner aux Etats qui le promeuvent une image moderniste, en favorisant le développement des nouvelles technologies.
- Le télétravail donne aux entreprises la possibilité d'augmenter leur capital de connaissance, d'accroître leur maîtrise de nouveaux outils de production et de créer de nouveaux produits.
- Le télétravail donne l'occasion de redéfinir l'espace, en particulier l'espace urbain dans la mesure où il permet de changer les déplacements habituels du domicile au lieu de travail, ou plus largement, le déplacement des produits réalisés.
- Le télétravail est susceptible de contribuer à préserver l'environnement (épargner les sources d'énergie) dans la mesure où, sous certaines formes, il épargne les obligations de déplacement des travailleurs.
- Le télétravail répond au souhait de trouver de nouveaux gisements d'emploi (augmenter le taux d'emploi) pour des groupes sociaux défavorisés sur le marché du travail.
- Le télétravail donne la possibilité de lever des rigidités sociales, comme l'encadrement du temps de travail, des statuts professionnels (salariés-indépendants), la rémunération, etc.

A ces six objectifs majeurs s'ajoutent cinq objectifs spécifiques, liés aux précédents :

- Pour les femmes, il offre la possibilité de mieux concilier la vie professionnelle et la vie privée.
- Pour les jeunes et les personnels hautement qualifiés, il offre de nouvelles qualifications, opportunités.
- Pour les groupes à risques, il offre des nouvelles possibilités d'intégration par le travail.
- Pour les entreprises, il est source d'économies, parce qu'il permet d'épargner la dépense en location de locaux.
- Pour tous les travailleurs, il permet de développer le travail en autonomie.

Les études menées en Europe ont d'abord cherché à quantifier l'ampleur du télétravail et son degré d'expansion pour en évaluer les avantages et bénéfices. Les typologies ont été établies en partant d'une définition donnée, qui combine la notion de distance et la notion de télécommunication.

Un certain nombre d'études qui investiguent le terrain national s'appuyant sur la méthode des études de cas mettent l'accent sur le rôle des nouvelles technologies. Dans ce type d'études, ce qui est considéré comme un cas est une forme particulière de télétravail telle qu'elle a été introduite dans une entreprise : on parle de télétravail à domicile, de travail mobile, ou nomade, de « telecottage » ou bureaux satellites, ou encore de « telecenter », la distinction entre l'un et l'autre n'étant pas toujours claire. On évoque le télétravail à temps plein, temps partiel, occasionnel, le travail salarié ou indépendants. On parle d'« e-lancer », selon un vocabulaire de plus en plus codifié. La différenciation entre les cas d'entreprise est basée sur les différentes formes de télétravail choisies, ce qui permet de distinguer autant de types de télétravailleurs. Ces études choisissent donc comme point de départ la forme du télétravail qui a été adoptée. Cette forme est décrite et mise en relation avec les objectifs que s'est donnée l'entreprise. C'est en fonction des objectifs qu'est évaluée sa pertinence.

L'étude réalisée par le KULeuven et l'ULB (2003) est illustrative de cette approche. Elle comprend deux parties et des recommandations. La première partie propose une définition du télétravail et établit une typologie des formes répondant à cette définition. Après quoi, on dénombre les effectifs concernés et les objectifs poursuivis. La deuxième partie est une enquête auprès d'un certain nombre d'entreprises ayant adopté l'une ou l'autre forme de télétravail. L'enquête est adressée aux initiateurs de l'introduction du télétravail et s'intéresse aux motivations de cette introduction du télétravail, aux effets attendus et aux résultats atteints. L'évaluation est positive quand les résultats correspondent aux objectifs. Si tel n'est pas le cas, l'investigation porte sur la manière dont cette forme pourrait être adaptée. Ensuite, ces résultats sont confrontés avec les grands objectifs cités plus haut qui ont présidé à la mise en place de l'étude. C'est l'objet des recommandations.

Dans les études de ce type, on note que les formes de télétravail identifiées sont systématiquement présentées comme innovatrices, en tout cas différentes des formes de travail qui existaient auparavant. Du reste, c'est ce qui justifie le choix des dénominations. On postule donc que la mise en place de ces formes de travail a été tributaire de la disposition des nouvelles technologies. Plus précisément, tout se passerait comme si les nouvelles technologies avaient suscité l'apparition de ces nouvelles formes de travail. De cette hypothèse découle l'idée que le télétravail génère de nouvelles formes de relations de travail qui doivent faire l'objet de nouveaux accords entre employeurs et travailleurs, accords dont les bases ne peuvent être trouvées dans les formes traditionnelles de travail. Pour cette raison, les études de cas présentées dans les rapports décrivent les conditions d'exercice du télétravail (organisation du travail, modalités de rémunération, contrôle du travail etc.) comme résultant de nouveaux types de rapports sociaux mis en place grâce à l'introduction des nouvelles technologies. De sorte que dans ces études de cas, les acquis et les analyses relatives aux conséquences sociales des modes « traditionnels » d'organisation du travail ne sont pas convoqués, en raison du fait que ceux-ci ont été développés dans des activités productives

traditionnelles, d'une autre nature que le télétravail. Ainsi, par exemple, on considère que le travail à domicile traditionnel, qu'il s'agisse du travail industriel ou administratif, comme par exemple le travail de comptabilité est jugé, *a priori* comme étant d'une nature différente de celle du télétravail à domicile. Pour cette raison, il nous semble que la recherche des potentialités des nouvelles technologies dans le travail à distance prend le pas sur la recherche concernant les pratiques réelles.

D'autres études relatives au télétravail adoptent au contraire un point de vue plus sociologique et mettent l'accent, non sur les technologies elles-mêmes et les formes de travail, mais sur les modalités d'exercice du travail et les conditions de travail. Ce faisant, ces travaux se donnent la possibilité de donner à leurs hypothèses une base concrète d'analyse car ils partent des pratiques habituelles dans chaque pays, ce qui donne un cadre de référence pour évoquer les problèmes posés par le télétravail.

Les travaux relatifs à la régulation sociale et à la négociation collective du télétravail prennent comme point de départ les accords collectifs des secteurs ou des entreprises quand il en existe. Ils permettent donc d'une part d'analyser le niveau de réglementation du télétravail - le niveau de l'entreprise, le niveau du secteur, ou, comme il apparaît de plus en plus souvent, le niveau individuel - , mais aussi les thématiques qui ont fait l'objet de la négociation. Ici on entend par thématique certains aspects des conditions de travail, des modalités d'exercice du travail, les statuts du travailleur, la rémunération, la formation, etc., toutes thématiques traditionnellement négociés dans les entreprises. Ces études montrent une grande disparité entre les pays, non pas sur les contenus des accords, qui sont généralement les questions habituellement traitées dans les négociations sociales, mais sur les conditions et les niveaux de négociation.

Nous revenons sur les conclusions du rapport EURO Telework (Weissbach, 2000) qui présente pour nous un intérêt certain.

- On note une différence de définition de la notion de télétravail. Le télétravail peut être tantôt du travail à temps plein ou en alternance, du travail à domicile, mais aussi tous les travaux menés à l'aide des technologies de la communication, en ce compris les call center.
- La réglementation peut avoir été établie au niveau du secteur avec des représentants syndicaux de secteur, des entreprises, à l'intérieur des entreprises entre délégués du personnel et hiérarchie ou encore au niveau des contrats individuels. Elle peut être coulée dans la forme des convention collectives habituelle, ou sous la forme d'annexes, sous forme d'une « charte » ou de règles de bonne conduite.
- A l'heure actuelle, il semble que les réglementations aient été élaborée non au préalable, mais à la suite de conflits ou de tensions. La tendance à la décentralisation et à l'individualisation des relations sociales concernant les conditions de travail qui tend à différencier de plus en plus les normes sociales se trouve renforcée par le télétravail. Et ceci semble être accueilli favorablement par les travailleurs. La cause en est que le télétravail connaît un fort développement dans des entreprises où les syndicats sont

faiblement représentés (à l'exemple des nouvelles technologies), mais aussi parce qu'il facilite le travail en individuel.

- Il existe cependant une tendance contraire allant dans le sens d'une centralisation de la concertation sur le télétravail : par la fusion de syndicats (à l'exemple de VER.DI, conglomérat de syndicats groupés autour du syndicat des media issu de l'industrie graphique et des communications), et aussi par l'implication de l'Etat, qui comme en Italie, promeut le télétravail dans la fonction publique et institue une réglementation unitaire. En outre, même dans les PME, les travailleurs sont le plus souvent mieux représentés par les syndicats traditionnels que par les nouvelles associations de télétravailleurs.
- Il n'existe cependant pas encore de convergences en matière de formes contractuelles et légales de réglementations. Celles-ci continuent de dépendre des traditions locales.
- Dans les pays de forte tradition de négociation collective, le télétravail n'est pas une préoccupation majeure, alors que les pays moins expérimentés sont plus avancés, notamment sur les questions d'égalité des chances, d'insertion sur le marché du travail, de formation et de qualification. Ajoutons pour notre part que la Belgique appartient au premier groupe et comme dans les autres pays de cette catégorie, ces questions sont assez marginales dans la négociation collective.
- Enfin, s'il y a convergence dans les thèmes traités, les accords à grande échelle qui ont pu être conclus sont moins concrets que les accords individuels. Ces derniers soulèvent en réalité des questions essentielles qui ne se retrouvent pas dans les accords de grande ampleur. Par exemple, la question de la qualification et de l'intégration, le droit de recours en cas de refus d'un contrat de télétravail, l'égalité des chances, l'épanouissement personnel et la carrière, les conséquences sociales du télétravail.

La dernière catégorie d'études relatives au télétravail envisage ce dernier sous son angle sociétal, organisationnel et individuel. Autrement dit, on étudie les relations de travail et les pratiques de gestion, ainsi que les risques sur la santé physique, psychologique et mentale des télétravailleurs salariés travaillant à domicile.

On peut mentionner dans ce registre l'étude réalisée au Québec sur les conditions de travail dans le travail à domicile, en tenant compte de cette particularité qu'il s'agit d'un télétravail, donc d'un travail à distance requérant l'utilisation des nouvelles technologies de la communication (Tremblay et al., 2001). La question est donc d'examiner les transformations éventuelles du travail à domicile sachant que cette forme d'emploi est bien antérieure à l'introduction de ces nouvelles technologies et qu'elle a toujours suscité une série de problèmes spécifiques. La démarche serait la même si le cadre était le télétravail mobile, dont les possibilités sont étendues par les nouvelles technologies.

Le portrait sexué du télétravail auquel est consacrée la note de travail de D.-G. Tremblay (2003) adopte la même démarche à savoir, partir des modalités connues d'organisation du travail et de conditions de travail et en étudier les changements par l'introduction du télétravail. Comme on l'a dit plus haut, le télétravail ici est étudié dans le cadre du travail à

domicile et les grandes hypothèses que nous avons citées plus haut, par exemple concernant la conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle pour les femmes, la problématique de la gestion des temps sociaux, sont rapportées aux réalités révélées par l'enquête, au lieu d'être considérées comme des a priori.

La perspective de genre qui est adoptée dans l'étude de Tremblay favorise cette démarche, car elle s'appuie sur une analyse des rapports sociaux de sexe, qui est transversale et domine l'ensemble des rapports de travail. On remarque alors que la perception des avantages et inconvénients du télétravail est différente selon les hommes et les femmes, ce qui démontre à l'évidence qu'il n'existe ni avantages, ni inconvénients « en soi », mais tantôt en fonction de l'objectif assigné du télétravail, tantôt en fonction des présupposés de l'analyste.

Dans la même optique de recherche, on peut également évoquer les recherches réalisées par Monique Haicault sur le télétravail en tant que nouvelle forme de travail à domicile (Haicault, 1998). Au départ d'entretiens auprès de télétravailleur(se)s, la sociologue met en évidence l'hétérogénéité des usages sociaux du télétravail et insiste sur l'inscription des formes de télétravail dans un processus de transformation des temps sociaux. Un des traits dominants caractérisant les « compétences » du télétravailleur étant précisément l'apprentissage de la gestion d'une pluralité de temps et d'espaces.

S'appuyant également sur une approche compréhensive, Emilio Saez Soro (2004), s'intéresse plus particulièrement aux transformations de la figure du « professionnel » à travers l'exercice du télétravail.

Notre démarche est plus proche de ces dernières études car elle veut prendre appui sur les informations collectées dans des entretiens avec les acteurs directs : les « télétravailleurs », ou considérés comme tels dans la fonction qu'ils occupent, la hiérarchie de l'entreprise qui a organisé le télétravail et les représentants des travailleurs. Ces informations devant être mises en relation avec les acquis des recherches antérieures sur les conditions de travail et d'emploi, tout en tenant compte des rapports sociaux de sexe.

Dans la perspective d'une étude devant déboucher sur l'élaboration d'accords collectifs, il nous semble que cette démarche est la seule possible, car elle correspond aux processus habituels des négociations sociales dans notre pays. Généralement en effet, les accords collectifs prennent appui sur les acquis antérieurs : on constate que, dans la pratique, plutôt que d'élaborer de nouveaux accords, on adapte habituellement des conventions existantes aux nouvelles situations ou aux nouvelles demandes des employeurs et des travailleurs. On devra de ce fait être aussi attentif aux manques, aux carences de ces accords, car cette méthode risque de sous-estimer les transformations qui peuvent survenir dans les relations de travail du fait de l'introduction du télétravail (Rey et Sitnikoff, 2004). On songe notamment aux implications du télétravail à domicile sur le respect par l'employeur de l'espace privé du travailleur, lorsque l'employeur a la responsabilité de l'entretien des équipements ou que les données transmises sont confidentielles, etc. De même en ce qui concerne le contrôle du temps de travail et la distinction entre les temps sociaux, temps de travail, temps libre et enfin, en ce qui concerne le travail à domicile imposé, les problèmes posés par les conditions de logement des travailleurs. Un autre exemple concerne les rapprochements des statuts des

indépendants et des salariés, notamment à travers les problèmes de contrôle du travail effectué.

D'autres exemples pourraient également être mis en lumière, la problématique de la formation et la qualification par exemple. Mais, sans multiplier les cas, il nous semble que la démarche empirique que nous sommes convenus d'adopter sera la plus susceptible de rendre au télétravail sa dimension réelle, de l'inscrire parmi les modalités de transformation du marché du travail (flexibilisation, individualisation des rapports de travail) et de l'introduire concrètement dans le champ de la négociation collective.

La lecture et l'analyse d'une partie seulement des innombrables études sur le télétravail menées depuis plus d'une dizaine d'années a montré qu'après la phase « admirative » des potentialités supposées du télétravail, un certain nombre de chercheurs et, en particulier ceux qui se sont préoccupés des problématiques des relations sociales et des rapports sociaux de sexe, ont pu replacer la problématique dans un cadre plus opérationnel. Bien que le travail à distance constitue une innovation majeure due au développement de la technologie, il n'apporte pas de bouleversement fondamental aux rapports entre les employeurs et les salariés, quoi qu'on en ait dit. De sorte que cette étude relative au développement du télétravail en Belgique devra nécessairement s'inscrire dans ce cadre et prendre comme fil conducteur les conditions réelles du travail et de l'emploi qui sont faites aux télétravailleurs.

1.2. ENQUETE QUALITATIVE DANS LES ENTREPRISES

Ces réflexions théoriques et méthodologiques nous amènent à élaborer les *questions de recherche* prioritaires et de préciser les *aspects méthodologiques de l'enquête*.

1.2.1. Questions de recherche

- (a) On s'interroge tout d'abord sur les délimitations du télétravail. La littérature propose un large éventail de définitions, partant au sens étroit du terme de la forme particulière du travail à domicile, et au sens le plus large du travail électronique réalisé avec le support des technologies de l'information et de la communication. L'approche retenue dans le cadre de notre enquête est de ne pas fournir une définition préalable du télétravail, ni de délimiter *a priori* les secteurs d'activités, mais d'interroger les acteurs sociaux au niveau de l'entreprise sur leur(s) propre(s) représentation(s) du télétravail. On s'intéresse alors à la manière dont s'inscrit le télétravail, du point de vue des responsables syndicaux et patronaux, dans les modes d'organisation du travail et de mobilisation du personnel.
- (b) Le deuxième point d'intérêt est la question de la concertation sociale autour de la problématique du télétravail. Les pratiques de télétravail se diffusent sous diverses formes, souvent de manière informelle. Quelles sont dès lors à l'intérieur de ces pratiques, celles qui font l'objet de discussions, d'accords, de formalisations au sein de l'entreprise ? Quelles sont les types de télétravail pris en compte, pour quelles tâches et pour quelles catégories de salariés ? Sous quelles formes (information et consultation des organes paritaires, diffusion de guides, avenant au contrat de travail, convention collective de

travail, etc.) et avec quel contenu (modalités, modes d'évaluation du travail, précisions sur le temps de travail, compensations financières, contrôle en matière de santé et de sécurité, etc.) a-t-on formalisé les pratiques de télétravail ?

- (c) Une troisième question de recherche porte sur le contenu des accords collectifs ou des arrangements individuels relatifs au télétravail. On s'intéresse bien sûr aux raisons qui président au développement du télétravail dans l'entreprise mais surtout à la manière dont sont réglées les conditions d'exercice du télétravail.
- (d) La dimension du genre est transversale à ces questions. Quelle est la répartition des hommes et des femmes dans les différents types et modalités de télétravail ? Quelle pertinence peut-on accorder à l'argument de la conciliation entre l'emploi et la vie privée dans le cadre du développement du télétravail ?

1.2.2. Mise en œuvre de l'enquête qualitative

L'enquête se base sur des entretiens semi-directifs réalisés auprès des acteurs sociaux de l'entreprise, des représentants syndicaux et/ou patronaux, et complémentaiement auprès de télétravailleurs de l'entreprise. Ces entretiens visent à connaître les types de télétravail pratiqués dans l'entreprise, les fonctions et les catégories de personnel concernées ainsi que les modalités de leur formalisation dans le cadre de la concertation sociale ou d'arrangements individuels.

Chaque cas examiné donne lieu à un *rapport monographique* succinct, complété le cas échéant de la documentation relative à la formalisation des pratiques de télétravail (convention collective de travail, avenant au contrat, guide, etc.).

1.2.2.1. Identification d'entreprises pratiquant une ou l'autre forme de télétravail

Le travail d'identification et de sélection d'un échantillon non représentatif d'entreprises a pu être réalisé principalement grâce au concours de conseillers en prévention, d'experts et de représentants syndicaux ou patronaux invités à plusieurs « tables rondes » organisées par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (Direction-générale Humanisation du Travail). L'objectif était de sélectionner une vingtaine de cas d'entreprises, de taille et de secteurs variés. Finalement, 17 entreprises ont été retenues, réparties dans les secteurs suivants : services financiers (3), informatique et télécommunications (4), services aux entreprises (consultant-traitement de l'information) (1), l'édition (1), autres industries (chimie, automobile, électronique) (5), organisations du non marchand¹ (3) dont une intercommunale dans le secteur de la distribution de l'énergie.

Dans les entreprises retenues, le télétravail prend les formes suivantes: le télétravail à domicile (alternant ou occasionnel), éventuellement combiné au télétravail mobile (réalisé en

¹ Cf. CESEP, *Introduction des Technologies de l'Information et de la Communication et travail à distance dans le secteur socio-culturel. Bilan, pratiques et perspectives*, 2001. Cette enquête, réalisée auprès de 700 entreprises du secteur socio-culturel montre en effet que le travail à distance est fréquent dans ce secteur mais de manière informelle. Les principales fonctions occupées par des travailleurs à distances sont les suivantes : journalisme, communication-diffusion-promotion, formation, création d'outils pédagogiques, coordination de projets, recherche, dynamisation de réseaux, graphisme et création de sites, comptabilité.

déplacement chez les clients par exemple) ou le télétravail décentralisé (dans des locaux ou des sièges plus proches du domicile du salarié).

1.2.2.2. Mise au point de l'instrument d'enquête

Les entretiens réalisés auprès de témoins privilégiés de l'entreprise (syndicalistes, DRH, télétravailleurs) visent à mettre à jour les représentations du télétravail et les points de vue concernant les thématiques de la concertation. Ils visent en outre à interpréter et à compléter les données factuelles tirées des accords d'entreprise et des rapports et notes internes. Deux grilles ont été élaborées.

La première grille porte sur une description générale du télétravail dans l'entreprise. Elle est appliquée aux entretiens menés avec des représentants syndicaux et/ou patronaux de l'entreprise. Elle a pour objectif de collecter les informations utiles concernant le contexte de l'entreprise (son activité, les caractéristiques essentielles de l'organisation du travail et la composition du personnel), les types de télétravail pratiqués, les catégories de salariés concernés, l'organisation concrète du télétravail ainsi que le mode de formalisation du télétravail et les thématiques de la concertation/arrangements.

La deuxième grille d'entretien s'adresse plus spécifiquement aux télétravailleur(se)s et porte sur les motivations et l'expérience personnelle du télétravail.

Grille d'entretien 1. Description générale du télétravail dans l'entreprise

Cette première grille est appliquée à (aux) entretien(s) avec le(s) délégué(s) syndical(aux) d'entreprise et/ou le(s) représentant(s) de l'employeur.

1. Contexte de l'entreprise

Il s'agit de collecter les informations de base concernant le contexte de l'entreprise. Ces informations peuvent être complétées à partir d'autres sources)

- Activité de l'entreprise, ses produits/services, le système de production
- Secteur d'activité et ommission paritaire
- Structure et départements de l'entreprise
- Volume et composition du personnel (données sur les catégories de personnel, ouvriers – employés – cadres, hommes – femmes)
- Caractéristiques de l'organisation (p. ex. durée et régulation du temps de travail)
- Evénements majeurs advenus dans l'entreprise (restructurations, marché, révisions de l'organisation)

2. Formes de télétravail

Quelles sont les formes de télétravail pratiquées dans l'entreprise ?

Se référer à la typologie suivante :

- *télétravail à domicile permanent*
- *télétravail à domicile alternant (quelle alternance, en jours/semaine, en % temps ?)*
- *télétravail à domicile occasionnel ou ad hoc (pendant le temps normal de travail)*
- *télétravail à domicile supplémentaire (régulier ou occasionnel, hors horaires habituels, « en débordement »)*
- *télétravail mobile (quelle combinaison déplacements – chez les clients ou succursales -, bureau, domicile ?)*
- *télétravail décentralisé (régulier ou occasionnel, dans des bureaux décentralisés de l'entreprise ou dans un télécentre géré par un tiers ?)*

3. Personnel concerné

Quelles sont les catégories de personnels potentiellement et pratiquement concernées par les différentes formules de télétravail ?

- Obtenir dans la mesure du possible, pour chaque formule, des données quantitatives : nombre de salariés (hommes – femmes, employés – cadres, fonctions, services de l'entreprise)
- Quelle est la représentation que se fait l'interlocuteur des motifs (organisationnels et/ou dans le chef des télétravailleurs) du télétravail ?

- Au niveau des tâches et des fonctions, quels sont les caractéristiques du télétravail (agencement télétravail et travail classique, nouvelles activités, nouvelle approche technologique d'un travail classique, etc.)
- Quelles parties sont à l'origine du télétravail (demandes de salarié(e)s, des syndicats, de la hiérarchie de certains départements, de la DRH, de l'employeur, etc.) ?

4. Organisation du télétravail

- Historique, caractère stabilisé ou expérimental des pratiques de télétravail
- Dans quelles logiques d'organisation du travail et de gestion du personnel s'inscrivent les pratiques de télétravail ?
Par exemple :
 - a. *Gestion par projets, prescription par les résultats, proportion de cadres « ne comptant pas leur temps », etc.*
 - b. *Système technologique, etc.*
 - c. *Gestion de l'espace (exemple, bureaux partagés)*
 - d. *Mouvements de centralisation / décentralisation des services*
 - e. *Gestion de la mobilité (réduire les déplacements)*

5. Formalisation et concertation sociale autour du télétravail

- Quel est le mode de régulation du télétravail dans l'entreprise (formel – informel, individuel – collectif)
- Quels sont le cas échéant les accords collectifs, les discussions ou les informations fournies dans le cadre des relations collectives de travail ?
- Quelles sont les modalités concrètes de la formalisation du télétravail (*obtenir les documents le cas échéant*) ?
 - a. *Complètement informel*
 - b. *Formalisation au niveau uniquement individuel (accord formel avec la hiérarchie mais sans cadre collectif, avenant au contrat conformément à la loi sur le travail à domicile sans cadre collectif, ...)*
 - c. *Modification (concertée) du règlement de travail*
 - d. *Charte, guide de « bonnes pratiques » (concerté)*
 - e. *Convention collective de travail d'entreprise*
 - f. ...
- Examen des aspects pris en compte dans la formalisation du télétravail
 - a. *Conditions d'accès au télétravail (critères liés à la fonction, à la nature du travail, aux motivations du salarié, aux particularités du poste de travail à domicile par ex.), caractère volontaire, réversibilité*
 - b. *Mode de détermination et d'évaluation de la charge de travail*

- c. *Dispositions relatives à la confidentialité des données et documents*
- d. *Statut salarial : système de rémunération (modifications aux systèmes de primes diverses, chèques repas, défraiement des déplacements / compensations financières pour les frais encourus)*
- e. *Mode de régulation du temps de travail (durée du travail, limites horaires, horaire de disponibilité, règlement des présences en entreprise, ...)*
- f. *Intervention de l'entreprise dans l'équipement (hard ware, soft, liaison à l'intranet, à l'internet, maintenance), du matériel de bureau, du mobilier*
- g. *Dispositions en matière de santé et de sécurité, possibilités de contrôle, règlement des accidents de travail*
- h. *Formation liée au télétravail*
- i. *Organisation des liens sociaux avec l'entreprise, les collègues, la hiérarchie (informations, réunions & travail collectif, alternance, ...)*
- j. *En général, dispositions relatives au principe de non-discrimination (également en matière de formation, de contrat, de carrière)*

Grille d'entretien 2. Expérience personnelle du télétravail

Cette deuxième grille est appliquée dans l'entretien avec le télétravailleur.

1. Données personnelles (*ces questions ne doivent pas nécessairement être posées en début d'entretien*)
 - sexe
 - classe d'âge
 - situation familiale (vie en couple ? enfants ?)
 - durée des déplacements domicile – lieu de travail
 - fonction exercée, département de l'entreprise
 - fonction syndicale ?
2. Description de la pratique personnelle du télétravail
 - Quels est/sont la/les forme(s) du télétravail pratiqué par l'interlocuteur (à domicile - en permanence, alternant, occasionnel-, mobile, décentralisé, combinaison) ?
 - Quel travail est effectué sous cette (ces) forme(s) ?
3. Régulation du télétravail dans l'entreprise (*ces questions ne doivent être posées que dans le cas où l'information n'a pas encore été recueillie par ailleurs*)
 - Comment est réglée formellement la pratique du télétravail (avenant au contrat, convention avec la hiérarchie, procédures établies dans l'entreprise, référence à une convention collective, à un guide ou charte propre à l'entreprise, etc.) ?
 - Quels sont le cas échéant les aspects du télétravail prévus formellement :
 - Caractère volontaire du télétravail
 - Caractère réversible (possibilité d'y renoncer)
 - Intervention de l'employeur dans l'équipement, les coûts (abonnement internet, téléphone, autres charges), le matériel de bureau, le mobilier, etc.
 - En ce qui concerne la responsabilité de l'entreprise en matière de sécurité et de santé (accidents de travail, etc.)
 - En ce qui concerne la gestion du temps de travail (horaires préconisés, disponibilité à certaines heures, présence au bureau, etc.)
 - En ce qui concerne la détermination de la charge de travail, les délais de livraison du travail, l'évaluation et la rémunération du travail
 - En particulier, la rémunération est-elle partiellement liée à la production ?
 - La formation liée à la fonction et à la pratique du télétravail
 - Autre, à préciser
4. Raisons du télétravail
 - La pratique personnelle du télétravail est-elle liée à l'organisation du service et/ou à un choix personnel (inhérent à la fonction / au fonctionnement du service, sur proposition de la hiérarchie, à la demande de l'intéressé) ?

- Quelles sont les motivations personnelles (limiter les déplacements, circonstances particulières – familiales, santé -, meilleure gestion du temps, nécessité liée à la nature du travail, etc.
5. Organisation concrète du télétravail (*à ajuster en fonction de la forme du télétravail, ici cas du travail à domicile régulier ou occasionnel*)
- Conditions matérielles
 - Gestion de l'espace : l'intéressé dispose-t-il d'un espace consacré au travail à domicile (bureau privatif ou partagé par la famille, nécessité d'installer et de ranger ou installation fixe du poste de travail) ?
 - De quel équipement et connexions dispose-t-il en matière de TIC ?
 - De quel autre matériel dispose-t-il (mobilier, fournitures, documentation) ?
 - Conditions d'hygiène et de sécurité au travail (ergonomie)
 - Tâches
 - Quels sont les spécificités du travail effectué à domicile (le travail en général, des tâches particulières)
 - Comment est déterminée et planifiée la charge de travail (prescrit par la hiérarchie, travail autonome, autodiscipline) ?
 - Organisation temporelle
 - Comment s'organise temporellement une journée et/ou une semaine de travail (entre le lieu de travail de l'entreprise et le domicile, les horaires de travail au domicile) ?
 - Description d'une journée type de travail à domicile (début, fin, interruptions, porosités, temps mixtes travail/privé, temps réservés à des occupations familiales/loisirs/tâches ménagères ou autres) ?
 - Evaluation du temps de travail, en comparaison avec la durée conventionnelle + les temps de déplacement
 - A-t-on le sentiment de gagner du temps, d'avoir plus de temps disponible, d'avoir plus de maîtrise sur le temps ?
 - Le « savoir-gérer » son temps comme qualification spécifique ?
 - Relations avec les collègues et la hiérarchie
 - Quelle est la fréquence, quelles sont les modalités des contacts avec les collègues, avec la hiérarchie, avec le personnel subalterne (présence fixe au bureau, contacts réguliers, ou ponctuels domicile/entreprise/autres collègues) ?
 - Sentiment éprouvé d'isolement et/ou de manque de sociabilité ?
 - Sentiment éprouvé d'une invisibilité du travail fourni (néfaste aux perspectives de carrière par exemple) ?
 - Qu'en est-il de la participation à la vie sociale de l'entreprise (relations au sein du collectif de travail et en particulier à la vie syndicale)

- Relations avec la famille
 - Dans quelle mesure le télétravail permet-il une meilleure articulation du temps de travail avec les autres contraintes de la vie hors travail ?
 - Dans quelle mesure est-il source de conflit dans la gestion des espaces et des temps ?

CHAPITRE 2. ETUDES DE CAS

2.1. PRATIQUES ET FORMALISATION DU TELETRAVAIL DANS LES ENTREPRISES

Au total, une vingtaine d'entreprises ont été contactées dans le cadre du volet empirique de la recherche. Les entretiens ont finalement pu être menés, de manière plus ou moins approfondie selon l'intérêt du cas du point de vue de la concertation sociale, dans dix-sept entreprises, auprès de l'employeur ou de la direction des ressources humaines et/ou auprès de représentants syndicaux. Dans quelques cas, des télétravailleurs ont également été associés aux discussions.

Les entretiens ont été structurés, à l'aide de grilles d'entretien pré-établies, selon un même schéma, comprenant quatre volets : il s'agissait tout d'abord de chercher à comprendre quelles étaient, dans le contexte particulier de chaque entreprise, les raisons de la mise en place du télétravail, ensuite, de décrire les formes de télétravail appliquées dans l'entreprise et les catégories de salariés concernées, et enfin d'examiner les modes de formalisation du télétravail intervenant dans le cadre d'accords collectifs ou d'arrangements individuels. Lorsque l'organisation du télétravail est explicite, les dispositions encadrant son exercice sont détaillées.

Ce chapitre est donc consacré à la présentation d'une synthèse des entretiens réalisés dans chaque entreprise (§ 2.1). La désignation des entreprises a été anonymisée, dans la mesure où nous n'avons pas cherché à valider les compte-rendus des entretiens auprès des acteurs sociaux de l'entreprise. Cependant, certaines entreprises sont facilement reconnaissables, parce que leur expérience du télétravail est connue et a d'ailleurs souvent servi de référence. Parmi l'ensemble des entreprises examinées, plusieurs se situent dans des secteurs d'activité où il est notoirement connu que le télétravail se développe, le secteur financier et le secteur des télécommunications. Mais, partant du point de vue que l'exercice du télétravail était davantage liée à des fonctions qu'à l'activité de l'entreprise en tant que telle, nous avons cherché à étendre l'enquête à des secteurs moins attendus dans l'industrie comme dans les services. D'autre part, la présentation des pratiques de télétravail est dépendante de l'information et de la documentation recueillie. Dans les cas où la pratique du télétravail a fait l'objet d'un encadrement concerté, l'expérience des entreprises est détaillée alors que d'autres cas, présentés plus succinctement, révèlent surtout les circonstances dans lesquelles le télétravail se répand de façon informelle.

On procèdera ensuite à une lecture transversale des pratiques d'entreprises à partir des thèmes relevant dans la perspective de la concertation sociale (§ 2.2). Il nous a paru opportun de structurer cette présentation en nous référant aux dispositions de l'accord-cadre européen sur le télétravail.

CREDIT

1. Contexte de l'entreprise

CREDIT est une banque généraliste ressortissant de la commission paritaire 310 pour les banques. La banque est structurée en quatre métiers. Le premier métier vise le marché public constitué par les communes, les CPAS, les régions et communautés, les hôpitaux publics. Il s'agit pour l'essentiel d'une activité de crédit. Le deuxième métier est le retail (services financiers et d'assurance aux particuliers). La banque CREDIT a ceci de particulier que le réseau commercial est constitué, d'une part, d'agences gérées directement et, d'autre part, d'agences indépendantes. Les indépendants sont associés en sociétés regroupant 5 ou 6 agences. Ils ont un mandat de CREDIT et sont rémunérés à la commission. Les indépendants engagent leur propre personnel. Le troisième métier porte sur la gestion de fonds (comme les SICAV). La salle de marchés constitue le quatrième métier. L'entreprise compte 2850 membres du personnel directs, concernés par les dispositions relatives au télétravail.

Parmi les caractéristiques organisationnelles prédisposant au télétravail, il convient de relever l'organisation du travail en bureaux partagés (*desk sharing*). L'organisation en bureaux partagés est expérimentée dans un des nouveaux bâtiments bruxellois accueillant une partie du personnel de l'administration centrale. Cette expérience se fonde sur l'hypothèse d'une occupation partielle des bureaux (de l'ordre de 80 % pour certains services). Pour réaliser des économies d'espace de bureau, le personnel ne se voit plus attribuer un poste de travail fixe. Les bureaux peuvent indifféremment être utilisés par les membres du service et doivent rester vides après utilisation (*clean desk*). Cette organisation nécessite des aménagements techniques et spaciaux particuliers : le personnel est équipé de téléphones mobiles, d'agendas électroniques, d'ordinateurs portables. Le bâtiment est parsemé de zones leur permettant de se connecter à l'intranet de manière à ce que les commerciaux de passage puissent se brancher sur le réseau. Comme le personnel ne dispose pas d'un bureau privatif, il faut également beaucoup de salles de réunion de différentes tailles. Le bâtiment comprend également plusieurs espaces de rencontre (*chat centers*).

Il est clair que le développement du télétravail est cohérent et compatible avec cette forme d'organisation de l'espace. Mais il n'est pas certain que l'expérience soit poursuivie. L'expérience n'est pas tout à fait concluante : le personnel tend à garder ses habitudes, à s'approprier des bureaux, des salles de réunion. A l'exercice, il apparaît en outre difficile de réunir ou de rencontrer des collaborateurs, autrement que de façon virtuelle. Cette difficulté est encore accentuée par le fait qu'une partie du personnel fonctionne selon le régime de quatre jours de travail (4 x 9 heures).

2. Formes de télétravail

Dès fin 1998, les entreprises bancaires constituant la nouvelle entité avaient conclu des conventions collectives portant tantôt sur le télétravail, tantôt sur le travail à domicile et le travail décentralisé. Depuis la fusion, un travail d'harmonisation des statuts du personnel a été réalisé et différentes formules de télétravail ont été envisagées comme un des nouveaux modes possibles d'organisation du travail.

Les interlocuteurs sociaux de l'entreprise se sont accordés sur une convention collective de travail relative au télétravail et au travail décentralisé. La CCT a été signée le 27 mai 2004 et est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2004. Elle distingue différentes formes de télétravail :

Le télétravail mobile	Le collaborateur travaille quasi exclusivement en dehors des bureaux de la banque et ne dispose pas de poste de travail personnel chez CREDIT.
Le télétravail à domicile ... sous différentes formules :	Le collaborateur travaille tant dans les immeubles de bureaux de la banque qu'à domicile.
structurel	Le collaborateur travaille chez lui au moins 1 jour/semaine et pour une longue période préalablement déterminée
ad hoc	Le collaborateur travaille chez lui moins d'1/jour semaine ou pour une courte période en fonction des besoins du service.
Le télétravail décentralisé	Le collaborateur travaille partiellement dans des bureaux de la banque plus proches de son domicile (par exemple un siège régional). Les autres jours, il fournit ses prestations au siège de la banque.

3. Personnels concernés

En principe, tous les collaborateurs salariés directes de CREDIT relèvent du champ d'application de la CCT Télétravail et y ont accès pour autant que le télétravail soit compatible avec les besoins de la clientèle et l'organisation du service. C'est évidemment moins le cas dans le réseau d'agences bien que le télétravail puisse également y être envisagé.

En pratique, fin 2004, les catégories de salariés suivants étaient concernés :

3.1. Le télétravail mobile concerne des fonctions de commerciaux dans différents métiers.

En ce qui concerne le premier métier :

- Les *advisors* (1^{er} métier) sont peu nombreux (13). Ce sont des commerciaux qui travaillent souvent le soir. Par exemple, ils présentent des offres de crédit au conseil communal. Ils rendent compte à leur chef hiérarchique par email. Ils n'ont pas de bureau à la banque, mais peuvent compter sur un service de back office. La banque met à leur disposition tout l'équipement nécessaire (pc portable, téléphone, voiture de société). Quand ils ne sont pas en déplacement, ils travaillent en général à domicile, par exemple pour faire des rapports.
- Les *corporate bankers* sont environ au nombre de 50. Ce sont des commerciaux qui s'adressent aux grandes entreprises. A la différence des premiers qui n'ont pas de bureau attribué, ils sont localisés dans des *corporate houses* (bureaux régionaux avec un directeur de région, des adjoints et des assistants). Les *corporate bankers* doivent y passer un certain nombre de fois par semaine (souvent selon des horaires fixes).

- Les *advisors socio-profit* sont une vingtaine. Ils s'occupent, par exemple, d'hôpitaux. Ils doivent se rendre une fois par semaine au siège à Bruxelles. Le reste du temps, ils sont en déplacement chez les clients ou au domicile.

Tous ces cadres commerciaux sont censés avoir le profil du « cadre dynamique », un profil très orienté client. Mais ils sont beaucoup sur la route, ce qui a probablement un impact social et sur la vie familiale.

En ce qui concerne le deuxième métier :

- Les « *zones managers* » (environ 25 personnes). C'est un personnel qui travaille dans les sièges régionaux (on compte 5 sièges régionaux, 1 par secteur : nord-est, nord-ouest, centre, sud-est, sud-ouest). Les *zones managers* sont responsables de plusieurs SCRL ou d'agences salariés. Leur fonction consiste à assister le personnel des agences au plan des objectifs commerciaux. Ils aident également les « mandataires » (chefs d'agences dans le réseau SCRL) à recruter du personnel. Concrètement, le *zone manager* passe une partie du temps sur la route et une demi-journée par semaine au siège pour tenir une permanence. Normalement, tous les *zones managers* d'un siège sont en même temps au bureau (par exemple, le jeudi matin au siège de Gand). Le reste du temps, ils sont soit en agence, soit ils travaillent chez eux (souvent le matin au domicile et l'après-midi et le soir en agence).
- Les « *private bankers* » assistent les agences pour les gros clients. Ce sont des télétravailleurs mobiles, qui travaillent également au domicile et qui passent un jour par semaine au bureau.

B. Le télétravail à domicile

On distingue le télétravail à domicile structurel et le télétravail à domicile ad hoc (occasionnel).

Pour le télétravail à domicile structurel, un avenant au contrat de travail est nécessaire. En pratique, cette forme de télétravail peut porter sur un à quatre jours par semaine. Une présence d'au moins un jour par semaine au bureau est obligatoire.

L'offre de télétravail « structurel » est relativement faible à la banque et réservée à certaines catégories de personnels. Le personnel doit en effet avoir la confiance de la hiérarchie et leur travail doit pouvoir être évalué au résultat.

Plusieurs groupes de personnels sont concernés :

- Dans des services administratifs (certains *back offices*)
 - Dans les *services « succession »*, on laisse la possibilité au personnel d'effectuer le travail au domicile ou de le réaliser au siège à Bruxelles. Avec une contrainte cependant : qu'au minimum une personne du service soit présente en permanence au bureau. La charge de travail tient compte de cet élément : en effet la ou les agents qui se trouvent au siège sont plus fréquemment dérangés dans leur travail. Par conséquent, on leur confie moins de dossiers à traiter (25 par jour). Les agents qui ont opté pour le télétravail auront 40 dossiers à traiter par jour (mais ce sont des dossiers

plus faciles). Le télétravail est permis par le fait que les dossiers sont largement informatisés. L'accord de télétravail est accordé pour une période d'un an (renouvelable). Cette forme de travail intéresse soit des femmes avec charge familiale (soit ayant une autre activité professionnelle), soit des personnes qui habitent loin. La première préoccupation semble bien être celle des trajets. Mais les charges de famille influencent le choix.

- dans les *services de formation*, la moitié du personnel travaille au domicile 4 jours par semaine (mise au point de programmes d'EAO – enseignement assisté par ordinateur). L'objectif dans ce cas est clairement d'éviter les pertes de temps liées aux trajets. Le télétravail est possible parce que ces informaticiens peuvent travailler en solitaires. Ils doivent transposer en EAO des chapitres de formation. Une fois par semaine, les informaticiens viennent au bureau et discutent de la répartition de la charge de travail.
- Dans le *département IT* (informatique), une partie du personnel a la possibilité de télétravailler à domicile. Il faut dire que le travail est largement évalué aux résultats. La charge de travail individuelle est connue à l'avance et est à négocier semaine par semaine. Ce fonctionnement est mis en cause actuellement en raison de la création d'une nouvelle plateforme informatique. Les quelque 60 informaticiens qui travaillaient à domicile ont été rappelés et tout est remis à plat. Du point de vue des informaticiens, cela engendre des mécontentements parce qu'ils considèrent le télétravail comme un droit acquis.

Le télétravail à domicile ad hoc est possible dans beaucoup de services. Mais c'est toujours à l'initiative et à la demande du membre du personnel, pas de la hiérarchie. L'autorisation est donnée au coup par coup pour un travail déterminé ou dans des circonstances particulières. Quelquefois, le choix est lié à ces circonstances privées : cela évite parfois de devoir prendre congé.

Les arrangements peuvent différer d'un service à l'autre. Par exemple, dans la *formation*, on permet au maximum 10 jours de télétravail par an (dans cette modalité) et au maximum 1 jour par mois. A condition qu'au moins une personne de chaque cellule soit présente au bureau.

Le télétravail ad hoc est donc une possibilité mais pas un droit. Son extension dépend beaucoup du responsable du service et la formule peut toujours être mise en cause.

Le personnel qui y recourt ne se trouve pas en général dans les services opérationnels, parce qu'alors ce serait plutôt une formule structurelle qui serait adoptée. La formule du télétravail à domicile ad hoc est davantage utilisée dans les services IT, GRH, etc. L'autorisation de pratiquer cette forme occasionnelle de télétravail se base surtout sur une relation de confiance.

C. Le télétravail en bureau satellite est très peu répandu, bien que la possibilité soit prévue. Dans ce cas, le travail peut être effectué hors du siège central, normalement dans un siège régional via les accès à l'intranet. La formule est en effet rendue possible par les développements du système informatique, conçu pour que l'ensemble du personnel ait accès aux mêmes programmes informatiques. En pratique, il s'agit en fait d'une variante de télétravail occasionnel, lorsque la hiérarchie préfère que le travail soit effectué dans un bureau régional plutôt qu'à domicile.

Cette modalité de télétravail paraît appropriée pour faire face à terme aux problèmes de mobilité posés par la centralisation des services qui a suivi la fusion. Dans une phase transitoire en effet une partie du personnel, plus âgé, a été maintenu provisoirement dans les régions alors que le personnel plus jeune devait se déplacer vers le siège central, à Bruxelles. Le principe du travail dans les bureaux satellites, installés dans les sièges régionaux, s'inscrivait dans cette logique, en permettant sous cette forme de maintenir un travail « décentralisé ».

4. Formalisation du télétravail

C'est au travers d'une convention collective de travail relative au télétravail et au travail décentralisé au sein de la banque CREDIT, signée le 27 mai 2004 et entrant en vigueur le 1^{er} octobre 2004, qu'ont été instaurées différentes possibilités de télétravail. Cette convention fait la synthèse de deux CCT conclues au sein d'entités bancaires fusionnées sur le statut des travailleurs à domicile et des travailleurs décentralisés.

Présentation synthétique de la CCT relative au télétravail et au travail décentralisé au sein de la banque CREDIT, du 27 mai 2004

Champ d'application	<p>Les collaborateurs liés par un contrat de travail avec la banque CREDIT, qui exécutent leurs prestations à domicile ou à un autre endroit en dehors de l'entreprise.</p> <p>En ce compris le personnel des agences employé dans le réseau salarié, mais sous certaines conditions : le télétravail ad hoc et le télétravail structurel peuvent être envisagés dans des circonstances exceptionnelles (par ex. raisons de santé), pour autant que ceci soit compatible avec les spécificités de la fonction et les besoins de la clientèle et moyennant accord préalable et explicite de la hiérarchie (niveau N-1) et de la GRH.</p>
Catégories de télétravail	<p>Le télétravail désigne différentes formes alternatives de travail, indiquant que l'exécution du travail n'est pas liée à l'espace et/ou au temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> - télétravail mobile - télétravail à domicile - télétravail décentralisé • Télétravailleurs mobiles : collaborateurs fournissant leurs prestations de travail quasi exclusivement en dehors des immeubles de bureaux de Dexia Banque. Le télétravailleur mobile reçoit pour la durée du télétravail mobile un <i>avenant spécifique à son contrat de travail</i>. • Télétravailleurs à domicile : travailleurs fournissant leurs prestations de travail tant dans les immeubles de bureaux de CREDIT qu'à domicile. <ul style="list-style-type: none"> - Le télétravail à domicile est « structurel » lorsque le collaborateur fournit des prestations sous forme de télétravail à domicile au moins 1 jour/semaine sur une

	<p>longue période préalablement déterminée. Le télétravailleur « structurel » reçoit un <i>avenant à son contrat de travail</i> dans lequel les modalités spécifiques sont reprises.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le télétravail à domicile est « ad hoc » lorsque le collaborateur fournit des prestations sous forme de télétravail à domicile moins d'un jour par semaine ou sans régularité pour une courte période en fonction des besoins du service ou dans des circonstances exceptionnelles.
Dispositions communes	<ul style="list-style-type: none"> • Travailleurs décentralisés : collaborateurs fournissant leurs prestations de travail dans les immeubles de bureaux de la banque, plus proches de leur domicile. • <u>Organisation du travail</u> <p>Le télétravail est accessible aux salariés ayant opté pour la semaine de 4 ou 4,5 jours ou travaillant à temps partiel.</p>
Plage horaire de disponibilité →	<p>Dans le cas du télétravail ad hoc ou structurel, CREDIT peut imposer une plage horaire pendant laquelle le collaborateur doit être disponible par voie téléphonique et/ou électronique. La plage horaire doit se situer entre 7h30 et 18h00 (tenant compte du régime de travail applicable). Une concertation entre la hiérarchie et l'employé est prévue.</p>
Charge de travail →	<p>L'employé conviendra d'objectifs très clairs avec sa hiérarchie pour permettre le suivi du travail. Le volume minimum des prestations doit être décrit et la méthode de travail définie. Ce volume doit être comparable au volume exigé pour un collaborateur travaillant dans les bureaux de l'entreprise.</p> <p>Suite à l'évaluation du fonctionnement du télétravailleur, la hiérarchie peut mettre fin à la pratique individuelle, après avis de la GRH.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Matériel de télécommunication et informatique et petit matériel de bureau</u>
Mise à disposition et entretien du matériel télécom et informatique →	<p>La banque met à disposition du collaborateur le matériel de télécommunication et informatique nécessaire à l'exécution du télétravail ; et prend en charge tous les frais de la ligne professionnelle de télécommunication.</p> <p>La banque supporte les frais d'entretien et de réparation du matériel concerné.</p> <p>L'usage de l'équipement est strictement professionnel.</p> <p>Mise à disposition du matériel de bureau.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Indemnisation des frais</u> <p>(selon la formule de télétravail, voir plus loin)</p> <p>Indexation des montants prévue.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Compétence du Comité de prévention et de protection au travail</u> <p>Visite du CPPT au domicile possible à la demande explicite du</p>

Possibilité pour l'employeur de limiter le télétravail à certaines fonctions →	<p>collaborateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Procédure</u> <p>L'employeur a la possibilité d'appliquer le télétravail aux fonctions qu'elle juge appropriées, sur base de critères tels que la nature, le contenu et la spécificité de la fonction, l'opportunité du lieu de travail, l'accessibilité, etc.</p> <p>Le télétravail n'est possible que sur une base volontaire et sur proposition de la hiérarchie et approbation de la GRH.</p>
Base volontaire, sous réserve accord hiérarchie →	<p>Le télétravail ad hoc n'est possible que pour des missions spécifiques et après accord de la hiérarchie et de la GRH.</p> <p>Possibilité pour le salarié de quitter le système.</p>
Réversibilité →	<p>Possibilité pour l'employeur d'y mettre fin, moyennant une période de transition de 3 mois</p>
Télétravail mobile	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Frais de déplacement</u> <p>Indemnisation au km au départ du domicile considéré comme le lieu d'affectation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Indemnité repas</u> <p>Chèque repas pour les jours de travail à domicile ou indemnité repas pour les missions.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Indemnisation des frais</u> <p>Indemnité forfaitaire mensuelle de 27,11 € par mois complet de télétravail mobile pour l'utilisation de l'habitation à des fins professionnelles (chauffage, électricité, téléphone).</p>
Télétravail à domicile « structurel »	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Indemnisation des frais</u> <p>Indemnité fixe de 10,84 € par jour effectivement presté, pour frais liés à l'utilisation de l'habitation à des fins professionnelles, afin de couvrir tous les frais supplémentaires de chauffage, électricité, téléphone, repas.</p>
Télétravail à domicile « ad hoc »	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Indemnisation des frais</u> <p>Indemnité fixe de 8,13 € par jour effectivement presté (chauffage, électricité, téléphone, repas).</p>
Suivi	<p>Evaluation annuelle de la CCT télétravail par une commission paritaire</p>

DE STREEKBANK

A. De beschrijving van telewerk volgens de directie HRM*Ontstaan en ontwikkeling van Plaats- en TijdsOnafhankelijk Werken (PTOW)*

- Tot 2000 bestond telewerk bij De Streekbank uitsluitend op informele basis. Voor bijzondere taken zoals vertaalwerk werd het oogluikend toegestaan. Ook werd het bijvoorbeeld al eens afgesproken met iemand die moet doorwerken aan een af te maken rapport.
- In 2000 had een enquête over personeelstevredenheid een aantal pijnpunten getoond, waaronder een gebrek aan kantoorruimte, lang woon-werkverkeer en moeilijkheden om werk- en gezinsleven te combineren. Dit leidde tot een aantal nieuwe initiatieven waaronder bijvoorbeeld een boodschappendienst, die de gezinsboodschappen van personeelsleden doet.
- Wrevelpunten rond kantoorruimte en mobiliteit hadden in die periode minstens gedeeltelijk te maken met de fusie van de toenmalige bank met een Westvlaamse bank. Deze en latere fusies hebben geleid tot centralisatie. Mensen die regionaal werkten moesten nu naar Brussel, terwijl regionale kantoorruimtes vrij kwamen.
- In die context werd in 2001 het PTOW-pilootproject opgestart. Het werd multidisciplinair opgevat, met mensen van de diensten rond ICT, personeel, communicatie en organisatie. Ook werd een consultant aangetrokken, die het project niet alleen moest begeleiden maar ook haar kennis ter zake moest overdragen.
- Bij de start van het PTOW-project zijn er metingen over kantoorruimtegebruik geweest. Zo bleek dat, gemeten per halve werkdag, gemiddeld een vijfde van de bureaus ongebruikt bleef.
- PTOW heeft momenteel een zekere omvang, maar sinds 2003 wordt er niet veel aan telewerk gesleuteld. Er is afbraak noch veralgemening. De toestand is bevroren.

Verscheidene PTOW-niveaus

- PTOW is een pilootproject dat op verscheidene niveaus tegelijk werkt. Het gaat zowel om het herverdelen van de kantoorwerkruimte, als om het mogelijk maken van gedecentraliseerd werk en telehuiswerk. Het kan zowel inhouden dat de individualiteit van de werkplek wordt afgebroken als dat er minder verplaatsingen nodig worden.
- Enkele specifieke diensten, die zich in het bijzonder voor het project leenden, zijn betrokken geworden: de fiscale dienst, de juridische dienst en de dienst buitenlandse handel.
- Er zijn vier soorten PTOW, waarvan alleen de eerste drie een vorm van telewerk zijn:

(1) *Telethuiswerk met volledige voorzieningen (160tal pn., o.a. fiscalisten)*. De werknemer krijgt een laptop, een ADSL-thuisverbinding en een gsm die telefoons op het kantoornummer ontvangt. Er zijn geen andere vergoedingen of tegemoetkomingen. Voordelen zoals maaltijdcheques of vervoersvergoedingen worden evenwel ook niet verminderd.

(2) *Telethuiswerk met beperkte voorzieningen (60tal pn., vnl. juristen)*. De werknemer krijgt een laptop, maar zonder ADSL-verbinding of gsm. Voor het overige idem aan geval (1).

(3) *Gedelokaliseerd werk (100tal pn.)*. Het gaat om personen die frequent of occasioneel hun werk in lokale kantoren verrichten.

(4) *Werkplekverdeling (80tal pn., vnl. buitenlandse handel)*. Het gaat dus om werknemers die geen vaste werkplek hebben, maar wel gewoon naar het kantoor komen.

De praktijk van telewerk

- Een werknemer wordt alleen bij telewerk betrokken als hij zelf vrijwilliger is, en zijn lijnoverste er algemeen en per individueel geval mee akkoord is. In geen geval gaat het om een verworven recht.
- De bij PTOW betrokken diensten moeten normaal kunnen functioneren: er moet steeds een permanentie op de dienst zijn, en overlegvergaderingen (waar iedereen aanwezig is) moeten altijd mogelijk zijn. De dienstoverste bepaalt de grenzen van PTOW.
- Op het tijdsregistratiesysteem, waar alle werknemers hun vakantiedagen aanduiden, registreren de telewerkers ook hun thuiswerkdagen.
- Bij de start van PTOW zijn er een aantal opleidingen geweest over de dagelijkse praktijk van telewerk.
- Vanuit het management of de lijnverantwoordelijken zijn er in ieder geval geen opmerkingen gekomen over een eventuele daling van productiviteit ten gevolge van telewerk.
- Bij telewerk hebben mensen de neiging om ook te werken gedurende de tijdvakken die anders naar woon-werkverkeer gaan. Ze hebben ook minstens het gevoel dat ze tijdens hun telewerk beter kunnen doorwerken. Ze lijken tenslotte meer eer uit hun werk te willen halen en dingen sneller te willen afwerken.

CAOs en bijlagen aan de arbeidsovereenkomst

- Een telewerkovereenkomst wordt opgenomen als bijlage in de arbeidsovereenkomst.
- De reglementering inzake telewerk is opgenomen in het arbeidsreglement.
- Inzake arbeidsongevallen houdt de overeenkomst een omkering van de bewijslast in: de

verzekeraar moet kunnen aantonen dat een ongeval geen arbeidsongeval is.

- Op collectief niveau zijn er over telewerk zelf geen onderhandelingen gevoerd. Wel hebben de vakbonden gehamerd op een aantal problemen (centralisatie, mobiliteit) waarvoor telewerk een oplossing tracht te geven.

Een beperkte aanpak

- Momenteel is het aantal betrokken afdelingen gebetonneerd. Het aantal betrokken personen kan nog wel worden veranderd. Hoe dan ook is voor sommige formules (werkplekverdeling) een relatief grote groep vereist.
- In principe zou misschien wel voor 40% van de werknemers telewerk kunnen worden overwogen.
- Er zijn evenwel grote financiële repercussies voor telewerk. Bij de laptops komt meer kijken dan de aankoop en aansluiting alleen. Voor de bank is het essentieel dat mensen voor hun werk uitsluitend een computer van de bank gebruiken, en die computer ook uitsluitend voor hun werk aanwenden. Zo'n computer moet afzonderlijk en specifiek worden geïnstalleerd.
- Werkt er op zo'n computer slechts één persoon, dan betekent dit eveneens een belangrijke meerkost. Van daaruit is er een preferentie voor de bank om gedelocaliseerd werk te ondersteunen, ten koste van telethuiswerk.
- Door de investeringen in gedelocaliseerd werk, wordt het des te moeilijker om dit soort werk als een overgang naar telethuiswerk te beschouwen.
- De bank voelt zich niet geroepen om in de telewerk-kwestie een voortrekkersrol te spelen.
- Als grote organisatie kan de bank evenmin voor sommige personeelsleden een regeling treffen die voor vergelijkbare anderen niet zou gelden.

B. De beschrijving van telewerk door de syndicale afgevaardigden

- Tot het jaar 2001 bestond telewerk in De Streekbank alleen op informele basis. Zo waren er een aantal vertalers die van thuis uit werkten zonder dat dit formeel afgesproken was.
- In 2001 kent De Streekbank een centralisatiebeweging, waardoor er in de provincie lege kantooruimtes ontstaan. De ICT-diensten van hun kant maken een *decentraal ontwikkelingscentrum* waar men een werkpost kan reserveren, precies in die lege kantooruimtes.
- In 2001 werd het experiment Plaats- en Tijdsafhankelijk Werken (PTOW) opgestart. Daarin worden drie mogelijkheden uitgebouwd:
 - *Telethuiswerk*. Dit kan voor maximum twee dagen per werkweek worden opgenomen. De werknemer krijgt daarvoor apparatuur van de bank: een GSM, een PC en een

ADSL-abonnement. De overeenkomst wordt opgenomen als bijlage in de arbeidsovereenkomst. Vooral vertalers en juristen schrijven zich in voor deze formule.

- *Decentraal werken*. Dit gebeurt in de hogergenoemde centra. De belangrijkste betrokkenen zijn hier de ICT-diensten, en de diensten communicatie en financiën.
- *Werken zonder vaste werkplek*. Dit gaat over werken aan wisselende bureaus.
- PTOW is ten gronde uitgetest met onderzoek naar rendement en naar personeelstevredenheid.
- Eind 2003 blaast de directie het hele experiment af. De Streekbank moest de operatie afstoten vanwege te duur.
- Thuiswerk is alleen nog in enkele individuele gevallen mogelijk. Daarnaast zijn er ook een 300tal ICT-werkplaatsen die decentraal kunnen werken.
- In 2004 en 2005 is er terug een beetje meer telethuiswerk en gedecentraliseerd werk mogelijk.
- Er stellen zich grote problemen om afspraken over arbeidstijden en arbeidsplaatsen te formaliseren. Kaderpersoneel bijvoorbeeld doet veel bijkomend werk thuis, maar kan dat niet aangeven als telethuiswerk of overwerk. Het behoort immers tot het vertrouwenspersoneel, waarvan overwerk deels uitmaakt van de opdracht.
- Mensen in commerciële functies hebben nu meer werk dan enkele jaren geleden. Er zijn verscheidene administratieve taken die men er nu moet bij nemen. Er zijn avondvergaderingen. Men moet altijd nog terug naar kantoor.
- Projectmatig werken wordt bij De Streekbank grotendeels de regel. Alles wat met stukwerk te maken heeft tracht men zoveel mogelijk af te stoten.
- De algemene teneur bij het personeel van De Streekbank is gedecentraliseerd werken. Dat heeft veel te maken met de historiek van het bedrijf die precies terugvalt op het regionale kantoorpark. Bij andere banken, waar die historiek er niet is, is men veel minder gewonnen voor gedecentraliseerd werk en komt telethuiswerk veel meer in overweging.

CLEARING

1. Contexte de l'entreprise

CLEARING est une entreprise bancaire relevant de la CP 310 pour les banques, spécialisée dans la gestion des marchés financiers. Elle opère essentiellement pour le compte d'autres banques. Elle occupe environ 1800 salariés principalement à Bruxelles. On peut distinguer quatre grands départements : les services commerciaux, les services opérationnels (support administratif), les services informatiques de développement et de production et les services généraux.

Au plan de sa structure organisationnelle et financière, CLEARING Belgium devient une des quatre filiales chapeautées par une nouvelle société non bancaire, relevant de la CP 218, qui occupera le personnel informatique et les services généraux.

2. Formes de télétravail

L'origine de la réflexion sur la possibilité de développer le télétravail provient à la fois d'une demande syndicale - mais peu appuyée - et d'une offre patronale qui consistait à proposer des solutions flexibles d'organisation du travail au personnel (dans la même optique que l'offre d'horaires individualisés, d'interruptions de carrière, etc.). Par ailleurs, la direction imaginait pouvoir réaliser des économies d'espace dans la même logique que le système des bureaux partagés.

Une convention collective de travail a été conclue, prévoyant deux mesures devant faire l'objet d'une étude de faisabilité :

- l'organisation du travail à temps plein en 4 jours (8 h. 45 x 4 pour faire 35 heures) : mesure plutôt adaptée au personnel du département opérationnel ;
- le télétravail : mesure plutôt adaptée au travail administratif (c'est-à-dire à des tâches qui ne demandent pas à être en ligne avec l'ordinateur central)

Le groupe de travail paritaire a postposé la mise en place du télétravail, prenant ainsi en compte un certain nombre de problèmes liés à la sécurité ainsi qu'au coût des installations technologiques. D'autre part, les syndicats ont insisté sur les exigences du travail à domicile et les conséquences au point de vue familial. Autrement dit, ils ont fait valoir que le télétravail n'était pas une manière de concilier le travail et la garde des enfants par exemple.

Mais une formule souple de télétravail occasionnel a été adoptée.

Occasional Teleworking

Le télétravail occasionnel est présenté dans un guide. Il est vu comme une facilité (flexibilité individuelle) laissée au membre du personnel qui en fait la demande, pour autant qu'il ait l'autorisation et se mette d'accord avec son chef hiérarchique. Dans ce cas, un accord est signé par l'employé et le manager. Cet accord fixe brièvement les raisons du télétravail, le type de travail, les contraintes organisationnelles, le temps de travail normal, les numéros de contact.

Le guide précise bien qu'il ne peut s'agir de télétravail régulier, que l'entreprise n'intervient pas dans les frais occasionnés par le télétravail et fournit un certain nombre de recommandations qui visent à ce que le télétravail se fasse dans de bonnes conditions (horaires, local, poste de travail) et à ce que des objectifs de travail soient clairement fixés et réalisés.

L'intérêt de cette expérience est qu'ici le télétravail occasionnel est formalisé (accord avec le chef hiérarchique mis sur papier, guide), ce qui ne se fait pas en général.

3. Personnel concerné

Les télétravailleurs sont plutôt des cadres qui ont un travail administratif à fournir demandant par exemple de la discrétion et/ou de la concentration (rédaction de rapports par exemple). C'est donc d'abord du travail à domicile, lequel évidemment en l'occurrence est réalisé sur support informatique, avec transfert éventuel des données nécessaires au télétravail.

Service de garde et interventions d'urgence

Une autre forme de télétravail, mais qui n'est pas traité comme tel dans l'entreprise, s'articule sur le travail effectué par des informaticiens assurant à domicile un tour de garde dans différentes spécialités. Au total quelque 200 personnes sont concernées. Ce personnel est équipé à domicile par l'entreprise (ligne ADSL, sécurisée, code d'accès, ordinateur, abonnement pris en charge par l'entreprise).

Le service de garde est rémunéré par une prime, à laquelle s'ajoute le sursalaire lié aux heures supplémentaires en cas d'intervention.

En fait quand ces informaticiens de garde interviennent à distance à partir de leur domicile, ils se trouvent de facto dans une situation de télétravail. Mais par ailleurs, ils tendent parfois à réaliser certaines tâches chez eux qu'ils pourraient faire sur le lieu de travail. C'est une sorte de télétravail caché dont on commence à faire l'inventaire dans l'entreprise.

Bureaux partagés

L'organisation du travail en bureaux partagés n'est pas directement liée au télétravail, c'est-à-dire au fait qu'une partie du personnel réaliserait son travail à domicile ou ailleurs. Elle est liée au constat d'un taux d'occupation des bureaux de l'ordre de 80 %, compte tenu des congés, des récupérations. Le télétravail sous une forme ou une autre contribue cependant à diminuer ce taux d'occupation. A son tour l'organisation en bureaux partagés pose les conditions d'un développement du télétravail : en effet, l'équipement des bureaux est standardisé, de même que les accès informatiques. Si bien que l'on peut se connecter à l'ordinateur central à partir de n'importe où dans les différents sites de l'entreprise ou d'ailleurs. A noter que cette pratique des bureaux partagés est généralisée et que très peu de chefs (quelques chefs de division) disposent d'un bureau privatif.

4. Formalisation du télétravail

Une convention collective de travail a été conclue pour mettre en place groupe paritaire ad hoc sur le télétravail.

La concertation a conduit à la rédaction d'un guide de bonnes pratiques (A guide to Occasional Teleworking) dont on détaille ci-après les principaux points.

Définition et conditions d'exercice du télétravail occasionnel	<p>Le télétravail occasionnel est basé sur un <i>accord entre l'employé et son manager</i> pour réaliser, sur une base non régulière, le travail assigné en dehors du bureau pendant les heures de travail.</p> <p>Il ne concerne toutefois pas les services de garde assurés au domicile.</p> <p>Sur une <i>base volontaire</i> mais c'est le manager qui a le dernier mot.</p> <p>Par définition, le télétravail ne peut <i>pas</i> être <i>régulier</i>.</p> <p>En principe, le télétravail occasionnel est effectué <i>au domicile</i> mais pas obligatoirement.</p> <p>Le télétravail peut être effectué <i>pendant les heures normales de travail</i>, soit du lundi au vendredi, entre 8 :00 et 18 :00, sans excéder la durée normale de travail. Le paiement d'heures supplémentaires ne peut donc pas être réclamé.</p> <p>Le télétravailleur doit être <i>joignable</i> pendant la période de travail convenue.</p> <p>L'entreprise ne fournit <i>aucun équipement particulier</i> et aucun soutien logistique. Le matériel personnel est utilisé, mais les ordinateurs portables du service sont disponibles.</p>
Critères d'éligibilité	<p>Ouvert à tous les membres du personnel pour autant que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'activité soit compatible - les besoins du service soient couverts - l'employé ait l'autonomie nécessaire - les tâches soient clairement définies
Durée de l'accord	<p>L'accord de la hiérarchie est donné pour une durée indéterminée (pour autant que rien ne change dans la fonction du télétravailleur occasionnel). Cependant, la hiérarchie peut décider à tout moment d'y mettre fin.</p>
Impact financier	<p>Les termes et les conditions du contrat de travail restent inchangés. Aucun impact sur la rémunération, ni sur les chèques repas, ni sur le remboursement des déplacements.</p> <p>L'entreprise ne couvre aucun des frais générés par la pratique du télétravail occasionnel.</p> <p>Couverture en cas d'accident de travail.</p>

Procédure

1. Il faut tout d'abord un accord-cadre entre l'employé et son manager.

Cet accord écrit confirme que l'employé remplit les critères d'éligibilité, précise le type de travail qui sera réalisé en télétravail et toutes les informations utiles (comme les numéros de contact).

2. Avec cet accord-cadre, l'employé peut pratiquer le télétravail occasionnel si nécessaire. En principe, si la demande pour télétravailler s'inscrit dans les termes de l'accord-cadre, elle devrait être approuvée automatiquement par le manager. Il est cependant recommandé d'en faire la demande chaque fois que la situation se présente (par email) et de préciser chaque fois, à moins que ce soit fixé dans l'accord-cadre :

- la raison du télétravail
- le jour de télétravail
- l'horaire de travail
- le lieu de travail
- les objectifs clairement définis
- les numéros de contact

Confidentialité et protection de l'information

Toutes les données traitées, en particulier en télétravail, sont propriété de la société. L'employé en a la responsabilité (sauvegardes, protection contre les virus, respect des protocoles de communication, etc.)

Guide pour le télétravailleur

Un certain nombre de conseils destinés au télétravailleur sont fournis.

Avant le jour de télétravail : planifier le travail, fixer des objectifs, s'assurer qu'on ne sera pas dérangé par les enfants, des visites, veiller à disposer d'un espace privatif, du mobilier adéquat, des installations électriques nécessaires, s'assurer de disposer de l'équipement et des données nécessaires, etc.

Pendant le jour de télétravail : se fixer des objectifs intermédiaires, se ménager des moments de repos, garder le manager informé en cas de difficultés, avertir le manager dans le cas où l'on serait indisponible à certains moments de la journée (éviter les soupçons !), faire des sauvegardes du travail en cours, etc.

Annexe

Le guide propose en annexe, un formulaire cadre pour l'accord de télétravail occasionnel.

L'accord porte sur une relation bilatérale entre un employé et son manager. Il doit être daté et signé par les deux parties et doit contenir des informations minimales concernant les points mentionnés dans la procédure (raisons du télétravail, type de travail, éventuellement contraintes organisationnelles, comme par exemple pas de télétravail tel jour en raison d'une réunion de service, horaire de travail habituel, numéros de contacts).

WHEELS

- Wheels is een multinational autobedrijf. De Belgische zetel telt 5400 werknemers.
- In de assemblagezetel werken de arbeiders in shifts. De productieafdeling is niet betrokken bij TTW.
- De bedienden, wel betrokken bij TTW, hebben glijdende werkuren: ze moeten voor een volledige werkdag binnenkomen tussen 07h00 en 10h00, en dan 8 uur en 20 minuten aanwezig zijn.
- De vraag naar TTW is oorspronkelijk geopperd door de dienst HRM en de juridische dienst. Zij dachten voor sommige functies aan 4 à 5 dagen TTW per week
- Sommige andere diensten waren helemaal niet zo happig op TTW. De vakbonden ijverden ervoor dat alle bedienden moeten kunnen deelnemen. Ook wilden zij dat ook in TTW overuren konden gelden.
- Wat tot stand komt is een compromis:
 - In principe kunnen alle bedienden gebruik kunnen maken van TTW.
 - TTW mag maximum 40% van de werktijd innemen.
 - Bovendien moet de regeling met het diensthoofd worden afgesproken. Hij bepaalt of het werk en de functie TTW toelaat.
 - De werknemer moet altijd terug te roepen zijn, b.v. voor een vergadering.
 - Het gaat om een afspraak die beroep doet op wederzijds vertrouwen. Zowel de werknemer als de werkgever kan de afspraak ten allen tijden opzeggen.
- Dat het om een compromis gaat, waar de werkgevers niet het onderste uit de kan hebben gevraagd, blijkt ook nog uit het volgende:
 - De werkgever betaalt de laptop, maar niet het internetabonnement. De werkgever komt alleen tussen voor gestaaftde telefoonkosten.
 - Er worden geen overuren geteld.
 - De werknemer moet gedurende een kerntijd thuis bereikbaar zijn: van 09h00 tot 12h00 en van 13h15 tot 16h00.
- Voorlopig gaat het om een pilootproject. Na 6 maanden wordt het geëvalueerd. Na 12 maanden zou het veralgemeend kunnen worden toegepast.
- Er blijven voorlopig nog vragen (bij directie en vakbond) of mensen bij dit systeem niet tegen zichzelf moeten worden beschermd. Hebben ze er voldoende zelfdiscipline voor?

Annotatie:

**een vrijwillig,
opzegbaar
AO-toevoegsel**

**voor iedereen
waarvan de
functie het
toelaat**

**beperkt deel van
de arbeidsduur**

**één dag TTW is
8h arbeidstijd**

geen shiftpremie

Document:**Ontwerp van CAO bij Wheels**

Tussen Wheels, enerzijds
en ACV, ABVV en LVB, anderzijds

WORDT HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN

Indien, in functie van de noden en de mogelijkheden, een deel van de arbeidsprestaties thuis kunnen worden uitgevoerd, kan hiervoor in overleg tussen de bediende en zijn directe overste een regeling worden afgesproken.

Deze regeling dient in overeenstemming te zijn met onderstaande principes:

- Telethuiswerken gebeurt op vrijwillige basis en zal niets veranderen aan het statuut van de bediende. De bediende en de werkgever zullen de principes van het telethuiswerken overeenkomen in een addendum bij de arbeidsovereenkomst. Elk van de partijen kan op ieder ogenblik dit addendum bij de arbeidsovereenkomst beëindigen mits het respecteren van een opzegtermijn van 1 maand.
- In principe komen alle bedienden in aanmerking voor telethuiswerken tenzij hun aanwezigheid in het bedrijf noodzakelijk is gelet op de aard van de uitgeoefende functie of het van toepassing zijnde werkpatroon. De bediende zal met zijn directe overste overleggen of en in welke mate telethuiswerken binnen zijn functie mogelijk is. In elk geval zal een aanzienlijke aanwezigheid in de kantoren van de onderneming noodzakelijk blijven zodat de werknemer het contact met de onderneming niet verliest en zodat een normaal teamwerk niet gehinderd wordt.
- De arbeidsprestaties zijn deze zoals overeengekomen in de arbeidsovereenkomst. Eén volledige dag telethuiswerken wordt geregistreerd als 8h arbeidstijd. Alle arbeidsvoorwaarden blijven ongewijzigd van toepassing met inbegrip van het salaris. Voor de dagen dat er thuis gewerkt wordt zal nooit een shiftpremie (of een transportvergoeding?) betaald worden. (*Onze¹ opmerking: ofwel transportvergoeding ofwel deel abonnement betalen.*)

¹ “Onze opmerking”: deze cursieve toevoegingen komen telkens van de vakbonden.

WG zorgt voor laptop, software en gestaafe telefoonkosten	<ul style="list-style-type: none"> • De werkgever zal de kosten van een draagbare computer en de nodige software op zich nemen. De bediende zal de kosten voor aansluiting op het internet en verbinding met het netwerk voor zijn rekening nemen (ADSL of Telenet modem). De kosten van de telefoongesprekken gemaakt door de bediende in uitvoering van zijn arbeidsprestaties met zijn privé-telefoon zullen door Wheels worden terugbetaald na indiening van een onkostennota vergezeld van de nodige stavingstukken. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat telethuiswerken geen aanleiding zal geven tot enige andere onkostenvergoeding.
WN staat in voor internet en mogelijke andere kosten	
TTW alleen op het thuisadres	<ul style="list-style-type: none"> • De bediende zal de arbeidsprestaties die in het kader van telethuiswerken worden gepresteerd op zijn thuisadres uitvoeren. <i>(Onze opmerking. wat met fieldmannen van marketing, is dit niet te eng omschreven?)</i>
één dag TTW is 8h arbeidstijd; geen overuren;	<ul style="list-style-type: none"> • Telethuiswerken gebeurt op basis van het gewone arbeidsregime van 8 arbeidsuren per dag. Er kunnen geen meerprestaties opgebouwd of overuren gepresteerd worden. De bediende maakt afspraken met zijn directe overste ivm zijn bereikbaarheid thuis. <i>(Onze opmerking: overuren moeten kunnen mits de nodige afspraken met supervisie.)</i>
melding arbeids- ongeschiktheid	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeval van ziekte of ongeval tijdens het afgesproken telethuiswerken, zal de bediende de werkgever op de hoogte brengen van zijn/haar arbeidsongeschiktheid. De bediende zal er zorg voor dragen dat Wheels binnen de 3 dagen in het bezit is van een geneeskundig getuigschrift, zoals bepaald in het arbeidsreglement.
geen TTW als nodig op het werk of als geen internet	<ul style="list-style-type: none"> • De bediende is verplicht om naar Wheels te komen als er problemen zijn bv. met het connecteren op het netwerk van Wheels. Verder zal de bediende op elk verzoek van de werkgever eveneens aanwezig moeten zijn op het werk.
letten op confidentiële documenten	<ul style="list-style-type: none"> • De bediende zal bij het telethuiswerken extra zorg dragen voor het bewaren van de confidentialiteit van de documenten en gegevens waarover hij beschikt in het kader van de uitvoering van zijn werk. • De bediende kan het arbeidsreglement raadplegen via het intranet.
preventie en bescherming	<ul style="list-style-type: none"> • De wet op het welzijn voorziet dat de preventiediensten en de leden van het CPB advies kunnen geven over het inrichten van de werkplek en de risico's inherent aan de job. De bediende kan te allen tijde de bedrijfspreventiediensten contacteren. De bediende vindt de regels en richtlijnen in verband met veiligheid op het intranet.

WG staat niet in voor woningschade. Arbeidsongevalverzekering tussen 7h00 en 19h00

stakings-aanzegging

- De werkgever is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt aan de woning van de bediende tijdens het telehuiswerken. Wheels adviseert de bediende om een brandverzekering af te sluiten voor zijn woning. Arbeidsongevallen tijdens het telehuiswerken zijn gedekt door de polis arbeidsongevallen onder voorwaarde dat het ongeval zich voordeed tussen 7 uur 's morgens en 19 uur 's avonds en de werknemer aantoont dat hij op het ogenblik van het ongeval bezig was met de uitvoering van zijn werk.
- Het bevoegde paritair comité waaronder Wheels ressorteert is het PC nr.209 (metaalfabricatennijverheid bedienden). *(Onze opmerking: clause opnemen dat TTW niet kan voor dagen dat er door de vakbonden een stakingsaanzegging is gegeven of actie gepland is (cfr analoog aan interimarbeid))*
- Deze overeenkomst is geldig voor onbepaalde duur en gaat in op .../.../2004. Na een pilootproject van zes maanden zal een evaluatie gebeuren door de ondertekenende partijen. Elk van de partijen kan na verloop van de eerste periode van 1 jaar, deze overeenkomst per aangetekende brief opzeggen mits inachtnaam van een opzegtermijn van 3 maanden.

ELGA¹

- Elga is een intercommunale maatschappij die instaat voor de distributie van gas en elektriciteit van een grote Vlaamse stad en haar aanpalende gemeenten. De efficiëntie van het bedrijf wordt gecontroleerd door de Vlaamse overheid.
- Elga telt zo'n 175 werknemers: grotendeels technische jobs (80%), aangevuld met administratieve (20%). Naast de directie en het HRM, zijn er zo'n zes diensten en evenveel leidinggevenden. Onder de technische jobs zijn er nogal wat ingenieurs.
- Er zijn zowel contractuele als statutaire werknemers.
- Het bedrijf heeft een centraal tijdsregistratiesysteem met individuele agenda's. Daarin meldt elke werknemer op welke dagen hij niet op kantoor is — met name op verplaatsing werkt, telethuiswerkt of vrijaf neemt. Omgekeerd kan iedereen met het systeem nagaan wie er wanneer op kantoor is. Bovendien kan men er bij de verzekering een arbeidsongeval buiten het kantoor mee aantonen.

Opzet van het telethuiswerkproject

- Met een enkel zinnetje in de rubriek extra legale voorzieningen van de bedrijfscap 2003-2004 werd besloten om een proefproject van telethuiswerk op te starten. Dit ging van start in oktober 2003. Eerst was het beperkt tot 6 maanden, dan werd het uitgebreid tot 12 maanden. Veertien personen waren betrokken.
- Met telethuiswerk wilde men mee twee doelstellingen realiseren: (1) voor het bedrijf de productiekosten verlagen; (2) voor de werknemers het evenwicht tussen werk en privéleven vergemakkelijken.
- Verscheidene mensen in het bedrijf liepen aanvankelijk niet hoog op met het project. Dienstverantwoordelijken waren erom bezorgd dat ze hun mensen minder gingen zien. Niet-telethuiswerkende collega's vreesden dat ze de andermans telefoontjes zouden moeten beantwoorden.

Omgrenzing

- Bij de opzet van het project werd bepaald dat het de dienstverantwoordelijke is die uitmaakt wie er voor TTW in aanmerking komt. Per persoon bepaalt hij eerst of de inhoud van diens job TTW toelaat; vervolgens of diens persoonlijkheid het mogelijk maakt.
- Er werd vooropgesteld dat telethuiswerk per persoon hoe dan ook slechts één, of uitzonderlijk twee dagen, per normale werkweek mag innemen.
- Telethuiswerk is hoe dan ook alleen mogelijk voor bureauwerk. Buiten het project om werd wel bepaald dat op verplaatsing werkende techniekers marginale taken (zoals bestelbons invullen, klachten melden) thuis of in een satellietkantoor kunnen afmaken. Ook werd voor iedereen het systeem van glijtijden nog versoepeld.

¹ Verslag gebaseerd op een interview (18 mei 2005) van twee HRM-verantwoordelijken van het bedrijf, plus interne documenten.

Technische organisatie

- Voor de onder het project telethuiswerkende mensen werden laptops aangekocht. Zij gebruiken hetzelfde toestel op kantoor. Ook een ADSL-verbinding wordt door het bedrijf betaald.
- De personen krijgen ook een gsm in bruikleen. Telefoons die toekomen op hun kantoornummer worden op TTW-dagen automatisch doorgeschakeld naar de gsm.
- Om van thuis uit op het Elga-intranet aan te sluiten, wordt een digipass gebruikt. Zo'n beveiligingssysteem maakt bijkomende aanpassingen van de laptop overbodig.
- In het begin van het project waren er wat technische problemen, die evenwel ook snel verdwenen. Voor de duur van het project werd overigens een helpdesk voorzien, die overbodig bleek.

De arbeidsvoorwaarden

- Het TTW-project werd gedetailleerd voorbereid:
 - Er werden voor de betrokkenen opleidingen voorzien over hoe ze TTW best konden aanpakken.
 - Er werd hen gevraagd een plannetje tekenen van hun thuiswerkplaats.
- De arbeidsvoorwaarden werden contractueel gedetailleerd aangegeven:
 - Er is bepaald dat het om één vaste dag van de werkweek gaat.
 - Op een TTW-dag moet je per gsm bereikbaar zijn van 07h30 tot 18h00. In principe kan een klant ook tussen die uren terecht.
 - Op een TTW-dag moet je "on screen" bereikbaar zijn van 09h00 tot 11h45 en van 13h00 tot 15h00.
 - Het gsm-belbudget is forfaitair vastgelegd op 50 € per twee maanden. Bijkomende gesprekken zijn op eigen kosten.
 - De vergoeding voor de kosten verbonden aan TTW zijn bepaald op 6 € per dag. Dit is hetzelfde bedrag als voor de vervoerskost. (Wettelijk is het zo dat als je geen vergoeding voorziet, dan 10% van het brutoloon als vergoeding kan worden aangerekend.)
 - Er is ook bepaald welke taken er op TTW-dagen dienen te worden uitgevoerd. Personen moeten hierover bij hun overste rapporteren.
 - Er is bepaald dat jaarlijks een arbeidsdokter de thuiswerkplaats *kan* komen bezoeken. (In praktijk is dat evenwel niet gebeurd.)
 - De laptop is van die aard dat hij alleen voor het werk kan worden gebruikt. (Voor de werknemer zit er aan de laptop geen extra voordeel in natura vast, wat anders extra zou kunnen worden belast.)
- Met de verzekeringsmaatschappij is overeengekomen dat een werknemer op een TTW-dag verzekerd is van 06h00 tot 22h00.

- Hoewel de arbeidsvoorwaarden dezelfde zijn voor contractuele werknemers als voor statutairen, wordt alleen voor de contractuelen een door beide partijen te tekenen addendum aan het arbeidscontract gemaakt. Voor de statutairen worden de voorwaarden eenzijdig door de werkgever veranderd.

Evaluatie van het project

- Op het einde van het project zijn er interviews afgenomen van de telethuiswerkers en hun dienstoversten. De telethuiswerkers lieten zich algemeen positief uit. Wel waren er opmerkingen over de vrij strikte regels. De oversten van hun kant erkenden dat er zich weinig problemen hadden gesteld en dat de resultaten eerder positief waren.
- Er is ook een kosten-batenanalyse gemaakt. Daarin worden tegenover de infrastructuurkosten een aantal voorzichtige schattingen van de baten geplaatst:
 - De kosten zijn berekend op (1) de opleidingskosten en het voorzien van een helpdesk; (2) de kosten per persoon van een printer en een ADSL-installatie, de meerkost van een laptop t.o.v. een PC; (3) de maandelijkse kosten van de gsm-kaart, het ADSL-abonnement en de wettelijke tussenkomst voor telewerk. Per persoon gaat het in totaal om zo'n 2.500 €.
 - De baten zijn ingeschat als: (1) 10% van de verplaatsingstijd wordt omgezet in arbeidstijd (er wordt dus gesteld dat iemand die normaal een uur van en naar het werk onderweg is, zo'n 6 minuten van de uitgespaarde tijd omzet in arbeidstijd); (2) 8% productiviteitsstijging (bij thuiswerk wordt men niet gestoord door de vragen van collega's of hun achtergrondgeluid); (3) 10% besparing van de arbeidsruimte. Per persoon komt men dan uit op zo'n 2.700 €.

De analyse is evenwel niet bedoeld als een sluitende berekening. Eerder heeft men alle elementen tegenover elkaar willen afwegen. Het besluit is dat er een voordeel voor de werkgever en de werknemer is, zonder dat dit voordeel strikt kwatificeerbaar is.

Een beperkte veralgemening

- De raad van bestuur heeft na de projectevaluatie besloten om TTW in het bedrijf te veralgemenen. Toch is het aantal telethuiswerkende personen slechts gestegen tot 17 (van de 175).
- Hoewel principieel iedereen voor TTW in aanmerking komt, zijn in praktijk de techniekers al vast uitgesloten. Bij de administratieve medewerkers zijn er nog vele potentiële telethuiswerkers. Wellicht houden de dienstverantwoordelijken de boot nog af.
- Er zijn wel een reeks werknemers (i.c. de ingenieurs) "met faciliteiten": ze kunnen later aankomen of vroeger vertrekken. Als ze b.v. op een werf om 15h00 gedaan hebben, dan hoeven ze niet meer langs het kantoor langs te komen; ze kunnen hun werk thuis afmaken.

Het dagelijks leven als telethuiswerker

- Er zijn 5 TTW-vrouwen op de 40. Met een totaal van 17 TTWers op de 175, gaat het hier dus om ongeveer dezelfde verhouding.

- Hoewel is vastgelegd op welke dag van de week een persoon telethuiswerkt, wordt daar in praktijk nogal eens van afgeweken. Dit kan zowel op initiatief van de werknemer zijn als op verzoek van de dienstoverste.
- Per dienst is er een vaste dag van de week waarop iedereen aanwezig moet zijn. Er is bij Elga om de twee of drie maanden ook een plenaire dag: iedereen moet dan op het kantoor aanwezig zijn.
- Voor een telethuiswerkdag is toch nogal wat voorbereiding nodig. Men moet z'n werk en het thuis vereiste materiaal samenleggen.
- Er wordt niet gerapporteerd dat de workload bij TTW hoger zou zijn. Er zijn ook geen meldingen van werkverslaving (mensen die niet met hun werk kunnen ophouden).
- Algemeen zijn de werknemers er erg positief over dat ze (1) het tijdverlies van de files kunnen vermijden; (2) ongestoord kunnen doorwerken; (3) door het TTW een teken van vertrouwen krijgen.
- Van de 17 telethuiswerkende personen zijn er onderhand wel twee gestopt. Een ervan kon niet tegen alleen thuis zitten. De ander ging over naar viervijfde job, maar kon van z'n chef alleen op die dag telethuiswerken dat ie z'n vrije dag nam. (In principe zou je wel kunnen deeltijds werken en telethuiswerken.)

Besluit

- Het telethuiswerkproject is duidelijk onder andere ingegeven door een streven naar kwalitatieve verbetering van het werk.
- Er is gekozen voor een formele en transparante aanpak. Iedereen is betrokken en de regels zijn uitgestipt. "Wij geloven niet in informaliteit" stelt het HRM.
- De gedetailleerde TTW-regels zijn wellicht een antwoord op het aanvankelijk scepticisme van de oversten en de niet-telethuiswerkende collega's. Men heeft de ernst van het telethuiswerk willen aantonen.
- De hiërarchische aanpak laat uiteindelijk veel ruimte voor de dienstverantwoordelijke. Die kan vanuit zijn eigen inzicht staande houden dat TTW op zijn dienst niet is aangewezen of niet strookt met de persoonlijkheid van een of meer van z'n medewerkers.

PHONE

- Dit telecommunicatiebedrijf maakt deel uit van een internationale groep.
- Het bedrijf telt momenteel nog zo'n 1800 personeelsleden. Het gaat bijna uitsluitend om hooggeschoolden. Er zijn geen arbeiders. Er is ook geen productieafdeling in België.
- Het bedrijf en zijn werknemers worden geconfronteerd met zeer sterke delocalisatie, met name naar China en India.
- TTW is in het bedrijf doorgevoerd sinds 2000. De formele CAO erover is van 1 augustus 2002.
- TTW is er gekomen op vraag van de werknemers. De vakbondsafgevaardigden waren in eerste instantie minder enthousiast, maar hebben zich bij die vraag aangesloten.
- De huidige overeenkomst over TTW brengt slechts enkele kosten voor de werknemer in rekening voor de werkgever, en blijft op andere vlakken vaag of informeel:
 - de werkgever zorgt voor een PC en de internetkosten;
 - de werknemer krijgt geen vergoeding voor kosten zoals verlichting, verwarming of de inrichting van een bureau;
 - er kan vanuit de CPB geen controle worden uitgeoefend op de thuiswerkplaats;
 - wat er gebeurt bij brand of ongeval thuis bevindt zich in een juridische schemerzone.
- Er is in de overeenkomst evenmin vermeld hoeveel TTW er kan worden opgenomen. Er wordt evenwel informeel overeengekomen dat TTW maximaal 50% van de werktijd kan innemen. Alles is een kwestie van afspraken met de diensthoofden. Die kunnen bijvoorbeeld met hun mensen afspreken dat op vaste dagen iedereen aanwezig is.
- Zo'n 1 op 3 werknemers doet aan TTW. In de regel zo'n een ½ twee dagen per week.
- In de regel doen mensen aan TTW als ze technisch werk moeten afmaken, of aan een rapport schrijven.
- De werknemers van Phone hebben glijdende werkuren. Voor een volle werkdag dien je tussen 06h30 en 10h00 binnen te komen en tussen 15h00 en 18h30 weg te gaan. Je wordt verondersteld acht en een half uur aanwezig te zijn, waarvan zeven uur en drie kwartier werktijd en vijfenveertig minuten middagpauze.
- Je kan dagelijks langer werken, maar negen uur werktijd per dag is het maximum voor de berekening van de overuren.
- Telewerk kan in het weekend worden uitgevoerd. Het kan ook op andere werkuren worden opgenomen. Er zijn geen kernuren vastgelegd waarop mensen bereikbaar moeten zijn.
- Er zijn evenwel geen vergoedingen voorzien voor nachtwerk, weekendwerk of overuren.

- Er is bij Phone quasi alleen TTW. Alleen in een enkel filiaal is er nog werk in telecottages. In de andere filialen is dit afgeschaft.
- Het werk van ingenieurs is hoe dan ook al vaak werk in afzondering. Daar komt bij dat het werk in het bedrijf is het laatste decenium een stuk individualistischer geworden. Mensen komen soms van ver naar het werk. Ze hebben geen tijd voor collegiale babbels na het werk.

<p>Annotatie</p> <p>als functie het toelaat dan overeenkomst TTW mogelijk</p>	<p>Document:</p> <p>BEDRIJFSOVEREENKOMST M.B.T. TELETHUISWERK VOOR BEDIENDEN 1 augustus 2002</p> <p>Tussen ondergetekenden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phone enerzijds, en 2. LBC-NVK, BBTK, ACLVB anderzijds, <p>wordt overeengekomen:</p> <p>Indien, in functie van de noden en de mogelijkheden, een deel van de arbeidsprestaties thuis kunnen worden uitgevoerd, kan hiervoor - in overleg tussen de bediende en de chef- een regeling worden afgesproken. Dergelijke afspraken dienen te beantwoorden aan onderstaande principes.</p>
<p>vrijwillig; binnen statuut</p>	<p>1. Telethuiswerk zal steeds op basis van vrijwilligheid gebeuren en doet op geen enkele manier afbreuk aan het statuut van de bediende.</p>
<p>TTW gebeurt in de regel op het thuisadres</p>	<p>2. De arbeidsprestaties worden in principe gepresteerd op het thuisadres van de bediende, tenzij uitdrukkelijk anders meegedeeld.</p>
<p>arbeidsprestatie TTW conform AO</p>	<p>3. De arbeidsprestaties zijn dezelfde als de prestaties die voorzien zijn in de geldende arbeidsovereenkomst en worden op dezelfde wijze vergoed.</p>
<p>WG zorgt voor PC en betaalt internetkosten</p>	<p>4. De telecommunicatiekosten die door de bediende in het kader van telethuiswerk worden gemaakt, zullen ten laste worden genomen van Phone. Phone zal eveneens een PC met modem ter beschikking stellen van de bediende voor het verrichten van telethuiswerk.</p>
<p>wat als geen internet-verbinding</p>	<p>5. In geval van een technische stoornis in de communicatiemiddelen zal de bediende de werkgever zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen om de werkgever toe te laten de ernst van de stoornis in te schatten en eventueel alternatieve maatregelen te nemen.</p>

geen andere onkostenvergoedingen	6. De partijen komen uitdrukkelijk overeen dat telethuiswerk geen aanleiding zal geven tot enige andere onkostenvergoeding.
melding arbeidsongeschiktheid	7. In geval van ziekte of ongeval tijdens het afgesproken telethuiswerk, zal de bediende uitgezonderd in geval van overmacht- de werkgever op de hoogte brengen van zijn/haar arbeidsongeschiktheid. Hij/zij zal tevens binnen de twee dagen vanaf de aanvang van de arbeidsongeschiktheid zijn/haar werkgever een geneeskundig getuigschrift toesturen of overhandigen.
	8. De bediende zal via intranet het algemeen arbeidsregiement kunnen raadplegen.
opzegbaar	9. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat bij telethuiswerk de geldende procedures ter zake dienen gevolgd te worden. Telethuiswerk vormt geen verworven recht voor de bediende en Phone zal hieraan, in functie van de noden van de dienst, een einde kunnen stellen door middel van een gewone melding door de chef aan de bediende.
CPB	10. De wet op het welzijn voorziet dat de preventiediensten en de leden van het CPB advies kunnen geven over het inrichten van de werkplek en de risico's, inherent aan de job. De betrokken bedienden kunnen te allen tijde de bedrijfspreventiediensten contacteren. Het bedrijf is verantwoordelijk om de noodzakelijke regels en richtlijnen in verband met veiligheid via het intranet aan de betrokken bedienden mee te delen en up-to-date te houden.
PC	11. De regelingen voorzien in het PC 209 blijven van toepassing. 12. Deze overeenkomst is geldig voor onbepaalde duur en goot in op 1 augustus 2002. Na één jaar zal een evaluatie gebeuren door de ondertekenende partijen. Eik van de partijen kan, vanaf 1 augustus 2003, deze overeenkomst per aangetekende brief opzeggen mits inachtnaam van een opzegtermijn van zes maanden.
	Gedaan te ... op 1 augustus 2002 in vier exemplaren, één voor elk van de partijen.

BIJLAGE AAN DE ARBEIDSOVEREENKOMST

Tussen ondergetekenden:

1. Phone vertegenwoordigd door de Directeur Human Resources;
2. wonende te, hierna genoemd de bediende.

Indien, in functie van de noden en de mogelijkheden, een deel van de arbeidsprestaties thuis kunnen worden uitgevoerd, kan hiervoor - in overleg tussen de bediende en de chef - een regeling worden afgesproken.

De bediende verbindt zich ertoe deze prestaties te leveren volgens de regels en principes die hieromtrent in de bedrijfsovereenkomst rond telethuiswerk werden opgenomen. Een kopie van deze overeenkomst is ter beschikking van de bediende en raadpleegbaar op het intranet van Phone.

De bediende engageert zich uitdrukkelijk tot het respecteren van de regels en richtlijnen inzake veiligheid en preventie, verstrekt door de bedrijfspreventiedienst en het CPB.

Gedaan te ... op 2002, in twee exemplaren, één voor elk van de partijen.

Directeur Human Resources

De Bediende

SHOPPING

1. Contexte de l'entreprise

SHOPPING est une organisation d'information et de défense des consommateurs et des usagers de services privés et publics. Elle compte quelque 300 employés répartis dans plusieurs entités juridiques (associations, coopérative) relevant des commissions paritaires 218 et 200. Outre les services administratifs, l'organisation comprend notamment des services chargés de la réalisation de tests et d'enquêtes et des services chargés de la rédaction d'articles et du pré-presse de plusieurs revues périodiques.

2. Formes de télétravail

A SHOPPING, c'est clairement une formule de travail à domicile qui est instaurée plutôt que le télétravail qui nécessiterait, selon la direction de l'entreprise, une connexion permanente au réseau de l'entreprise. Le concept de travail à domicile est défini, suivant les termes de la loi du 6 décembre 1996 (article 119.1) comme « l'occupation de travailleurs qui sous l'autorité de l'employeur, fournissent un travail contre rémunération, à leur domicile ou à tout autre endroit choisi par eux, sans qu'ils soient sous la surveillance ou le contrôle direct de cet employeur ». La réalisation du travail à domicile requiert de disposer de moyens techniques de communication et/ou d'information mais sans qu'il soit indispensable de se connecter avec l'intranet de l'entreprise.

Le travail à domicile structurel, réglé par l'accord d'entreprise, concerne le travail effectué, de manière systématique, à domicile plus d'un jour par mois en moyenne sur une base annuelle. Le travail à domicile occasionnel est également possible moyennant l'accord formel de la hiérarchie directe et de la D.R.H.

3. Catégories de salariés concernés

L'instauration du « travail à domicile » dans cette entreprise s'inscrit dans le prolongement d'un projet pilote mené dans un département de l'entreprise (service chargé de la rédaction d'articles). D'autre part, une autre catégorie de personnel, les *projects officers* chargés de la mise au point et du suivi de différents tests, bénéficiait déjà d'une grande autonomie dans leur travail et se trouvaient souvent en déplacement. L'accord collectif a étendu la possibilité de travailler à domicile à l'ensemble du personnel, moyennant l'accord des responsables des services et la vérification d'un certain nombre de conditions. Parmi ces conditions, la capacité, appréciée par la hiérarchie, de travailler de façon autonome et de faire la part entre le travail et la vie privée constitue apparemment un élément déterminant.

Pratiquement, quelque 35 employés travaillent à domicile, en général, un jour fixe par semaine. Quelles sont les fonctions les plus concernées ? La moitié environ des rédacteurs (dans un service comptant quelque 14 personnes) ; les *projects officers* (bien que ceux-ci disposant déjà d'une certaine autonomie ne jugent pas toujours nécessaire de rentrer dans un système qui peut leur paraître plus restrictif) ; des graphistes et metteurs en page (dans certaines limites cependant : le travail à domicile paraît possible pour la création de graphisme

et les travaux de mise en page ayant une certaine durée ; la réalisation du layout des revues ne paraît pas compatible avec le travail à domicile dans la mesure où il nécessite d'étroites collaborations et le recours fréquent à des bases de données) ; quelques personnes dans des services les services administratifs tels que la comptabilité et les ressources humaines (dans le cas de fonctions d'exécution, le travail à domicile paraît toutefois plus difficile à appliquer). Le travail à domicile n'est pas permis pour les services en contact direct avec le public (comme au *contact center*). En ce qui concerne la répartition des travailleurs à domicile selon le sexe, on compte au moment de l'enquête, 16 hommes et 19 femmes.

3. Formalisation du travail à domicile

Le travail à domicile structurel est réglé à travers une convention collective de travail, conclue en 2004. L'employeur fait bien la distinction entre le travail à domicile permis dans l'entreprise et le télétravail qui ne l'est pas. En d'autres termes, le travail à domicile n'implique pas la connexion à distance avec l'intranet de l'entreprise. L'échange de fichiers entre le domicile et le bureau est cependant possible via le système de courrier électronique. Il arrive cependant que certains informaticiens aient un accès privilégié à l'intranet mais c'est une exception. La position de la direction est donc de limiter strictement l'accès à l'intranet pour des raisons de sécurité du réseau et de confidentialité des données. La direction veut en effet éviter tous les risques de divulgation, notamment vers la presse, de données sensibles concernant les études réalisées. D'autre part, elle considère la pratique du télétravail comme un avantage accordé au personnel, n'entraînant de ce fait aucun coût supplémentaire pour l'entreprise en ce qui concerne la mise à disposition d'équipements et la prise en charge des frais de communication.

La limitation des possibilités de travailler à domicile à un jour par semaine est motivée par le souci d'éviter l'isolement des travailleurs et pour des raisons d'organisation du travail. Ainsi, au service de rédaction, l'ensemble des rédacteurs doit être présent un jour déterminé par semaine. Tenant compte de cela, le jour fixe de travail à domicile peut toutefois être modifié sous réserve de l'accord de la hiérarchie (en général, un courriel adressé au DRH et au chef de service suffit). Cette préoccupation est en outre partagée par les organisations syndicales qui veulent éviter le risque d'un étiolement des structures de solidarité au sein de l'entreprise.

En ce qui concerne la formalisation de la pratique du travail à domicile, une convention collective de travail « relative à la mise en application du travail à domicile » a été conclue en mai 2004. A partir de 12 jours de travail à domicile par an, un avenant au contrat de travail est également prévu. Dans le cas où le travail à domicile est réalisé moins de 12 jours par an, celui-ci est considéré comme occasionnel et ne nécessite pas le respect d'une procédure particulière (en dehors de l'accord du chef de service). La procédure de demande de travail à domicile a été formalisée et comprend notamment un questionnaire analysé en toute confidentialité par le département RH (et non transmis au chef de service). Ce questionnaire porte sur la motivation du candidat, les tâches, la gestion du temps et le bureau au domicile. En définitive, deux étapes doivent être franchi par le candidat pour pouvoir travailler à domicile : d'une part, l'accord du chef de service et ensuite celui de la DRH.

Conditions d'exercice du travail à domicile

- Du point de vue de l'articulation des temps de travail au bureau et à domicile, il faut tout d'abord insister sur le fait que le travail à domicile est envisagé sur un mode alternant, de manière restrictive en ce qui concerne la fréquence du travail à domicile (en règle générale, un jour fixe par semaine) mais selon des modalités pratiques relativement souples (puisque le jour de travail à domicile peut être déplacé avec une certaine facilité). Le système est censé répondre aux attentes des salariés en matière d'autonomie et de conciliation emploi-vie privée, tout en garantissant une présence régulière dans l'entreprise. Les principaux motifs invoqués par le personnel pour travailler à domicile sont : l'économie des trajets domicile-travail (la durée moyenne des déplacements est estimée à 2 fois 50'), une meilleure combinaison de l'emploi et de la vie privée, le fait de pouvoir réaliser le travail en étant moins dérangé. A cela s'ajoute le fait que dans l'ancienne localisation de l'entreprise, l'espace était quelque peu restreint. L'objectif de conciliation est pris en compte bien qu'il ne puisse pas constituer, aux yeux de l'employeur, le motif principal de la formule. Notons cependant, à titre d'exemple, que quelques travailleurs à domicile, en l'occurrence des femmes, ont choisi le mercredi comme jour fixe à domicile comptabilisé pour une durée de 4 heures (elles effectuent donc 3 jours de 8 heures et un jour, à domicile, de 4 heures). D'un autre côté, une présence de 3 jours au minimum par semaine est requise au bureau. Cette règle est compatible avec des prestations à temps partiel pour autant que le travail soit étalé sur au moins 4 journées de travail. Dans ce cas en effet le personnel peut bénéficier d'un jour de travail à domicile. Mais le temps partiel étalé sur trois jours ou moins par semaine n'est pas compatible avec la formule du travail à domicile parce que la présence d'au moins 3 jours au bureau ne serait pas assurée.
- La modulation du temps de travail à domicile s'inscrit dans le cadre général d'une gestion souple des horaires. La durée normale de travail dans l'entreprise est de 36 heures/semaine. Diverses modalités de travail à temps partiel sont appliquées ainsi qu'un système d'horaires flottants. Le travail s'effectue normalement dans l'entreprise, du lundi au vendredi, entre 7 heures et 18 heures (tolérance jusqu'à 19 heures) avec la fixation de plages pour l'arrivée, l'interruption de midi et le départ. L'horaire de travail à domicile est calqué sur l'organisation temporelle dans les bureaux de l'entreprise. Une journée de travail à domicile est réputée comporter 7 heures 12' de travail. Le travailleur à domicile doit donc effectuer cet horaire à l'intérieur de limites absolues (entre 7 et 19 heures). Par parallélisme avec l'ensemble du personnel dont la présence au bureau est attendue au moins 5 heures communes à tous, compte tenu des plages flottantes, le travailleur à domicile doit, en principe, être au travail, et joignable, pendant deux périodes fixes, entre 10 et 12 heures et entre 13 h 30 à 15 h 30.
- Conditions d'éligibilité. En pratique, la mise en place du travail à domicile et les procédures d'acceptation ne provoquent que peu de litiges entre le personnel, les organisations syndicales et l'employeur. Trois problèmes sont cependant soulevés : 1) les réticences et l'inertie à l'égard de la formule dans certains services, singulièrement dans le service informatique où le travail à domicile impliquerait l'utilisation de bases de données

à distance ; 2) l'absence de prise en charge par l'employeur des frais occasionnés par le travail à domicile (à cet égard, un début de solution est recherché à travers le projet d'établir dans l'entreprise un plan « PC privé », formule par laquelle l'employé bénéficierait d'un remboursement partiel du coût d'achat d'équipement informatique) ; 3) le refus patronal de s'engager dans un système d'étalement du temps de travail sur 4 jours (4 x 9 heures) pour le personnel qui n'est pas autorisé à travailler à domicile), ce qui, du point de vue syndical, permettrait d'offrir un système comparable aux travailleurs exclus de la formule de travail à domicile.

- En matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail, en l'occurrence au domicile, aucune modalité particulière d'aménagement et de contrôle n'est prévue. Cependant, une formation spécifique est dispensée aux travailleurs à domicile par le département des ressources humaines et le conseiller en prévention. Cette formation porte sur sept points : les risques liés au travail sur écran, le réglage du mobilier, l'ordre et le rangement du bureau personnel, les facteurs ambiants, la prévention du stress en rapport avec la capacité de scinder vie privée et vie professionnelle, les consignes de sécurité en matière d'incendie, l'information relative aux accidents de travail et aux maladies.

TELECOM

1. Contexte de l'entreprise

La société TELECOM Belgique-Luxembourg occupe près de 4000 salariés notamment dans le domaine des télécommunications. Elle dispose d'une dizaine de sites dont les plus importants se situent à Bruxelles, Huizingen et Herentals. Elle développe principalement une activité de recherche-développement. La production proprement dite n'occupe que quelque 250 salariés.

La problématique du télétravail dans cette entreprise s'inscrit dans des processus plus généraux liés à la gestion des mobilités et à la gestion patrimoniale. Au fil des rachats et des fusions, la société avait en effet multiplié le nombre de ses implantations. La première motivation de la mise en œuvre d'une politique de mobilité, dans laquelle s'insère la question du télétravail, est donc la recherche de synergies pour économiser des surfaces de bureau. A cela s'ajoute, dans le contexte du début des années nonante où l'entreprise recherchait de nouveaux collaborateurs, une volonté de répondre aux souhaits du personnel, pour limiter les déplacements, obtenir plus de flexibilité individuelle, parvenir à un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. C'est dans cette double perspective qu'ont été développées des possibilités de télétravailler à domicile ou dans des bureaux satellites.

La direction de l'entreprise s'est ainsi engagée dans une nouvelle politique de gestion des espaces et de gestion du personnel. Les facilités accordées au personnel pour travailler à domicile ou dans les sièges de l'entreprise plus proches du domicile s'accompagnent par conséquent de la mise en œuvre d'une gestion des bureaux en « desk-sharing » (suppression progressive des bureaux fixes, principe du clean desk). Le projet est développer davantage d'organisation dans cette optique de « full dynamic office », notamment dans les nouveaux sites de la société.

2. Formes de télétravail

Trois modalités de télétravail sont instaurées :

1. Home working
2. Teleworking
3. Bureaux satellites

La notion de « home working » est réservée aux salariés qui travaillent plus de 3 jours par semaine à leur domicile. C'est une pratique marginale au sein de l'entreprise qui concerne toutefois quelque 50 travailleurs sur un total de 4000. Cette possibilité est accordée – au cas par cas – à des collaborateurs ayant une grande autonomie dans leur travail (comme certains développeurs de programmes) ou encore pour des questions de santé. Dans ce cas le contrat de travail est aménagé par un avenant spécifique portant sur une année. La situation est donc

revue chaque année. Ces travailleurs reçoivent une indemnité « symbolique » de 25 € par mois pour la mise à disposition de surfaces de travail privées.

La notion de « teleworking » se rapporte aux collaborateurs qui travaillent au maximum 3 jours par semaine (en moyenne) au domicile ou dans un autre lieu choisi par eux. Près des trois quarts du personnel est concerné par cette possibilité. Mais dans ce cas, on ne prévoit pas d'avenant au contrat de travail et pas d'indemnité.

Le niveau de prise en charge des frais techniques liés au télétravail est déterminé par le profil des télétravailleurs. Une gradation « heavy – medium – low users » est fixée en fonction, par exemple, des nécessités de travail via l'intranet de l'entreprise et les indemnités sont octroyées en conséquence (couvrant principalement les frais de connexion ADSL). Dans cette entreprise en effet le travail des ingénieurs, informaticiens, développeurs est réalisé essentiellement à partir des bases de données de l'entreprise. Et il est par conséquent possible de vérifier les temps de connexion à l'intranet. Par ailleurs, les télétravailleurs peuvent utiliser les P.C. portables mis à disposition par l'entreprise mais à usage exclusivement professionnel.

La plupart des sites de TELECOM disposent de « satellites offices » qui permettent aux collaborateurs de travailler de façon mobile, quel que soit leur lieu d'affectation. La mise en place de ces bureaux satellites résulte d'une analyse des déplacements domicile-travail. Le nombre de postes de travail prévus dans les différents sites est de 36. Le taux d'occupation est estimé à 70 %. Cette solution interne a été mise en place après que l'entreprise ait testé une solution externe : la location de postes de travail auprès de d'une société spécialisée dans la gestion de télécentres. Cette solution externe a été jugée trop onéreuse (en fait, les postes de travail devaient être payés que le personnel de TELECOM les occupe ou non).

A noter également qu'un système de « hot spot » a également été instauré tout récemment (depuis juillet 2005). Résultat d'une collaboration avec le groupe Carestel (restauration sur les autoroutes) et Telenet : mise à disposition de business lounges sur les autoroutes.

3. Mise en place et formalisation du télétravail

Selon les estimations de la direction, quelque 74 % des collaborateurs peuvent télétravailler. Siemens ne l'impose pas mais elle le permet et le stimule. Cette organisation est présentée comme une solution « win – win ». Les collaborateurs gagnent en autonomie et peuvent ainsi mieux gérer les rapports entre le travail et la vie privée, l'entreprise gagne essentiellement en économie d'espaces de bureaux.

Mais cette organisation est peu formalisée : pas de convention collective de travail et pour la grande majorité des travailleurs pas d'avenant au contrat de travail. En matière de santé et sécurité au travail par exemple, on renvoie à l'intranet de l'entreprise où les informations sont disponibles. Malgré son extension importante, l'entreprise se réserve ainsi la possibilité de revoir sa stratégie dans ce domaine.

Cependant, une certaine forme de formalisation existe puisque le télétravail donne lieu à des débats et à une information au conseil d'entreprise.

D'autre part, l'entreprise s'est appuyée sur une enquête et compte la réitérer dans une optique d'évaluation continue de l'organisation. Retenons notamment de cette première enquête les points suivants :

- tout d'abord, le fait que le télétravail était déjà largement pratiqué dans l'entreprise de façon informelle ;
- que le personnel se montre satisfait à 90 %
- parmi ceux qui ne sont pas autorisés à télétravailler (en raison de leur fonction, notamment le personnel administratif), 95 % souhaiteraient pouvoir télétravailler ;
- on compte une minorité de femmes (près de 40 %) parmi les télétravailleurs : cela est dû à la division sexuelle des fonctions (le personnel féminin est davantage représenté dans les fonctions administratives) ; on se demande à ce propos si l'accès des femmes au télétravail pourrait être encouragé dans la formule des bureaux satellites (pour éviter le risque de confusion entre vie privée et travail) ;
- on note également à certains endroits une résistance du middle management (réticent à ne pas avoir un contrôle direct sur les collaborateurs) ; il est certain à cet égard que la généralisation du télétravail implique une toute autre gestion du personnel.

L'enquête a porté également sur les avantages et les risques du télétravail. Quelques points peuvent être avancés :

Pour les travailleurs, les avantages mentionnés sont : une plus grande flexibilité, un meilleur équilibre familial, la responsabilisation, la qualité de vie en général. Tout cela est censé réduire le stress professionnel. Les risques cités : crainte d'un isolement social, perte de la culture d'entreprise, nécessité d'une assistance technique et risque d'un surtravail (qui s'expliquerait par un sentiment de culpabilisation à l'égard des collègues qui ne « bénéficient » pas du télétravail).

Pour l'employeur, les avantages sont principalement l'économie de surfaces qui est réalisée (quelque 1000 postes de travail personnalisés ont ainsi pu être supprimés) et la responsabilisation des collaborateurs à l'égard des objectifs à atteindre. En revanche, on craint également la perte d'une culture de l'entreprise et la difficulté de gérer les équipes de façon virtuelle (autrement dit, la crainte que le personnel travaille moins et que le travail soit moins contrôlé).

FORMATION ET CULTURE

1. Contexte de l'entreprise

F&O est association sans but lucratif intervenant dans le secteur socio-culturel et relevant de la CP 329/03.

L'association a réalisé une enquête sur le travail à distance dans le secteur socio-culturel. L'étude conclut à l'existence de nombreuses pratiques de travail à distance concernant diverses fonctions telles que celles de responsables d'associations, de formateurs et d'animateurs. Mais, elle constate surtout que les pratiques sont pratiquement toujours informelles.

D'après notre interlocuteur, la question du télétravail, en tant que thème de la négociation collective sectorielle, paraît prématurée

C'est un secteur jeune, occupé à construire un socle de CCT spécifique : description de fonctions, barèmes, etc. Quels sont les raisons de cette absence de formalisation ? Essentiellement le fait que le secteur fonctionne traditionnellement avec des travailleurs « gratuits », subsidiés dans le cadre des mesures de résorption du chômage. Dans la mesure où les travailleurs n'étaient pas directement rémunérés par l'employeur et qu'il y avait également une part d'engagement militant, il ne paraissait pas indiqué de formaliser divers aspects du rapport salarial (ainsi, les salaires sont largement imposés, le temps de travail était et reste pour une part auto-géré). Le processus de formalisation que l'on voit actuellement implique notamment une polarisation des relations de travail et la construction d'une représentation à la fois des salariés et des employeurs. Ce faisant, les employeurs « découvrent » le droit social : l'obligation d'élaborer un règlement de travail, de répondre aux prescrits légaux en termes de santé et de sécurité au travail, etc. En gros, les entreprises du secteur socio-culturel sont à la marge de la légalité dans beaucoup de domaines, sauf peut-être pour tout ce qui concerne l'ouverture au public. Il y a en outre une évolution, un conflit qui se marque, entre l'ancienne génération marquée par l'engagement militant et qui « ne comptait pas ses heures de travail » et la nouvelle génération de salariés « dont on ne compte toujours pas les heures » mais qui ne s'inscrit plus dans la même logique.

2. Formes de télétravail

Concrètement, la demande de télétravail émane des employés et prend des formes très variées. Il est très rare cependant que le travail à domicile soit réalisé à temps plein. Un des incitants au télétravail est le manque d'espace de bureau. A F&O par exemple, le personnel est à l'étroit, il n'y a pas de bureaux pour tous les membres du personnel. La conjugaison des deux éléments, la relative autonomie dont dispose le personnel et le manque d'espaces de bureau, fait que s'est développée une habitude de travailler à la maison. Finalement, le personnel est de moins en moins présent au bureau.

A F&O, c'est à partir de la question de l'équipement informatique et de l'accès à internet qu'a été initiée une réflexion patronale unilatérale. Il faut savoir que les salariés n'ont pas souhaité

installer une délégation syndicale. Pour une partie du personnel, direction, coordinateurs d'équipes et formateurs, l'association achète l'équipement informatique partant des souhaits du personnel. Le matériel est mis à disposition du personnel mais reste propriété de l'association. Par ailleurs, la moitié des frais de connexion internet est remboursée. La direction a adressé une note au personnel pour régler ces questions (au plan financier pour l'essentiel) mais il s'agit plutôt d'une mise en œuvre pragmatique. En pratique par conséquent, le télétravail existe dans l'association et l'évaluation du travail se fait au sein de chaque équipe : il s'agit de vérifier que les objectifs que s'assignent les équipes sont atteints. L'évaluation du travail ne porte donc pas sur le respect d'un horaire de travail. Les «exagérations» sont réglées au cas par cas. Mais dans l'ensemble, les contraintes personnelles et familiales qui expliquent quelquefois une «baisse de la productivité» sont reconnues et prises en compte dans l'évaluation du personnel. Cela conduit à une sorte de compromis implicite selon lequel le personnel bénéficie d'une grande autonomie dans son travail et en conséquence il ne bénéficie pas d'un grand soutien de la part de la hiérarchie.

Quels sont les problèmes que cela pose ?

Tout d'abord la difficulté avérée de séparer la vie professionnelle et la vie privée (la généralisation du gsm est un autre aspect de ce problème). D'autre part, le risque d'isolement du télé-travailleur et la difficulté de maintenir, dans un espace de travail fortement éclaté, les possibilités de réaliser un travail collectif et convivial (élaborer des projets communs par exemple).

La pratique du télétravail à F&O s'inscrit donc de façon générale dans une forme d'organisation basée sur une certaine autonomie du personnel. Le personnel peut ainsi opter pour le télétravail pour des tâches nécessitant du calme. Par exemple,

- Les formateurs préparent leurs cours chez eux mais sans aucune régularité particulière.
- Le télétravail a été privilégié dans un autre cas comme une manière adaptée de reprendre le travail au sortir d'une maladie.
- Il arrive aussi qu'il soit pratiqué pour des raisons familiales (s'occuper des enfants) sans que cela ne pose de problèmes à l'employeur.
- Dans un autre cas, c'est pour éviter des déplacements quotidiens depuis Verviers jusqu'aux bureaux de l'association, que le télétravail a été choisi.

On voit bien à travers tous ces cas que les pratiques du télétravail répondent à des situations diverses. La souplesse du télétravail s'inscrit dans une organisation « spatiale » du travail « à la carte ». Mais le télétravail peut également s'imposer pour des raisons strictement professionnelles. On a évoqué le problème du manque d'espace et de la recherche de calme pour des tâches de rédaction, de conception de projets et de programmes de formation. Dans le cas de F&O, et en général dans le secteur de l'éducation permanente, la formation à distance qui pourrait être réalisée à partir du domicile, est peu développée en Belgique mais il arrive que du personnel soit amené à se former « à distance » du lieu de travail, à l'occasion de stages à l'étranger par exemple. D'autre part, dans le cadre de projets internationaux, il

arrive que des tâches impliquant une coordination avec des partenaires étrangers entraîne un travail à domicile à des horaires décalés par rapport aux horaires de bureau.

Du point de vue de notre interlocuteur, le secteur socio-culturel offre de nombreuses perspectives de création d'emplois recourrant à des formes de télétravail. On peut citer à titre l'exemple l'expérience de l'association Village n°1, qui est une entreprise d'économie sociale, et qui a mis en place un call-center ou celle de l'association CIRE qui a développé une fonction d'interprétariat social, éventuellement à distance, pour des candidats réfugiés.

RECHT EN ONDERNEMEN

1. Algemene bedrijfscontext

- R&O behoort tot een internationaal beursgenoteerd uitgeversconcern.
- Het concern heeft de laatste vijf jaar een aantal herschikkingen gekend, met de aankoop van sommige uitgeverijen en de verkoop van andere.
- Bij R&O hebben de herschikkingen tot een inkrimping van het personeel geleid (de laatste vastgelegde afvloeiingen worden pas in april 2005 afgerond). Er is daardoor een voelbare druk tot “meer werken met minder mensen”.
- R&O produceert aan de ene kant diensten (b.v. opleidingen, marktonderzoek), aan de andere kant een brede waaier aan publicaties op het gebied van ondernemen, zoals human resource management en privaatrecht. De subdomeinen van de publicaties zijn ondergebracht onder zeven *business units*. Elke eenheid staat in voor een eigen pakket aan producten en heeft dus geen rekenschap te geven aan de andere eenheden.
- Aan het hoofd van een eenheid staat telkens een *publisher*. De andere leden zijn *redacteurs*, dat zijn telkens hoogopgeleiden die elk instaan, en aansprakelijk zijn, voor hun eigen specifiek product. In sommige gevallen zorgen ze ook zelf voor de lay-out. Het eigenlijke drukwerk wordt steeds elders verzorgd.
- Redacteurs moeten voornamelijk overleggen met auteurs. Hun professionele contacten liggen dus meer buiten dan binnen het bedrijf.
- Redacteurs hebben in de regel geen contact met het (hogere) R&O-management.
- Bij R&O gelden glijdende werkuren. Een werkdag bestaat uit acht uur. Je komt binnen tussen 07h00 en 09h30 en gaat weg tussen 15h30 en 18h00. Er kunnen ook overuren worden geregistreerd, evenwel beperkt tot aan de klok van 19h00.
- Het intranet van R&O laat de leden van een eenheid toe om b.v. zelf verlofdagen in te geven en hierover afspraken binnen de eenheid te maken.
- Van specifiek belang is vooral de business unit *Fiscaal&Accountancy*, omdat thuiswerk eigenlijk tot deze eenheid beperkt is gebleven. *Fiscaal&Accountancy* bestaat, zoals sommige andere eenheden, uit personeel van een vroegere onafhankelijke uitgeverij. Dat heeft tot gevolg dat de eenheid een flink stuk van haar eigenheid (haar eigen afspraken en gebruiken) heeft bewaard.
- *Fiscaal&Accountancy* telt 17 personeelsleden. Sommige redacteurs staan in voor wekelijkse publicaties, andere voor lange-termijnpublicaties.

2. Context van het thuiswerk

- Momenteel heeft thuiswerk bij R&O eerder een verleden dan een toekomst. Het is een residu van een experiment dat opgestart is in maart 2000. Er was slechts een groep van vier Dû vijf mensen uit Fiscaal&Accountancy bij betrokken, en het is daarbij gebleven.
- Het management had het experiment in thuiswerk opgestart als een gunstmaatregel voor sommige werknemers. In aanmerking kwamen werknemers met een zekere anciënniteit en ervaring en die op grote afstand van het werk woonden.
- Een onderliggende reden om het experiment bij Fiscaal&Accountancy op te starten was dat er in de eenheid een groot verloop was. Fiscalisten worden sterk gevraagd en het thuiswerken was een alternatief voor betere financiële voorwaarden.
- Formeel werden de vier betrokken werknemers (drie vrouwen en één man) thuisarbeiders volgens de wet van 1996. Dit impliceert onder andere dat de werkgever instaat voor de materialen (een aparte telefoon en een aparte op het internet aangesloten pc met printer). Daar bovenop wordt een percentage van de brutoloonkost als extra kostenvergoeding gerekend voor elektriciteit en verwarming (10% in geval van 100% thuiswerk, anders een proportioneel deel ervan). Wel wordt de vervoersvergoeding verlaagd. Het aantal maaltijdcheques blijft onverminderd.
- Op het ogenblik dat een van de thuisarbeidsters haar contract opzegde, was er een ander die vroeg en verkreeg om haar plaats als thuisarbeider in te nemen. Dit onderstreept nogmaals het zeldzaam en kostbaar karakter van de regeling binnen R&O.
- Het statuut van thuisarbeider kan door de werknemer altijd worden herroepen.
- Later zijn er binnen Fiscaal&Accountancy nog twee redactrices op informele basis thuiswerker geworden. In hun geval is er geen extra vergoeding. De vervoersvergoeding blijft evenwel dezelfde. Algemeen mogen ook andere collega's een dagje thuiswerken als hen dat goed uitkomt (het blijft dus niet beperkt tot deze 2 collega's)
- Bij het begin van het experiment had het management gehoopt dat telewerk tot een terugdringen van de werkruimtes kon leiden. Men voorzag flexibele kantoren. In praktijk bleken de mensen hun werkplaats evenwel te behouden. In die zin was er voor het management geen voordeel aan.
- Er worden door het (ondertussen vernieuwde) management geen expliciete redenen opgegeven om het experiment niet te vernieuwen of te verruimen. Het zijn alleen deze enkele regelingen die een sluimerend bestaan leiden. Wellicht wordt een veralgemening in de eerste plaats te duur gevonden. Mogelijk hadden ze, met de herstructureringen van de laatste jaren, gewoon andere katten te geselen. Er is hierover ook geen expliciete vraag van werknemerszijde.

3. Bepalingen en afspraken

- Voor de thuiswerkers is er een aantal contractuele bepalingen: zo *moet* men 50% van de tijd thuis werken, maar *mogen* er geen twee achtereenvolgende dagen als thuiswerk worden opgenomen. Contractueel moet het thuiswerk ook op vaste dagen worden opgenomen.
- Voor de thuiswerkers is verder bepaald dat ze gedurende bloktijden bereikbaar moeten zijn. Contractueel zijn echter vaste uren ingebouwd : van 8-12 en 12-17 uur, maar in de praktijk wordt hier van afgeweken. Officieuze telewerkers moeten zich houden aan de bloktijden.
- De thuiswerkers blijken evenwel gerust van hun formele afspraken te kunnen afwijken. Zo is er geen probleem om met thuiswerkdagen te schuiven. Ook de bloktijden laten ruimte voor speling. De afspraak is wel dat men zijn werkuren niet vrij kiest. Bijvoorbeeld naar de bank gaan om 10 uur is dus formeel niet toegelaten. Maar er is geen controle, en in de praktijk is het ook niet echt een probleem omdat men feitelijk via gsm bereikbaar is. Dit mag evenwel niet veralgemeend worden. Een uitzondering op het aantal collega's zal dit misschien doen, zeker niet het overgrote deel. Bovendien zijn slechts enkele collega's met een GSM te bereiken, anderen hebben een vast telefoontoestel.
- Zowel de formele als de informele thuiswerkers hebben een charter met praktische afspraken. Die gaan er vooral over hoe de thuiswerker en de collega's op kantoor toch makkelijk op elkaar afgestemd kunnen blijven.
- Er is een algemene afspraak dat op dinsdag iedereen altijd op kantoor is, zodat vergaderingen dan kunnen plaatsgrijpen. (Ons panelgesprek over telewerk was op een dinsdag.)
- Op het intranet vullen de officieuze telewerkers naast hun verlofdagen ook hun telewerkdagen in.
- Op kantoor wordt op de telewerkdagen de telefoon naar huis doorgeschakeld. Afspraak is ook dat aan de telefoon er op de achtergrond geen huisgeluiden van b.v. spelende kinderen mogen klinken.

4. Het dagelijks leven als telewerker

- Implicaties voor het werk
 - Professioneel zijn er voor de officieuze telewerkers wat moeilijkheden. Zo kunnen de officieuze thuiswerkers een aantal bronnen thuis niet raadplegen (b.v. titellijsten, cd-roms).
 - Voor het overige zijn er alleen maar voordelen. Je kan veel beter aan teksten doorwerken. Eigenlijk gebruik je de tijd op kantoor voornamelijk voor

administratieve aangelegenheden en gebruik je de tijd thuis voor het eigenlijke denkwerk.

- Werktijd en niet-werktijd
 - Je bent ook meer geneigd om door te werken op de momenten dat anderen op weg naar of van het werk zijn.
 - Sommigen proberen een strikte scheiding in te bouwen, door b.v. het werk 's avonds of in het weekend uit te sluiten (ook b.v. niet 's avonds de mailbox nog openen). Voor anderen ligt dat anders. Het werk moet gedaan worden.
 - Sommige huishoudelijke verplichtingen worden veel makkelijker opgenomen. B.v. de kinderen afhalen.
- Status en verantwoordelijkheid
 - Mensen kijken ervan op dat je werkgever toelaat om te telewerken. Het is een teken van vertouwen en het geeft aan dat je een verantwoordelijke taak hebt.
 - Je moet b.v. ook niet meer naar de dokter als je een dag ziek bent. Als je half ziek bent, ga je ook gedeeltelijk voortwerken.

5. Moet er meer worden geformaliseerd? Moet er meer worden onderhandeld en vastgelegd?

- De groep die nu bij telewerk betrokken is, is best tevreden met de bestaande toestand. Diegenen die er niet bij betrokken zijn, werpen het in ieder geval niet op ter discussie. Onderhuids leeft er een zekere frustratie bij sommigen die ook graag een (formeel) thuiswerkstatuut zouden krijgen.
- Het management lijkt op dit ogenblik helemaal niet gewonnen voor een bredere toepassing van telewerk.
- Het probleem is dat als er over méér telewerk zou worden onderhandeld, het management de bestaande (informele en formele) regelingen zou kunnen verbieden. De redenering is: als telewerk niet kan worden veralgemeend, en er is geen rechtvaardiging om het slechts aan sommigen toe te kennen, dan kan het beter algemeen worden afgevoerd. Of: hoe individueel (en vaak informeel) onderhandelde regelingen, een veralgemeende regeling in de weg staat.

CHEMICALS

1. Contexte de l'entreprise

L'enquête a porté plus précisément sur une unité commerciale d'une multinationale du secteur de la chimie. Dans cette unité comptant 11 salariés, seule une personne exerçant la fonction de « customer relations » est concernée par le télétravail. L'unité compte également quelques « sales managers » qui exercent leur fonction la plupart du temps en déplacement. Dans ce cas, le choix du télétravail ne résulte pas d'une demande émanant de l'employé mais d'une option de la direction. Suite à la restructuration du service, l'entreprise a déménagé dans des locaux moins spacieux dans une logique de réduction des coûts.

2. Formes de télétravail

Le télétravail est préconisé par l'employeur sous la forme du travail à domicile. Le temps de travail se partage, selon les besoins du service, entre le domicile, le lieu de travail et des déplacements, notamment à l'étranger, au siège de la business unit dont dépend l'activité. On est donc en présence d'une formule de télétravail régulier à domicile, alternant mais pouvant à certains moments prendre une forme permanente. L'employée concernée travaille ainsi depuis un an, principalement à son domicile et se rend au bureau de l'unité 1 à 2 fois par semaine selon les besoins (contacts avec la hiérarchie, réunions avec des collègues venant d'autres sièges, ou pour les nécessités du programme dont elle a la gestion. Pour le reste, son activité exige une certaine mobilité.

3. Expérience personnelle du télétravail

D'après son témoignage direct, l'expérience a été mal vécue dans un premier temps, « j'ai eu du mal à accepter de travailler à la maison. La seule chose qui m'a manqué, ce sont les contacts avec les collègues ». Mais à présent, elle ne voudrait en aucun cas renoncer au télétravail. Elle s'est habituée au télétravail : elle en retient les aspects positifs, l'autonomie et l'économie de temps réalisée par la réduction des déplacements quotidiens domicile/lieu de travail (soit 3 heures par jour).

Le travail à domicile offre, en effet, de son point de vue, certains avantages : Disponibilité à la maison pour d'éventuelles visites (réparations etc.), pour des formalités administratives ou des rendez-vous chez le médecin. Elle dispose également d'une certaine liberté de mouvement : techniquement, les appels professionnels sur sa ligne fixe au bureau à domicile sont renvoyé vers son GSM. Elle peut donc se déplacer tout en restant disponible pour le travail.

Dans un premier temps cependant, elle s'est sentie isolée. En ce qui concerne des relations avec les collègues, sa situation est bien différente de celle que connaissent les « commerciaux » qui sont régulièrement en contact avec la clientèle et qui font régulièrement rapport au manager dont ils reçoivent les instructions. Petit à petit, elle a renoncé à certaines « compensations », comme le matériel audio qu'elle avait installé dans son bureau à domicile. De même, elle n'utilise pas beaucoup à des fins privées les outils de télécommunication mis à

disposition par l'entreprise. De toute évidence en ce qui la concerne, le travail en solitaire a nécessité un apprentissage.

4. Formalisation du télétravail

Le télétravail n'est formalisé que pour une employée, ayant en fait un statut de cadre et disposant d'une grande autonomie dans la gestion de son travail. Elle est la seule dans cette unité à avoir un contrat spécifique de travail à domicile. Ce contrat établi sur base d'une négociation individuelle répond scrupuleusement aux prescrits légaux en la matière.

- Conditions matérielles : L'installation du bureau à domicile a été réalisée aux frais de l'entreprise (récupération de mobilier de l'entreprise, frais de peinture, installation d'une deuxième ligne téléphonique, d'un fax, d'une connexion internet aux frais de l'entreprise). Le bureau installé au domicile est séparé des autres pièces de la maison. L'espace professionnel est donc complètement distinct de l'espace privé.
- Compensations financières : Indemnisation forfaitaire mensuelle pour les frais de chauffage, électricité et tous les autres frais afférents à son activité professionnelle.
- Support technique : le télétravailleur bénéficie d'un support technique on-line pour l'équipement informatique et de télécommunication (à partir de 7h30).
- La détermination des tâches à réaliser au domicile ne semble pas avoir posé de problèmes particuliers. En effet, la fonction ne prévoit pas de tâches de direction ou d'encadrement de personnel qui nécessiteraient une présence au bureau. De plus, comme pour les « sales managers », les cadres ne bénéficient plus comme auparavant d'un soutien administratif qui exigerait une présence au bureau : les cadres effectuent de plus en plus le travail administratif (tenue de l'agenda, transcription de notes et rapports) eux-mêmes.
- Conformément aux principes du contrat de travail à domicile, aucune disposition spécifique n'est prévue concernant le temps de travail. Cependant, l'employée insiste sur la nécessité de s'astreindre à une discipline rigoureuse. L'exercice du télétravail nécessite de l'auto-discipline. Depuis le début de son expérience de télétravail, elle s'efforce de commencer son travail à 8 heures. Mais elle n'a pas le sentiment de travailler davantage qu'auparavant. En effet, il lui arrivait de ramener du travail à la maison. De même, il lui arrive à présent de travailler en dehors des heures habituelles selon les nécessités de la tâche.

En dehors de cette personne, deux autres employés de l'unité fonctionnent aussi en télétravail : ils ont une fonction de délégués commerciaux et sont constamment en déplacement chez les clients. Ce sont typiquement des télétravailleurs mobiles qui disposent de l'équipement informatique pour se connecter avec l'entreprise et qui ne se rendent au bureau que 2 à 3 fois par mois.

Au plan collectif, rien n'est fixé dans l'entreprise à propos du télétravail. Aucune discussion d'ailleurs n'a été menée à propos du télétravail dans les organes paritaires d'information et de consultation des travailleurs.

HEALTH

1. Contexte de l'entreprise

L'entreprise fait partie d'une multinationale présente dans 149 pays. Elle est spécialisée dans la production de statistiques et d'études à destination de l'industrie pharmaceutique. Elle recueille et traite des données fournies par des pharmaciens, des médecins et des hôpitaux sur la consommation de médicaments. L'entreprise relève de la commission paritaire nationale auxiliaire pour les employés (CP 218).

L'entreprise occupe 92 salariés dont 40 % sont des femmes. Elle a racheté récemment une société belge spécialisée dans la consultance comprenant une dizaine d'employés. Le personnel est plutôt jeune et a entre 2 et 7 ans d'ancienneté dans l'entreprise. Les perspectives de promotion dans la carrière sont jugées plutôt faibles.

L'entreprise comprend des cadres et des employés, répartis dans les fonctions suivantes :

- des directeurs ;
- des product managers : environ 12 personnes dont seulement 2 femmes ;
- des account managers, sales managers et autres fonctions de marketing : ces tâches impliquent des déplacements fréquents, mais pas systématiques, pour la prospection ;
- des informaticiens : souvent en déplacement également, ce personnel effectue l'installation de systèmes informatiques chez les clients et les forment à leur utilisation. Ils ne pointent pas au bureau et disposent d'une certaine autonomie dans la gestion de leurs déplacements ;
- des responsables de la qualité des statistiques ;
- le service de production de données est composé de 23 personnes (des ingénieurs, des informaticiens) ; notre interlocutrice (seule femme dans l'équipe) est l'une des deux responsables ;
- des employés administratifs chargés de la réception, l'encodage, des tâches de secrétariat, essentiellement des femmes.

2. Formes de télétravail

Le télétravail, en l'occurrence à domicile, est pratiqué de manière informelle sans qu'il soit ouvertement organisé. Des salariés de l'entreprise, principalement des cadres, se voient proposer l'équipement et les connexions nécessaires à la réalisation du télétravail, en quelque sorte comme un avantage en nature. L'octroi de cet avantage n'est pas formellement lié à la pratique du télétravail, autrement dit les salariés qui en bénéficient ne s'engagent pas à effectuer du travail à domicile. Mais en réalité c'est le cas. La tentation est forte en effet de poursuivre le travail à domicile, plutôt qu'au bureau.

A noter également le cas particulier de l'entreprise de consultance rachetée récemment par HEALTH. Dans ce cas, les salariés – qui réalisent pour l'essentiel des études – travaillaient régulièrement à domicile avec un contrat spécifique de travailleur à domicile. Ils conservent

ce contrat, mais les nouveaux engagés pour cette tâche ne sont plus autorisés à travailler à domicile.

Il n'y a donc pas dans cette entreprise une politique systématique de développement du télétravail. Mais le cas est intéressant parce qu'il illustre certainement une des formes les plus répandues de l'extension du télétravail, à savoir le télétravail présenté comme une facilité pour des salariés de confiance dont le travail est davantage régi par des objectifs à atteindre que par des durées de travail circonscrites. On est donc en présence dans ce cas d'une forme de télétravail supplémentaire ou par débordement par rapport aux plages habituelles de travail.

Il convient donc de prendre en compte l'organisation du travail dans laquelle s'inscrivent ces pratiques informelles de télétravail. C'est ce que nous examinons ci-après à partir du fonctionnement du service de production dans lequel travaille et télétravaille notre interlocutrice.

Il faut tout d'abord prendre en compte les caractéristiques du contenu du travail. La production consiste à traiter les données recueillies auprès des prestataires de soins, à l'aide de programmes informatiques, pour répondre à des commandes d'études émanant principalement de l'industrie pharmaceutique. Le service est donc régulièrement en contact avec l'industrie et, à des fins de coordination, avec les autres unités de l'entreprise, situées par exemple à Madrid, à Frankfort ou en Indes, où les horaires de travail sont forcément décalés par rapport aux temps normaux de travail en Belgique. Par conséquent, quand notre interlocutrice démarre une étude, son rythme de travail dépend fortement des collaborations extérieures et notamment de la qualité des transmissions.

L'organisation du travail dans l'équipe de production belge s'inscrit dans un calendrier précis et répond à des échéances définies avec le client. En principe, aucun retard n'est toléré pour la livraison de l'étude, quelle qu'en soit la cause. L'enjeu pour la société est même de fournir les études avant l'échéance fixée dans un esprit de performance. Cette compétition repose essentiellement sur le salarié et sa rapidité de traitement des données. Autrement dit, le salarié doit s'organiser pour fournir le travail de préférence quelques jours avant l'échéance. Mais celui-ci doit suivre une procédure déterminée répondant à tous les critères de qualité et d'autre part, des raisons techniques, comme l'encombrement des lignes, la lourdeur des programmes, des interruptions, peuvent allonger les temps de production. Il est alors nécessaire de rattraper le temps perdu de manière à respecter les échéances. On est bien là face à une organisation du travail fondée sur la réalisation de projets dans des délais fixés, et même raccourcis dans un souci de performance, alors que le salarié dispose d'une certaine autonomie de moyens, autrement dit dans son emploi du temps.

Cette organisation ne repose pas pour autant sur l'aménagement d'horaires souples qui impliqueraient alors des formes de récupération mais sur des horaires rigides dont les dépassements ne sont ni comptabilisés, ni valorisés en tant que tels. Officiellement, les horaires sont de 8 à 17 heures ou de 8 h. 30 à 17 h. 30. La souplesse est donc limitée. Mais en pratique, certains salariés font régulièrement des heures supplémentaires, qui ne sont ni payées, ni récupérées. Notre interlocutrice travaille régulièrement entre 8 h. 30 et 18 heures. Il lui arrive de prolonger le travail à domicile pour lancer ou vérifier l'avancement des « jobs »

informatiques, en moyenne une demi-heure en semaine, deux heures le samedi et deux heures le dimanche. Ce sur-travail peut s'expliquer de différentes manières : il peut s'agir tout simplement d'un moyen pour gagner du temps le lendemain ou pour se coordonner avec des collègues travaillant à l'étranger avec des horaires différents. Dans son cas et dans celui de certains autres collègues ou managers, la pratique du télétravail à domicile devient systématique, mais reste informelle. Celle-ci constitue une expression de l'autonomie dans la gestion des tâches et du temps de travail dont bénéficient certaines fonctions de manager et d'expert dans l'entreprise.

Cependant, le sur-travail ne paraît pas suffisamment encadré, ni compensé dans cette entreprise. Ainsi, aucune forme de remplacement n'est prévu en cas d'absence ou de maladie, si bien que le temps perdu doit être rattrapé, éventuellement par du travail supplémentaire à domicile. Les perspectives d'évolution dans la carrière sont faibles, expliquant sans doute ainsi l'importante rotation du personnel. La hiérarchie salariale est assez opaque. Les liens entre la performance et les salaires se vérifient à travers l'évaluation annuelle qui peut donner lieu à un bonus individuel dans les limites d'une enveloppe globale à partager dans chaque département. Les demandes d'instauration d'un horaire flexible sont refusées parce que cela obligerait l'ensemble du personnel à pointer et donc à comptabiliser les heures de travail. Précisons également que dans le contexte de cette entreprise multinationale, la pérennité de l'emploi n'est pas garanti, en raison des possibilités de délocalisations que permettent les technologies de l'information et de la communication.

3. Personnel concerné

Sur la centaine d'employés et cadres constituant l'entreprise, entre 20 et 25 personnes disposent d'une connexion ADSL payée par l'entreprise. Certaines disposent également d'un portable. Les bénéficiaires du raccordement ADSL peuvent ainsi poursuivre leur travail à domicile, sans obligation. On ne dispose pas de données plus précises dans la mesure où aucune information officielle n'est donnée au conseil d'entreprise à cet égard. Mais il est certain qu'il s'agit de personnes ayant la confiance de la direction ou que l'on souhaite récompenser. Aux yeux de la déléguée syndicale, la distribution de portables et de connexions ADSL paraît cependant arbitraire et, dans le même temps, d'autres salariés se voient refuser l'autorisation de travailler à domicile. De même, le travail à distance réalisé par le personnel mobile ne bénéficie pas de compensations substantielles. Le dédommagement est limité à l'octroi d'une prime de l'ordre de 4 à 5 € quotidiens et aucune facilité de parking n'est prévue.

4. Formalisation du télétravail

A ce jour, la pratique du télétravail n'est pas encadrée formellement, sauf pour les quelques salariés héritées de l'entreprise de consultance récemment rachetée qui conservent leur contrat de travailleur à domicile.

VOLTA

1. Bedrijfscontext

- Dit productiebedrijf van batterijen is sinds 1970 in België gevestigd. Het behoort tot een internationale groep, met productiebedrijven in de VSA en China. In België worden er vijf soorten alkalinebatterijen geproduceerd—zo'n zeven miljoen stuks per dag, of anderhalf miljard stuks per jaar. De internationale Volta-groep is op zijn beurt opgenomen in een nog grotere productiegroep van huishoudelijke consumptiegoederen.
- Bij Volta werken zo'n 850 personen: 590 arbeiders, 170 bedienden, 70 kaders en 19 directieleden. In 2001 waren er nog zo'n 30 directieleden en 90 kaderleden. De mensen en hun functies zijn grotendeels dezelfde gebleven, maar de aanduidingen en categorieën zijn wat verschoven. Wel is toen bij de arbeiders iedereen boven de 51 jaar op brugpensioen gezet. Bij de bedienden zijn er momenteel een drietal werknemers boven de 55 jaar.
- De bedrijfscultuur is de laatste vijf jaar flink veranderd. Tot in 2000 werd er met name door de kaderleden met veel overgave, maar ook enigszins chaotisch gewerkt. De huidige directie verwacht veeleer een regelmatige en beperkte inzet.

De dagelijkse productie

- Directieleden noch kaders moeten zich veel buiten het bedrijf verplaatsen. Wekelijks routineoverleg op directieniveau gebeurt internationaal via een teleconferentie.
- De productie wordt opgemeten aan de hand van Key Performance Indexes (KPIs). Verstoringen in het productieproces kunnen onder andere te maken hebben met haperende machines, oprakende onderdelen en kwaliteitsproblemen in de productsamenstelling.
- Supervisorende functies over dit productieproces zijn onder andere deze van de productie-supervisor, de unit controller en de productie-controller. Een aantal technische functies rapporteert rechtstreeks aan het moederbedrijf in de VSA.
- De unitstructuur, die teamwerk vereist, is sinds 2001 opgeheven. Het werk moet nu toegespitst zijn op, en in functie staan van, de productie.

Het elektronisch netwerk

- Het Volta-netwerk is speciaal beveiligd. Het is consulteerbaar via een VPN-protocol (Virtual Private Network). De centrale eenheid van dit netwerk staat in Duitsland. Vroeger, vanaf 1993, sloot je via de telefoonlijn aan op dit netwerk. Nu gebeurt dit ook via de kabel en via een ADSL-lijn.
- Intern is het netwerk ook beveiligd. Sommige functies hebben een bredere toegang dan andere, en de toegang tot sommige gegevens kan beperkt zijn of uitgebreid (alleen gegevens kunnen consulteren of ze ook kunnen veranderen).

- Op het Volta-netwerk staan de productie, de personeelsmodules en de persoonlijke drives. Met uitzondering van enkele gegevens kan op het moment zelf de productie op het netwerk worden gevolgd. De productie-supervisie kan dus in essentie op afstand gebeuren.

Werken op afstand

- Het merkwaardige is dat tot het einde van de jaren negentig de bedienden en kaders meer werkten dan nu. Ze waren langere tijd aanwezig op het werk én ze werkten meer op afstand.
- De lange werktijden op de werkvloer zijn ingedijkt. In 2001 is een systeem van flextijd ingevoerd. Mensen zijn zeker aanwezig tijdens de kerntijd tussen 09h00 en 15h00, maar voor het overige komen ze ofwel later aan ofwel vertrekken ze vroeger.
- Op dit moment hebben er nog zo'n goede 40 personen een bedrijfslaptop, tegenover zo'n 80 een vijftal jaar geleden. Bovendien is er slechts een klein deel daarvan dat die laptop buiten het bedrijf brengt én thuis inlogt.
- Kortom, er wordt mensen niet gevraagd om langer te blijven en evenmin om thuis te werken. Thuiswerken kan nog wel als extra inzet en om piekmomenten op te vangen. Maar het wordt op geen enkel punt aangemoedigd.
- Vele kaderleden hebben de laatste vijf jaar het bedrijf verlaten omdat er weinig respons op hun inzet kwam. Volta betaalt evenwel erg hoge lonen, die het gebrek aan appreciatie compenseren.

Besluit

- De technische mogelijkheid tot telewerk is in dit bedrijf al meer dan 10 jaar aanwezig: de supervisie van het productieproces kan voor het overgrote deel op afstand gebeuren.
- Organisatorisch is telewerk evenwel hoogstens occasioneel en supplementair gebruikt (met name bij piekproductie en productie buiten de gewone uren).
- Bovendien wordt telewerk momenteel eerder afgebouwd dan aangemoedigd.

ELECTRA

ELECTRA est une société occupée dans la production et la distribution de matériel électronique, audio-visuel et de communication. La question du télétravail y est posée essentiellement pour les cadres (*managers* et experts). Certaines catégories de cadres sont en effet autorisés à travailler occasionnellement à leur domicile. Ils disposent pour cela d'un PC portable et d'un accès V.P.N¹ à l'intranet de l'entreprise. Cela concerne, par exemple, du travail de recherche virtuelle, de planification ou des tâches de traduction.

Techniquement donc, le télétravail à domicile est possible, mais les pratiques sont complètement informelles. L'accord de la hiérarchie est donné au cas par cas, en dehors de toute forme d'encadrement concerté. La demande de télétravail émanant du personnel est cependant bien réelle. Outre les gains de temps que permet l'exercice du travail à domicile, les conditions de travail dans l'entreprise sont parfois avancées : le travail est effectué dans des bureaux paysagers peu propices à la concentration que nécessitent certaines tâches. Mais d'autre part, les risques du télétravail sont également évoqués : les représentants syndicaux relèvent tout particulièrement la situation des cadres qui effectuent à domicile un travail supplémentaire, même en cas de congé de maladie.

Pour ces différentes raisons, les organisations syndicales souhaitent que l'exercice du télétravail soit réglé dans le cadre de la concertation sociale.

INNOCHEM

Dans cette entreprise, filiale d'une multinationale du secteur chimique, le télétravail est réalisé de manière informelle notamment par du personnel administratif, quelques secrétaires et une documentaliste. Les conditions d'exercice du télétravail ne sont pas explicites. Le télétravail à domicile s'inscrit exclusivement dans des rapports individuels et, en particulier, aucune information n'est donnée par l'employeur au conseil d'entreprise.

Ainsi, dans cette entreprise où le pointage est de règle, à tout le moins pour le personnel administratif, quelques secrétaires bénéficient de la possibilité de travailler à certains moments à la maison. Le télétravail est autorisé, au cas par cas, et de manière plus ou moins cachée « pour éviter des jalousies ». Il semble que dans ces cas, la motivation des travailleur(s) est de combiner le travail avec certaines contraintes d'ordre familiale (comme le fait de s'occuper des enfants le mercredi après-midi). Le cas est néanmoins intéressant

¹ Utilisation d'Internet comme support de transmission avec un protocole d'"encapsulation" (en anglais *tunneling*) c'est-à-dire encapsulant les données à transmettre de façon chiffrée. On parle alors de **réseau privé virtuel** (noté *RPV* ou **VPN**, acronyme de *Virtual Private Network*) pour désigner le réseau ainsi artificiellement créé. Ce réseau est dit *virtuel* car il relie deux réseaux "physiques" (réseaux locaux) par une liaison non fiable (Internet), et *privé* car seuls les ordinateurs des réseaux locaux de part et d'autre du VPN peuvent "voir" les données.

parce qu'il met en évidence l'évolution de la nature du travail de secrétariat. On voit ainsi que l'activité de secrétariat, si elle requiert toujours une disponibilité à l'égard des collègues et de la hiérarchie, ne nécessite plus aujourd'hui une présence continue à l'emplacement du travail collectif. Apparemment, elle consiste moins à prendre des notes et à retranscrire des textes et davantage à organiser des déplacements, des agendas, à chercher des informations qui se trouvent sur le *net*, autant de tâches qui peuvent facilement être réalisées à distance.

L'expérience de cette entreprise révèle cependant l'instabilité des pratiques de télétravail quand elles sont laissées à l'appréciation de la hiérarchie rapprochée.

SYSTEME IT

Cette petite entreprise de 52 personnes est en phase de rachat par une multinationale de l'informatique. Elle est spécialisée dans l'installation et la maintenance de systèmes informatiques de stockage de données de grande capacité. Ses principaux clients sont les banques et les assurances. L'emploi est composé d'ingénieurs (installation et maintenance de hardware), d'informaticiens pour la mise au point du software, de commerciaux et d'administratifs (1/4 du personnel).

Une bonne partie du personnel dispose de PC portables et marque un intérêt pour le travail à domicile. Mais cette demande se heurte au refus catégorique de l'employeur qui invoque notamment des problèmes d'assurance et de sécurité. Le bureau à domicile n'offrirait pas assez de garanties en termes d'espace sécurisé. De plus l'employeur considère le télétravail comme un avantage accordé au personnel et met en balance la mise en cause d'autres avantages, comme la disposition de voitures de société, de téléphones mobiles ou de tickets restaurant.

La demande de télétravail provient d'une part du personnel administratif et, d'autre part, des informaticiens (les ingénieurs et les commerciaux sont souvent en déplacement chez les clients et dès lors la perspective du travail à domicile est moins envisageable). Par contre, du point de vue syndical, le travail des informaticiens ne nécessite pas une présence continue au bureau : ils sont en contact téléphonique et par email avec les clients ou alors ils se rendent sur le site du client. La recherche documentaire se fait via la ligne ADSL. De plus, il n'y a pas dans l'entreprise un système rigide d'horaires à respecter (5 ou 6 horaires sont possibles). Le contrôle du travail se fait via un système « auto-géré » de *time reporting* au jour le jour (autrement dit l'employé remplit a posteriori un formulaire précisant son emploi du temps).

Qu'est ce qui motive cette demande de télétravail ? Comme souvent, les pertes de temps résultant des déplacements quotidiens entre le domicile et le lieu de travail sont mis en évidence. Pour échapper aux embouteillages d'ailleurs, certains employés viennent au bureau très tôt le matin ou partent tôt dans l'après-midi. Ce serait donc plus pratique de ne pas être astreint à des déplacements quotidiens. Mais derrière cet argument se profilent d'autres motivations liées à l'organisation du travail. Le télétravail à domicile paraît en effet indiqué dans une organisation où le personnel bénéficie de latitudes pour moduler son temps de travail et où le contrôle des prestations repose largement sur l'évaluation des résultats.

D'autre part, dans les faits, le télétravail à domicile se pratique déjà dans le contexte des gardes que certaines catégories de personnel doivent assurer. Les techniciens assurent un temps de garde à tour de rôle, entre 16 heures et 8 h. 30. Ils sont donc appelables à tout moment pendant cette tranche horaire de l'après-midi et de la nuit. Si un travail effectif est réalisé pendant la nuit ou le week-end, des sursalaires sont prévus. Pour le reste, le technicien de garde est en congé le jour où démarre son tour de garde. Le télétravail intervient en cas d'appel. Il faut en effet intervenir dans des délais rapides et ce travail se fait soit en déplacement chez le client, soit plus généralement à distance à partir du domicile. Le technicien dispose pour cela de l'équipement nécessaire à domicile et notamment d'une connexion ADSL. Les frais engendrés par l'intervention sont à la charge de l'entreprise. On est bien là dans une situation de télétravail mais qui n'est pas traitée comme telle. C'est le fonctionnement de la garde qui est réglé, pas le télétravail.

Dans le cas de cette entreprise, les réticences patronales à l'égard du télétravail s'expliquent avant tout par les incertitudes liées au contexte de restructuration (quel sera le lieu de travail et la définition des tâches après la reprise ?) et par le manque de maturité du système des relations collectives de travail (opposition patronale à la création d'une délégation syndicale).

PHARMA

Dans cette grande entreprise du secteur pharmaceutique, les pratiques de télétravail sont fréquentes, que ce soit sous la forme du télétravail mobile et complémentairement à domicile de délégués médicaux ou commerciaux ou sous la forme de télétravail à domicile pour la réalisation d'études cliniques ou le traitement d'informations médicales. Mais, l'organisation du télétravail sous statut de salarié direct de la firme peut être perçue comme une modalité d'un mouvement plus profond qui consiste à sous-traiter et à externaliser des activités jugées périphériques vers des travailleurs indépendants ou vers des sociétés extérieures.

On peut ainsi prendre le cas de délégués commerciaux, qui sont tantôt salariés de l'entreprise, tantôt consultants indépendants ou salariés de sociétés distinctes. On peut également considérer dans une même optique le cas des *Clinical Research Organisations*, sociétés réalisant des études cliniques pour le compte de l'industrie pharmaceutique. Les « consultants » se déplacent chez les « clients » (médecins, hôpitaux) et travaillent à domicile. Certains consultants travaillent pour plusieurs sociétés (éventuellement comme salariés avec plusieurs temps partiels). Ces sociétés intermédiaires, sous-traitantes de l'industrie pharmaceutique, louent en quelque sorte « une force de vente ou de recherche ».

Cette activité est réglée dans le cadre de contrats de travail ou de contrats commerciaux mais pas le télétravail en tant que tel qui allie en fait un aspect de mobilité et un aspect de travail à domicile.

MOBILE

MOBILE est présenté comme une société moderne dans le secteur des télécommunications. Le télétravail à domicile (désigné par le terme *home working*) est envisagé par la direction dans une double perspective d'épargne d'espaces de travail et de limitation des déplacements des employés.

Le travail est effectué en effet sur des plateaux ouverts où l'espace est géré selon le principe de *desk sharing*. La formule du télétravail est pensée dans le prolongement de cette optique. D'autre part, l'entreprise met à disposition de certains membres du personnel les moyens techniques leur permettant de télétravailler à partir du domicile. En fin de compte, il semble que l'accès au télétravail, sur une base individuelle et informelle, soit réservée à une partie du personnel, en fonction du grade.

L'argument d'une meilleure conciliation entre le travail et la vie privée n'est certainement pas mis en exergue par la direction. Et d'autre part, du côté syndical, on insiste sur la nécessité de maintenir les contacts avec les collègues.

Toujours est-il que la problématique du télétravail n'est pas traitée en tant que telle, dans le cadre des relations collectives de travail, comme un mode d'organisation à développer. En d'autres termes, le télétravail se diffuse dans certaines sphères de l'entreprise mais sans donner lieu à une information ou à une négociation dans les organes de la concertation sociale.

2.2. SYNTHÈSE DES RESULTATS DE L'ÉTUDE SOCIOLOGIQUE

Le télétravail constitue une *forme particulière d'organisation du travail* qui bouscule les rapports traditionnels de l'individu à l'espace et au temps et qui, de ce fait, transforme les rapports de travail. Il suscite dès lors de nombreuses interrogations tant de la part des employeurs que de la part des salariés. Le travail réalisé à distance des lieux de travail habituels et collectifs - au domicile du salarié, en déplacement, dans des bureaux satellites ou des télécentres -, pose tout à la fois des problèmes liés à une gestion plus virtuelle du personnel et des questions de qualité de l'emploi. La pratique du télétravail crée en effet des zones d'incertitude tant en matière de contrôle et d'évaluation du travail qu'en ce qui concerne les conditions de vie et de travail.

Ces incertitudes paraissent d'autant plus profondes que le télétravail se développe largement de manière informelle, c'est-à-dire dans le cadre de rapports individuels de travail, en dehors d'une réglementation concertée entre les employeurs et les organisations représentatives des travailleurs. Or, si l'organisation du travail reste fondamentalement une prérogative de l'employeur, les conséquences sociales de ses transformations - liées en l'occurrence à l'usage des technologies de l'information et de la communication et à des modifications des espaces et des temps de travail - doivent faire l'objet d'une information et d'une concertation au sein des organes paritaires de l'entreprise. C'est en effet à travers la concertation sociale qu'il est possible de lever, dans une certaine mesure, les incertitudes qui accompagnent le développement informel du télétravail.

L'objectif de cette recherche est précisément de tirer les enseignements de l'expérience acquise par les entreprises qui se sont engagées dans un processus d'encadrement concerté du télétravail, sachant qu'au niveau du Conseil national du Travail, des discussions étaient engagées pour transposer l'accord-cadre européen sur le télétravail en une convention collective de travail interprofessionnelle.

A l'examen des pratiques d'entreprises, une première typologie des modalités de régulation du télétravail se dégage, au croisement de deux variables : d'une part, le caractère collectif ou individuel des rapports de travail et, d'autre part, le caractère formel ou informel de la « contractualisation » du télétravail.

		Degré de « contractualisation »	
		Formalisation	Informel
Nature des rapports de travail	Collectifs	<p>Le télétravail est reconnu par l'employeur comme une modalité normale et collective d'organisation du travail et ses modalités sont réglées à travers la concertation sociale. La régulation prend cependant des formes diverses et parfois complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CCT d'entreprise relative au télétravail (ou à la mise en place d'une concertation à ce sujet) - Dispositions relatives au télétravail dans une CCT plus large - Mise en place de procédures et d'informations spécifiques - Avenant au contrat de travail. 	<p>Le télétravail est reconnu par l'employeur comme une modalité normale et collective d'organisation du travail. Mais il n'est pas réglé par un accord collectif formel, ni par une modification du contrat de travail.</p>
	Individuels	<p>Le télétravail n'est pas reconnu comme un mode normal de travail dans l'entreprise. Il est cependant permis ou même impulsé dans le cadre d'arrangements individuels (décision unilatérale de l'employeur). Cependant, la relation de travail est régie, en général, par un contrat de travail à domicile.</p>	<p>Le télétravail n'est pas reconnu en tant que tel, bien qu'il puisse être facilité par la mise à disposition d'équipements et la prise en charge de frais.</p> <p>Il ne donne lieu à aucune formalisation spécifique (ni avenant au contrat, ni contrat de travail à domicile).</p>

Le classement ainsi défini se rapporte davantage à des catégories de salariés qu'aux entreprises elles-mêmes. Il peut arriver en effet qu'un accord collectif relatif au télétravail circonscrive le champ couvert à certaines formes de télétravail et à des composantes délimitées du personnel, laissant hors champ d'autres pratiques de télétravail, comme par exemple l'exercice occasionnel ou même régulier d'un télétravail supplémentaire. Le seul point commun entre toutes les entreprises examinées réside dans le fait avéré qu'une partie du personnel est concernée par la pratique du télétravail, quels que soient les degrés de reconnaissance et de formalisation, collective ou individuelle, de cette pratique. Au-delà, les différences et les inégalités de traitement de cette organisation particulière du travail sont considérables.

C'est ce que nous examinons à présent à partir de quelques problématiques centrales relevantes du point de vue de la concertation sociale.

1. Formes de télétravail

Du point de vue de la concertation sociale, il paraît indiqué de se référer à la définition du télétravail donnée dans l'accord-cadre européen. Le télétravail est défini comme « une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat ou d'une relation d'emploi, dans laquelle le travail, qui aurait également

pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière ». Cette définition couvre, en tout cas, les formes de télétravail alternant ou permanent réalisé au domicile du salarié, avec une certaine régularité. Par contre, elle n'inclut pas nécessairement les travailleurs mobiles qui prestent, de part leur fonction, une partie de leur temps de travail à l'extérieur de l'entreprise, par exemple, en déplacement chez les clients ou les fournisseurs ou les travailleurs localisés dans des bureaux décentralisés de l'entreprise, plus proches de leur domicile. Cependant, ces différentes situations de travail s'inscrivent à maints égards dans une même problématique de mobilité et de gestion de l'espace-temps de travail.

Il nous a paru en conséquence pertinent de connaître les formes de télétravail reconnues comme telles par les acteurs sociaux des entreprises. De ce point de vue, quatre formes de télétravail peuvent être identifiées.

1. Le télétravail *alternant* réalisé au domicile du salarié apparaît comme la modalité la plus répandue, certainement en tout cas dans le cadre d'accords collectifs. Cette modalité implique le maintien de prestations dans les locaux de l'entreprise et une certaine régularité dans la prise des jours de travail à domicile, que ce soient des jours fixes ou une proportion du temps de travail hebdomadaire. Le télétravail effectué en permanence au domicile (à temps plein) est pratiqué quelquefois mais cette formule fait figure d'exception dans les cas examinés..
2. Dans le cas du télétravail *occasionnel*, aucune forme de régularité n'est prévue a priori. Cette modalité de télétravail correspond dans de nombreux cas à un *travail supplémentaire* effectué par des cadres (managers ou experts) disposant d'une certaine autonomie dans la gestion des tâches et de leur temps de travail. Le télétravail occasionnel est par conséquent fréquent dans les pratiques informelles. Mais, il est important de relever qu'à la différence de ce qui ressort de l'accord-cadre européen, plusieurs accords d'entreprise examinés organisent l'encadrement de formes de télétravail irrégulier ou occasionnel. C'est le cas notamment, à CREDIT, où une distinction est faite entre le télétravail « structurel » et le télétravail « ad hoc » (moins d'un jour par semaine ou pour une courte période en fonction des besoins du service). A STREEKBANK également, une partie des télétravailleurs (notamment des juristes) est distinguée des télétravailleurs réguliers bénéficiant d'une indemnisation plus complète. Certains accords d'entreprise d'ailleurs n'autorisent et ne règlent que des pratiques occasionnelles, parfois uniquement par la mise en place de procédures d'autorisation (CLEARING).
3. Une troisième modalité de télétravail, en pratique assez fréquente, mais relativement peu formalisée dans le cadre du télétravail est celle des travailleurs mobiles, désignés parfois comme des travailleurs « nomades ». Ces appellations se rapportent à diverses situations où le travail est réalisé pour une large part à l'extérieur de l'entreprise, dans des fonctions de représentants commerciaux, de délégués médicaux, de cadres en déplacement professionnel, etc. Dans ces cas, la qualification de télétravailleur ne va pas de soi, dans la mesure où, à l'instar de réparateurs ou d'installateurs, le travail s'effectue normalement en dehors des locaux de l'entreprise. Mais, d'un autre côté, ces fonctions impliquent de plus en plus un usage intensif des TIC et, par ailleurs, une partie des tâches administratives,

réalisée auparavant dans les bureaux de l'entreprise est effectuée à présent soit au cours des déplacements, dans les locaux de tiers et/ou au domicile du salarié. C'est certainement pour ces raisons que le télétravail mobile est parfois inclus dans les accords d'entreprise. Le cas de CREDIT qui comprend ces formes de travail dans la convention collective de travail relative au télétravail reste cependant l'exception. Le fait est que cette conception d'un télétravail accolé à des formes d'organisation régulées par d'autres dispositions (gestion du temps de travail, mode de rémunération, etc.) pourrait également s'appliquer à des situations de travail où la composante de télétravail n'est pas reconnue en tant que telle (à l'exemple des systèmes de garde d'informaticiens intervenant le cas échéant de façon virtuelle à partir de leur domicile).

4. La quatrième et dernière modalité de télétravail rencontrée au cours de notre enquête porte sur le télétravail décentralisé. Trois entreprises de notre échantillon organisent le télétravail décentralisé dans des unités de l'entreprise proches du domicile des salariés (CREDIT, STREEKBANK, TELECOM).

Tableau synthétique des formes de télétravail

Entreprise		Teletravail à domicile alternant	Télétravail à domicile occasionnel	Télétravail mobile	Télétravail décentralisé
A. Pratiques collectives, donnant lieu à formalisation dans le cadre de la concertation sociale (CCT, guide, avenant au contrat de travail, information et consultation des organes paritaires)					
CREDIT	banque	●	●	●	● bureaux satellites
STREEKBANK	banque	●			● bureaux satellites
CLEARING	banque		●		
WHEELS	métal	●			
ELGA	énergie	●			
PHONE	télécom	●			
SHOPPING	service	●	●		
B. Pratiques collectives, peu ou pas formalisées dans le cadre de la concertation sociale					
TELECOM	télécom	● parfois permanent			● bureaux satellites
F&C	socio-culturel		●		
C. Pratiques individuelles, mais formalisées par contrat de travail à domicile					
CHEMICALS	chimie	●			
R&O	édition	●	●		

D. Pratiques individuelles complètement informelles					
HEALTH	services aux entreprises		●		
VOLTA	chimie		●		
ELECTRA	électronique		● cadres		
INNOCHEM	chimie		● secrétaires		
SYSTEME IT	informatique	● système de garde			
PHARMA	pharmacie			● délégués médicaux	
MOBILE	télécom		● cadres		

2. Qui peut télétravailler ?

L'exercice du télétravail est très inégalement répandu dans les entreprises. Dans quelques grandes entreprises du secteur de l'information et des télécommunications, le télétravail est quasiment devenu une forme normale d'organisation, pour les informaticiens et les ingénieurs qui constituent d'ailleurs la composante dominante de l'emploi.

De manière plus générale, il semble que les possibilités de télétravailler aient d'abord été envisagées pour des salariés disposant au départ d'une certaine autonomie dans leur travail et insérés dans une relation de confiance. Deux figures de cadres ou de professions intermédiaires se dégagent, celle du *manager* dont la position hiérarchique confère une autonomie relative et celle de *professional*, dont l'expertise est reconnue par l'employeur et dont les tâches peuvent être réalisées avec une relative indépendance (p. ex. informaticiens, fiscalistes, juristes, rédacteurs-journalistes, graphistes, formateurs, chargé d'études). A l'inverse, les fonctions impliquant des contacts réguliers avec le public paraissent incompatibles avec l'exercice du télétravail. Aussi, les personnels des agences bancaires ou de services ouverts au public sont-ils exclus, sauf circonstances particulières, de l'application des conventions.

Dans la plupart des entreprises, cependant, la plus grande composante de l'emploi est constituée d'employés d'exécution dont le travail est traditionnellement réglé en fonction du temps presté et contrôlé. Deux catégories de ces employés sont quelquefois pris en considération dans le cadre de l'application du télétravail : les gestionnaires de dossiers et les fonctions de secrétariat. Ainsi, à CREDIT, un groupe de télétravailleurs est constitué par les gestionnaires de dossiers de succession. Ces employés se voient attribuer un nombre défini de dossiers à traiter au cours de leurs journées de travail à domicile. Dans plusieurs entreprises,

le télétravail est également autorisé aux employés occupés dans des fonctions administratives et de secrétariat. Il s'agit alors quelquefois de répondre, au cas par cas, à des demandes individuelles motivées par des considérations personnelles. Il arrive également que la question soit plus formellement posée : les fonctions de secrétariat ont en effet évolué et consistent davantage aujourd'hui en des tâches d'organisation et de planification qui peuvent pour une part être réalisées à distance.

L'évaluation par l'employeur de la compatibilité de la fonction exercée, et du degré d'autonomie ou de confiance qui la caractérisent, constitue de toute évidence un critère déterminant pour l'accès au télétravail. Mais, une organisation plus explicite et plus concertée du télétravail conduit généralement à étendre les possibilités à des catégories de salariés dont le profil de fonction paraît a priori moins adapté aux formes de télétravail.

Les caractéristiques personnelles des salariés, l'âge et le sexe, ne semblent intervenir a priori que de façon marginale, du moins dans les entreprises examinées. La question de l'âge, couplée à celle de l'ancienneté dans l'entreprise, n'est évoquée que dans le secteur bancaire où, au fil des restructurations, divers services régionaux ont été centralisés. Dans ce cas de figure, l'instauration du télétravail, dans des bureaux décentralisés ou au domicile, constitue potentiellement, pour le personnel en place, une alternative à une mobilité géographique non souhaitée. Mais dans les faits, cette perspective est assez peu exploitée.

Le thème de l'égalité des chances, entre hommes et femmes, face aux possibilités du télétravail renvoie plus directement à la question de la division sexuée du travail. Si les femmes constituent une part croissante de l'emploi dans les professions intermédiaires, elles restent largement minoritaires dans les professions des TIC et dans les fonctions hiérarchiques qui sont les premières à bénéficier des avantages (et des inconvénients) du télétravail. Elles sont par contre surreprésentées dans les fonctions d'employé(e)s d'exécution qui échappent tout de même largement aux possibilités de télétravailler réglées collectivement. Dans le contexte de pratiques informelles de télétravail, ce sont les cadres (hiérarchiques ou experts) qui paraissent prioritairement visés. Les facilités accordées aux cadres sous la forme d'une mise à disposition d'équipement et de la prise en charge de connexions constituent des compensations symboliques et matérielles à leur sur-investissement dans le travail. Elles permettent le cas échéant de poursuivre le travail à distance au lieu de consacrer de longues journées de travail au bureau. Dans le contexte d'accords collectifs, l'argument de la conciliation entre l'emploi et la famille est en général réfuté, de manière explicite. En pratique cependant, le télétravail effectué au domicile autorise une plus grande souplesse dans la gestion des temps privés en raison de l'économie des temps de déplacement domicile-travail et, plus encore, lorsque les plages fixes de disponibilité sont strictement délimitées à l'intérieur de la journée de travail.

3. Modes de formalisation du télétravail

Dans le contexte général du développement informel du télétravail, certaines entreprises ont cherché à établir un cadre conventionnel et contractuel adapté, prenant en compte les particularités de cette forme d'organisation du travail. A cet égard, l'option qui consiste à utiliser les dispositions légales relatives au contrat de travail à domicile n'est pas privilégiée.

Seules deux entreprises de notre échantillon (CHEMICALS et RECHT & ONDERNEMEN) y recourent pour un nombre très limité de salariés au demeurant et cela en l'absence d'accords collectifs et transparents sur la mise en place du télétravail. Sur le fond, le contrat de travail à domicile institue une relation de travail dérogeant aux dispositions légales générales régissant les contrats et le temps de travail. Par contre, l'adaptation du contrat de travail, par un avenant approprié, dans le cadre d'un accord collectif, conduit à affirmer le fait que le télétravailleur est un salarié à part entière dont la relation de travail répond aux prescrits légaux généraux, moyennant le respect de clauses particulières.

Dans ce cas, les conditions d'accès et d'exercice du télétravail sont fixés au travers de la combinaison d'un accord collectif, pouvant prendre la forme d'une convention collective de travail, et d'un avenant au contrat de travail. Différents cas de figure se présentent. A CREDIT, toutes les modalités de télétravail sont envisagées dans une convention collective de travail (télétravail à domicile structurel ou occasionnel, mobile, décentralisé) fixant des dispositions communes et des dispositions spécifiques aux différentes modalités (en ce qui concerne les horaires de travail, l'indemnisation et le support technique). Mais seuls les télétravailleurs « structurels » reçoivent un avenant à leur contrat de travail dans lequel les modalités spécifiques sont reprises.

A STREEKBANK, comme à TELECOM, où le télétravail s'inscrit dans des projets de mobilité et de gestion des temps et des espaces de travail impliquant, au moins en termes d'information et de consultation, les organisations syndicales, il n'a pas été jugé opportun d'établir une convention collective de travail spécifique, probablement en raison du caractère évolutif de ces projets. C'est alors à travers un avenant au contrat de travail que les modalités du télétravail sont spécifiées. A TELECOM cependant, une telle formalisation (au surplus limitée à un an, renouvelable) est réservée à une faible minorité de télétravailleurs, occupés en permanence à leur domicile. Le cas d'ELGA est proche dans la mesure où le principe de l'organisation du télétravail est introduit dans une convention collective ayant une portée plus large. C'est également par une annexe au contrat de travail individuel que les spécifications relatives notamment à la durée de travail et aux apports de l'entreprise sont mentionnées.

A SHOPPING, la convention d'entreprise énonce les principes généraux de la mise en application du travail à domicile tandis que l'avenant au contrat de travail précise toutes les modalités concrètes relatives notamment à la durée et au lieu de travail, au(x) jour(s) fixe(s) de télétravail.

A PHONE et à WHEELS, les dispositions régissant le télétravail sont contenues dans une convention collective de travail et l'avenant au contrat de travail se limite, en substance, à marquer l'accord des parties.

Le mode de formalisation de télétravail adopté à CLEARING est intéressant dans la mesure où il est révélateur des incertitudes et des interrogations qui entravent le développement de cette forme d'organisation du travail. Dans la plupart des entreprises examinées, même lorsque l'exercice du télétravail a été généralisé, l'encadrement conventionnel reste en effet marqué par une certaine précarité. Le télétravail se développe souvent dans le cadre de projets-pilotes et d'accords collectifs ou individuels limités dans le temps, soumis à

évaluation. A CLEARING, les interlocuteurs sociaux se sont entendus, par une convention collective de travail, pour mener en commun une réflexion au sujet du télétravail. Celle-ci n'a pas débouché sur la mise en place de formes de télétravail régulier mais sur une procédure d'autorisation et d'un guide pour le télétravail occasionnel.

Pour autant, l'absence de formalisation ne s'explique pas nécessairement par une volonté - patronale ou syndicale - de freiner le développement du télétravail. Ainsi, dans le secteur associatif, comme dans le secteur de la consultance, l'exercice du télétravail est reconnu par l'employeur mais ne paraît pas nécessiter une formalisation particulière à la fois parce que le système de relations collectives de travail est encore peu développé et en raison de l'autonomie dont bénéficient, en pratique, les salariés, formateurs, chercheurs ou consultants. Ailleurs, la mise à disposition de facilités permettant de fait l'exercice du télétravail est présenté, par l'employeur, comme un avantage en nature accordé au personnel de confiance.

4. Caractère volontaire et réversible du télétravail

Le caractère volontaire du télétravail est largement affirmé tant dans l'accord-cadre européen que dans les accords d'entreprise examinés. Il faut cependant relever une restriction, qui ne s'est toutefois pas vérifiée dans les entreprises consultées, à savoir que le télétravail peut s'imposer lors du recrutement si le profil de la fonction le prévoit. Dans les cas examinés, l'option du télétravail a été instaurée soit dans le cadre d'expériences pilotes, soit de manière à formaliser, voire à étendre, des pratiques informelles. Dans un cas seulement, l'adoption du télétravail a été fortement recommandée par la direction à la suite d'une restructuration (CHEMICALS). Mais, le choix du télétravail n'est jamais présenté comme un droit pour les salariés. Il est subordonné à l'accord de la direction des ressources humaines et/ou de la hiérarchie directe.

La question qui se pose dès lors est celle de l'objectivation des critères d'éligibilité. Ceux-ci ne sont pas nécessairement explicites dans les accords. A fortiori, lorsque le télétravail est pratiqué sur une base complètement informelle, l'autorisation de télétravailler est laissée à l'appréciation unilatérale de la direction ou de la hiérarchie directe. Dans ce cas, la position dans l'entreprise (grade) et la relation de confiance que celle-ci implique est un élément souvent déterminant. Si bien qu'en définitive, le télétravail est permis, voire favorisé (par la mise à disposition de matériel et d'autres facilités), pour le personnel qui bénéficie au départ d'une certaine autonomie dans la gestion du temps et des tâches. Pour le reste, dans les pratiques informelles, des circonstances particulières peuvent être prises en compte pour autoriser le télétravail au cas par cas (par exemple, durée des déplacements domicile-travail ou circonstances familiales particulières).

Lorsque la formule du télétravail est instaurée dans un cadre formel, concerté avec les organisations syndicales, les critères d'éligibilité sont généralement plus explicites.

Ainsi, à CREDIT en principe tous les collaborateurs salariés relèvent du champ d'application de la convention collective mais la direction se réserve « la possibilité d'appliquer le télétravail aux fonctions qu'elle juge appropriées, sur base de critères tels que la nature, le contenu et la spécificité de la fonction, l'opportunité du lieu de travail, l'accessibilité, etc. » (CCT 27 mai 2004). Dès lors, le télétravail ne paraît possible que dans les services centraux

de la banque, bien qu'il puisse être envisagé dans le réseau d'agences « dans des circonstances exceptionnelles (par ex. raisons de santé), pour autant que ceci soit compatible avec les spécificités de la fonction et les besoins de la clientèle (...) ». Toujours selon les termes de cette convention, il est précisé que « le télétravail n'est possible que sur base volontaire et sur proposition de la hiérarchie et approbation de la GRH ».

Le caractère volontaire du télétravail est également souligné à STREEKBANK mais c'est la hiérarchie de chaque service qui détermine les possibilités de télétravailler dans le cadre du projet Plaats en TijdsOnafankelijk Werken (PTOW). En particulier, le télétravail n'est autorisé que dans la mesure où une permanence peut être assurée dans le service et où la participation au travail collectif n'est pas hypothéquée (par exemple, réunions de service).

A CLEARING, seul le télétravail occasionnel est autorisé, moyennant un accord formel entre l'employé et son manager. Les possibilités sont ouvertes en principe à tous les membres du personnel pour autant que certaines conditions soient réunies. L'activité doit être compatible avec l'application du télétravail, les besoins du service doivent être couverts, l'employé doit avoir l'autonomie nécessaire et les tâches doivent être clairement définies.

Dans le cas de WHEELS, le télétravail alternant à domicile est permis, sur une base volontaire, en principe pour tout le personnel employé (à l'exclusion donc des ouvriers), pour autant que la fonction exercée n'exige pas une présence continue dans les locaux de l'entreprise et que le travail d'équipe ne soit pas compromis. C'est en fin de compte, la hiérarchie directe qui apprécie l'adéquation éventuelle entre la fonction et l'application du télétravail. Dans la pratique, des services tels que la DRH et les services juridiques sont davantage concernés par le télétravail.

A ELGA, le télétravail alternant à domicile n'est possible que pour les employés administratifs (soit 20 % de l'emploi) bien que les techniciens en déplacement sur les chantiers puissent également accomplir certaines tâches administratives à leur domicile. Plus précisément, la délimitation des possibilités d'application du télétravail suit trois étapes. Tout d'abord, sont déterminés les services qui peuvent entrer en ligne de compte. Ensuite, au sein de ces services, les fonctions compatibles sont identifiées et en dernier lieu intervient l'appréciation par la hiérarchie des capacités individuelles.

5. Régulation du temps de travail

La gestion du temps de travail, en situation de télétravail, présente quelques difficultés, tant du côté de l'employeur que du côté du salarié. Dans le chef de l'employeur, on s'interroge sur la manière d'exercer un contrôle sur les prestations du télétravailleur, dans le contexte du salariat où le temps reste un instrument privilégié de mesure du travail. D'autre part, l'organisation du temps de travail est un élément déterminant pour assurer les conditions d'un travail collectif coordonné avec les collègues et la hiérarchie directe. Pour le salarié, la préoccupation est double. D'une part, il s'agit d'éviter le risque d'un empiètement croissant des temps professionnels sur les temps privés et, d'autre part, de parvenir, par l'autodiscipline, à réaliser de manière efficiente les tâches qui lui sont prescrites. Le salarié doit donc mobiliser des compétences temporelles qui ne sont pas nécessairement acquises a priori.

S'agissant d'une forme d'organisation de travail salarié, l'employeur et le (télé)travailleur sont tenus de respecter les prescrits légaux et conventionnels en matière de durée du travail – autrement dit les limites journalières et hebdomadaires de la durée du travail (voire sur une période étendue quand les conventions le prévoient) – les temps de pause ainsi que les interdictions de travailler, par exemple le dimanche et la nuit. Cependant, les limites normales de la durée du travail peuvent faire l'objet de dérogations légales ou conventionnelles. De plus, certaines catégories de salariés peuvent être exemptées du respect de la réglementation du temps de travail. C'est le cas du personnel de direction et de confiance. En pratique cependant, il arrive que les « cadres » se singularisent par leur comportement en « ne comptant pas leur temps de travail » avec la même rigueur que les autres employés bien qu'ils soient soumis à la même réglementation. Enfin, on notera que les travailleurs liés par le contrat spécifique de travail à domicile peuvent déroger à l'obligation de respecter les limites de la durée du travail.

Il est donc intéressant d'examiner les solutions préconisées dans les accords relatifs au télétravail. Celles-ci s'articulent, de manière plus ou moins explicite, autour de trois options principales.

1. Une durée de travail forfaitaire. Dans ce cas, la journée de télétravail est réputée correspondre à un nombre d'heures fixe, selon le régime de travail, à temps plein ou à temps partiel. En général, dans les accords consultés, cette durée n'est pas précisée de façon explicite : elle se réfère alors, de façon implicite, à la durée moyenne de travail journalier prévue dans les conventions. Quelquefois, le nombre d'heures est fixé, comme à WHEELS (une journée de télétravail correspond à 8 heures de travail). Quoiqu'il en soit, cette option exclut, sauf circonstances particulières, non pas la prestation mais bien la reconnaissance salariale d'heures supplémentaires. Ce faisant, la formule du télétravail apparaît comme la concrétisation d'une tendance observée plus généralement dans la gestion du temps de travail, par laquelle les dépassements horaires sont plus rarement qu'auparavant reconnus et compensés en tant qu'heures supplémentaires.
2. La fixation de limites absolues. La durée du travail permise s'insère dans les limites externes de l'horaire flottant (début et fin du travail), prévu dans la plupart des cas observés pour le personnel occupé dans les bureaux de l'entreprise. L'horaire flottant détermine les plages pendant lesquelles les salariés peuvent arriver à leur travail et le quitter (par exemple, du lundi au vendredi entre 7 heures et 19 heures). Pour théoriques qu'elles soient en l'absence d'un enregistrement formel des heures de début et de fin du travail, ces limites constituent néanmoins des balises importantes, permettant de circonscrire le temps de la disponibilité, temps pendant lequel le personnel peut être sollicité par l'employeur, les collègues ou la hiérarchie et, à l'intérieur desquelles un accident de travail peut être déclaré (bien que certains accords prévoient une durée de couverture en matière d'accident de travail plus large, voire 24 heures sur 24). Dans l'ensemble des cas observés, un seul accord prévoit explicitement la possibilité de travailler le dimanche (PHONE).
3. Des plages fixes de disponibilité. La notion de plages fixes à l'intérieur des limites absolues du temps de travail institue une délimitation interne des plages de travail pendant

lesquelles, le salarié doit être nécessairement au travail et donc joignable (par exemple, entre 10 et 12 heures, le matin et entre 14 et 16 heures l'après-midi). Celles-ci peuvent être fixées explicitement dans l'accord. C'est le cas à SHOPPING, à STREEKBANK, à WHEELS et à ELGA. Dans d'autres cas, le principe peut être prévu dans l'accord, laissant à la hiérarchie le soin de déterminer les plages fixes, le cas échéant en concertation avec les salariés, en fonction des spécificités du service concerné (CREDIT).

6. Bien-être au travail

En général, le traitement de la question de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail se limite à prévoir, soit dans la CCT relative au télétravail, soit dans une annexe au contrat de travail, les procédures à suivre en cas de maladie ou d'accident de travail.

A STREEKBANK, l'annexe au contrat de travail relatif au travail à domicile stipule qu'en cas de maladie, l'employé doit informer l'employeur dans les meilleurs délais et transmettre un certificat médical dans les deux jours ouvrables. Dans ce même article, l'employeur garantit la couverture des accidents de travail qui surviendraient au cours des jours de travail à domicile. Dans la même optique, CLEARING précise, dans « A guide to Occasional Teleworking » que le risque d'accidents de travail est couvert par les assurances de la banque et que le personnel est tenu de suivre les procédures habituelles. A WHEELS, un article de la CCT relative au télétravail prévoit le même type de dispositions (avertissement de l'employeur et remise d'un certificat médical dans les 3 jours ouvrables). Une formulation similaire se trouve dans la CCT de PHONE.

La notion de bien-être au travail renvoie bien évidemment à des mesures de prévention en matière de protection de la santé du travailleur, en ce compris la charge psycho-sociale, d'ergonomie du poste et du lieu de travail, d'hygiène et d'embellissement du lieu de travail.

Dans ces domaines, les accords d'entreprise sont peu explicites. Bien souvent, les employés sont invités à consulter (et à observer) la réglementation en matière de bien-être au travail disponible sur l'intranet de l'entreprise. Le recours aux services de prévention est parfois mentionné comme une possibilité laissée à l'appréciation du télétravailleur. C'est le cas notamment à WHEELS où la CCT prévoit explicitement la possibilité de contacter les services de prévention de l'entreprise. A PHONE également, un article de la CCT mentionne la possibilité qu'ont les télétravailleurs de s'adresser aux services de prévention et confirme la responsabilité de l'entreprise en ce qui concerne l'information mise à disposition en la matière sur son site intranet.

A SHOPPING, les caractéristiques du lieu et du poste de travail à domicile entrent en ligne de compte en tant que critères d'éligibilité. Le travailleur doit en effet répondre à certaines exigences : il doit « disposer des possibilités d'effectuer ses tâches de la même manière qu'au sein de l'entreprise, aussi bien au niveau technique qu'en ce qui concerne le mobilier, la sécurité ou la santé » (CCT, article 2.4). Ainsi, le fait de disposer d'un bureau séparé du reste de la maison peut intervenir comme un des éléments permettant de vérifier la « compatibilité » avec le travail à domicile (Questionnaire candidat travailleur à domicile).

Dans certains cas, des contrôles à domicile sont envisagés.

La compétence du Comité de prévention et de protection au travail est mentionnée dans la CCT conclue à CREDIT dans les termes suivants : « A la demande explicite du collaborateur, il est prévu que (...) la délégation du CPPT effectue une visite au domicile du collaborateur dans le cadre de ses compétences légales » (article 6).

Dans le cas d'ELGA, le télétravailleur est responsabilisé, de façon plus explicite, en matière de sécurité sur le lieu de travail, en l'occurrence, à domicile puisqu'il s'engage, en signant l'avenant au contrat de travail, à veiller à la sécurité de l'endroit où il travaille. Au surplus, selon les termes de cet avenant, le travailleur autorise le conseiller en prévention et le médecin du travail à opérer une fois par an un contrôle à son domicile pour vérifier la conformité du lieu de travail.

7. Le risque d'isolement social des télétravailleurs

Le risque d'isolement des télétravailleurs est rencontré, dans la plupart des cas examinés, à travers la mise en place de formules de télétravail alternant, principalement entre le domicile et l'espace de travail habituel, parfois en limitant les possibilités de télétravailler à partir de bureaux décentralisés. Dans presque tous les cas, le travail régulier à domicile n'est permis contractuellement qu'entre un jour par semaine et la moitié de la durée de travail hebdomadaire. A CREDIT cependant, le télétravail structurel peut porter sur quatre jours et à TELECOM, une minorité du personnel est autorisée à travailler en permanence au domicile. Ces formes de limitation, assez générales dans les accords examinés, répondent à la fois à des préoccupations patronales liées au contrôle du travail, à la préservation d'une culture d'entreprise et à l'organisation collective du travail et à la préoccupation syndicale d'éviter le délitement des relations sociales dans l'entreprise. D'autre part, dans les cas où le travail à distance s'accompagne de l'usage intensif de moyens de communication (ce qui ne se vérifie pas dans tous les cas), le risque d'isolement du télétravailleur peut être atténué par la mise en œuvre de systèmes informationnels (mise à disposition d'informations sur l'intranet de l'entreprise, communications par courriels, etc.).

8. Prise en charge des frais occasionnés par le télétravail

Dans ce domaine, les situations sont très hétérogènes. Dans certains cas, aucune compensation financière n'est accordée aux télétravailleurs et aucun matériel n'est mis à disposition par l'entreprise. Le télétravail est présenté alors comme un avantage concédé à l'employé, ne devant entraîner aucun frais supplémentaire pour l'entreprise. Dans d'autres cas de figure, tous les frais générés par le télétravail sont pris en charge par l'entreprise, en ce compris l'installation d'un bureau au domicile. Entre ces situations extrêmes, toute la gamme des possibles se retrouve dans les pratiques des entreprises, que le télétravail soit formalisé dans le cadre de la négociation collective ou non.

Le premier cas de figure évoqué peut être illustré par l'expérience de SHOPPING. La CCT conclue en 2004 précise d'emblée qu'elle se réfère au « travail à domicile » et non pas à une forme de télétravail qui nécessiterait une connexion au réseau de l'entreprise. Par conséquent, s'il est jugé indispensable que l'employé dispose à son domicile des moyens techniques d'information et/ou de communication, voire d'un bureau séparé, pour effectuer son travail, l'entreprise ne met aucun matériel à disposition du travailleur à domicile et n'accorde aucune

indemnisation supplémentaire (sauf cas exceptionnels). Toutefois, le travailleur conserve son droit aux chèques-repas ainsi que le remboursement de ses frais de transport pour la période durant laquelle il travaille à domicile.

Le second cas de figure, aux antipodes du premier, ne concerne il est vrai qu'une seule employée de CHEMICALS, liée par un contrat spécifique de travail à domicile.

Examinons à présent quelques situations intermédiaires. Trois catégories principales de coûts générés par la pratique de télétravail peuvent être pris en charge par l'employeur : l'équipement informatique (en ce compris, l'entretien et la réparation) (1) ; les frais de la ligne professionnelle de télécommunication (2) ; l'indemnisation des frais liés à l'utilisation de l'habitation à des fins professionnelles (chauffage, électricité, téléphone) (3). D'autres frais peuvent complémentarément être couverts par l'employeur (petit matériel de bureau, installation d'un bureau au domicile, mise à disposition d'un GSM, mobilier, etc.) (4).

	Equipement informatique	Frais de télécommunication	Indemnisation pour utilisation de l'habitation à des fins professionnelles	Autre
CREDIT	Mise à disposition	Frais de la connexion internet	Variable selon formule : - structurel : 10,84€ / jour - ad hoc : 8,13€ / jour - mobile : 27,11€ / mois	Matériel de bureau Suppression chèques repas pour les jours à domicile.
STREEKB.	Mise à disposition (contrat d'emprunt)	Si formule complète : frais de la connexion internet		Si formule complète : GSM Tous conservent chèques repas et remboursement frais de déplacement
CLEARING	Ordinateurs portables disponibles			
WHEELS	Mise à disposition ordinateur portable et logiciels		Frais téléphone privé liés à l'activité professionnelle (sur base facture)	
ELGA	Mise à disposition PC et imprimante	Frais de la connexion internet	6€/jour	GSM
PHONE	Mise à disposition	Frais de la connexion internet		
SHOPPING				Conservent chèques repas et entières frais de déplacement
TELECOM	Mise à disposition PC portable	Prise en charge partielle ou totale des frais de connexion internet, selon la catégorie d'utilisateur		

CHEMICALS	Mise à disposition	Frais de connexion internet, ligne téléphone professionnelle et fax	Indemnisation forfaitaire (électricité, chauffage) Frais ligne téléphone professionnelle	Installation du bureau au domicile aux frais de l'employeur (rafraîchissement, mobilier) GSM
R&O	Mise à disposition	Si contrat de travail à domicile, frais de connexion internet et ligne téléphone professionnelle	Si contrat de travail à domicile : forfaitaire sur base 10 % pour temps plein à domicile	

9. La formation

La question de la formation est généralement envisagée dans l'optique de la non-discrimination des télétravailleurs. Ceux-ci devraient avoir accès aux mêmes possibilités de formation que les autres salariés de manière à leur assurer les mêmes perspectives de promotion et de développement personnel au sein de l'entreprise. Apparemment, ce principe semble aller de soi, si bien qu'il ne figure pas en général dans les accords d'entreprise relatifs au télétravail.

Cependant, la pratique du télétravail requiert des compétences spécifiques, de la part du salarié, une plus grande autonomie dans la gestion des tâches et du temps de travail et une plus grande maîtrise de l'environnement de travail, de l'équipement technologique au conditions de sécurité et de santé au travail.

Ces difficultés, de nature diversifiée, appellent des réponses collectives et adaptées. Partant de l'expérience des entreprises examinées, trois formes de soutien ont pu être identifiées :

- Mise en place de services de support technique aux télétravailleurs (p. ex. CHEMICALS).
- Guide pour les télétravailleurs, prodiguant des conseils pour préparer et planifier les journées de télétravail, pour assurer le meilleur déroulement possible des journées de télétravail (CLEARING).
- Organisation de formations spécifiques pour les télétravailleurs en matière de santé et de sécurité au travail (SHOPPING) et en matière d'organisation du travail (PHONE). A PHONE en particulier, les modules de formation portent sur le *self management* (comment organiser son temps), la gestion des courriels, l'organisation du bureau virtuel, le pilotage de réunions à distance et les précautions relatives à la sécurité.

2.2. SYNTHESE VAN DE SOCIOLOGISCHE ONDERZOEKRESULTATEN

Telewerk is een *bijzondere arbeidsorganisatievorm* die ingaat tegen de traditionele manier waarop werknemers zich tot de ruimte en de tijd verhouden, en die daardoor ook de arbeidsverhoudingen verandert. Het roept zowel voor de werkgevers als voor de werknemers veel vragen op. Werk dat op afstand van de gewone, collectieve werkplaats gebeurt, problematiseert de coördinatie en kwaliteit van het werk. Wanneer er wordt getelewerkt, ontstaan er onzekerheidszones, zowel over hoe het werk moet worden gecontroleerd en geëvalueerd als over de leef- en werkomstandigheden.

Die onzekerheden lijken momenteel nog groter te worden, omdat telewerk zich grotendeels informeel ontwikkelt, dat wil zeggen binnen individuele arbeidsverhoudingen, los van een door werkgevers en representatieve werknemersorganisaties overlegde regeling. Hoewel de arbeidsorganisatie op zich het bevoegdheidsdomein van de werkgever is, moeten de sociale gevolgen van arbeidsorganisatorische veranderingen die te maken hebben met het gebruik van informatie- en communicatietechnologie (ICT) en met een verandering van de arbeidsruimte en –tijd tot informatie en overleg in de paritaire overlegorganen leiden. Precies door het sociaal overleg kunnen tot op zekere hoogte de onzekerheden worden weggewerkt die met een informele ontwikkeling van telewerk samengaan.

In de wetenschap dat er in de Nationale Arbeidsraad onderhandelingen werden aangegaan om het Europees raamakkoord om te zetten in een interprofessionele collectieve arbeidsovereenkomst, is het doel van dit onderzoek geweest om na te gaan welke lessen er te trekken zijn uit de ervaring van ondernemingen die al een kader voor telewerk hebben overlegd. Op basis van aanwijzingen tijdens drie rondetafelgesprekken met preventieadviseurs, experts van vakbondsorganisaties, en experts en juristen van de FOD Werk, Arbeid, en Sociaal Overleg, werd een twintigtal bedrijfsgevalstudies gemaakt. De ondernemingen zijn dus geen representatieve steekproef van telewerktoepassingen. Het gaat om aparte gevalstudies, die telkens als kenmerkende voorbeelden kunnen dienen.

Uit de ontleding van de gevalstudies is een typologie van regulatiewijzen van telewerk af te leiden. Er zijn twee variabelen: aan de ene kant de collectieve of individuele arbeidsverhouding, aan de andere kant de formele of informele aard van de telewerkovereenkomst.

		Aard van de overeenkomst	
		Formeel	Informeel
Aard van de arbeidsverhouding	Collectief	<p>Telewerk wordt door de werkgever erkend als een normale, collectief georganiseerde arbeidsvorm waarvan de voorwaarden binnen het sociaal overleg worden bepaald. De regulatie zelf kan verscheidene, soms complementaire vormen aannemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bedrijfsCAO over telewerk (of over het invoeren van overleg rond telewerk); - regelingen over telewerk binnen een bredere CAO; - opstellen van procedures en doorgeven van specifieke informatie; - bijvoegsel bij het arbeidscontract. 	<p>Telewerk wordt door de werkgever erkend als een normale, collectief georganiseerde arbeidsvorm. Er is echter geen formele regeling, noch via een bedrijfsCAO, noch via een bijvoegsel bij het arbeidscontract.</p>
	Individueel	<p>Telewerk wordt in het bedrijf niet als een normale arbeidsvorm gezien. Binnen sommige individuele overeenkomsten wordt ze echter aangemoedigd of opgelegd (unilaterale beslissing van de werkgever). In de regel wordt een overeenkomst van huisarbeid afgesloten.</p>	<p>Telewerk wordt impliciet aangemoedigd door materiaal ter beschikking te stellen en bepaalde kosten te vergoeden. Er is echter geen erkenning of formalisering van telewerk (geen bijvoegsel bij het arbeidscontract of overeenkomst van huisarbeid).</p>

De classificatie heeft meer betrekking op werknemers- dan op bedrijfscategorieën. Het kan immers gebeuren dat een collectieve overeenkomst bepaalde vormen van telewerk voor een deel van het personeel voorziet, terwijl ze andere vormen van telewerk, zoals occasioneel of zelfs regelmatig supplementair telewerken, negeert. Tussen al de onderzochte bedrijven is het enige punt van overeenkomst dat, los van de graad van individuele of collectieve formalisering, een deel van het personeel bij telewerk is betrokken. Daarbuiten zijn er alleen maar verschillen en ongelijkheden in de manier waarop telewerk wordt behandeld. Dit is wat we bekijken met enkele centrale problemen die zich in het sociaal overleg stellen.

1. Vormen van telewerk

Vanuit het gezichtspunt van het sociaal overleg lijkt het aangewezen om zich aan de definitie van het Europees raamakkoord over telewerk te houden. Telewerk is daarin gedefinieerd als “een vorm van organisatie en/of uitvoering van het werk waarin, met gebruik van informatietechnologie, in de context van een arbeidsovereenkomst of –verhouding, werkzaamheden die ook op de bedrijfslocatie van de werkgever zouden kunnen worden uitgevoerd, op regelmatige basis buiten die bedrijfslocatie worden uitgevoerd.” Deze definitie omvat in elk geval alle vormen van telewerk die met een zekere regelmaat geheel of gedeeltelijk thuis worden uitgevoerd. Ze omvat evenwel geen werk dicht bij huis in gedecentraliseerde kantoren van het bedrijf, noch mobiel werk, waarbij werknemers als deel van hun taak buiten de onderneming bijvoorbeeld op verplaatsing bij de klanten of leveranciers werken. Toch passen die verschillende arbeidssituaties in verscheidene opzichten in een zelfde problematiek van mobiliteit en beheer van de arbeidstijd en –ruimte.

Het leek ons daarom belangrijk om de verschillende telewerkvormen te kennen die worden erkend door de sociale actoren van de bedrijven. Vanuit dat gezichtspunt kunnen er vier telewerkvormen worden geïdentificeerd.

1. *Alternerend telethuiswerk* lijkt de meest verspreide vorm te zijn, zeker binnen het kader van collectieve arbeidsovereenkomsten. Het veronderstelt een zekere regelmaat in het nemen van thuiswerkdagen, of het nu vaste dagen zijn dan wel een deel van de wekelijkse arbeidstijd. Permanent telethuiswerk is daarentegen uitzonderlijk.
2. Bij *occasioneel telethuiswerk* is er geen vorm van regelmaat voorzien. Deze vorm van telewerken komt in vele gevallen overeen met het *supplémentaire werk* verricht door kaderleden (managers en experts), die een zekere autonomie over het beheer van hun taken en hun arbeidstijd hebben. Maar in tegenstelling tot wat de Europese kaderovereenkomst vooropzet, maken verscheidene bedrijven een raamwerk waarin onregelmatige of occasionele vormen van telewerk passen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij CREDIT, waar een onderscheid wordt gemaakt tussen “structureel” telewerk en “ad hoc” telewerk (voor minder dan een dag per week of voor korte periodes naargelang de behoeften van de dienst). Ook bij DE STREEKBANK is een deel van de telewerkers (in het bijzonder de groep van juristen) onderscheiden van de regelmatige telewerkers, die een vollediger onkostenvergoeding ontvangen. Sommige bedrijfsovereenkomsten laten trouwens alleen occasioneel telewerk toe en hebben alleen daarvoor een regulering, soms via toelatingsprocedures (CLEARING).
3. Een derde vorm is *mobiel telewerk*, soms aangeduid als “nomadisch” werk, dat ook vrij vaak voorkomt, maar dat relatief weinig geformaliseerd is binnen het telewerk. Het gaat om diverse situaties waar het werk buiten het bedrijf wordt uitgevoerd, zoals bij commerciële vertegenwoordigers, medisch afgevaardigden, kaderleden die vaak op verplaatsing zijn enzovoorts. In die gevallen is de aanduiding als telewerker niet vanzelfsprekend, omdat het werk, evenals dat van herstellende en installateurs, normaal binnen de lokalen van het bedrijf gebeurt. Maar dit werk brengt wel in toenemende mate het gebruik van ICT mee, terwijl een deel van de administratieve taken, die vroeger binnen de lokalen van het bedrijf werden uitgevoerd, nu ofwel op verplaatsing wordt uitgevoerd, ofwel in de lokalen van een derde, ofwel thuis. Het is ongetwijfeld om die redenen dat mobiel telewerk soms in een bedrijfsovereenkomst is opgenomen. Het geval van CREDIT, waar mobiel telewerk is opgenomen in een algemene overeenkomst over verscheidene telewerkvormen, is echter uitzonderlijk. Het probleem is dat deze vorm van telewerk ook van toepassing zou kunnen zijn op andere arbeidssituaties, waar de factor telewerk niet wordt erkend (bijvoorbeeld de wachtdienst van informatici die van thuis uit virtueel kunnen interveniëren).
4. De vierde en laatste vorm die in ons onderzoek naar voor komt is *gedecentraliseerd telewerken*. Drie van de onderzochte bedrijven passen gedecentraliseerd werk toe, in bedrijfseenheden die voor de werknemers dicht bij huis zijn (CREDIT, DE STREEKBANK, TELECOM).

Onderneming		Aternerend telethuiswerk	Occasioneel telethuiswerk	Mobiel telewerk	Gedecentraliseerd telewerk
A. Collectieve aanpak die in het kader van het sociaal overleg is geformaliseerd (CAO, gids, bijvoegsel bij het arbeidscontract, informatie en consultatie van de paritaire organen)					
CREDIT	bank	●	●	●	● satelliet-bureaus
DE STREEKBANK	bank	●			● satelliet-bureaus
CLEARING	bank		●		
WHEELS	metaal	●			
ELGA	energie	●			
PHONE	telecom	●			
SHOPPING	dienst	●	●		
B. Collectieve aanpak die in het kader van het sociaal overleg weinig of niet is geformaliseerd					
TELECOM	telecom	● soms permanent			● satelliet-bureaus
F&C	socio-cultureel werk		●		
C. Individuele aanpak die geformaliseerd is door een thuiswerk-arbeidsovereenkomst					
CHEMICALS	chemie	●			
R & O	uitgever	●	●		
D. Individuele aanpak die volledig informeel is					
HEALTH	diensten aan bedrijven		●		
VOLTA	chemie		●		
ELECTRA	elektronica		● kaderleden		
INNOCHEM	chemie		● secretarissen		
SYSTEME IT	informatica	● wachtdienst			

PHARMA	farmaceutica			● medisch afgevaardigden	
MOBILE	telecom		● kaderleden		

2. Wie kan er telewerken ?

Telewerk is zeer onregelmatig verdeeld over de bedrijven. In de grote bedrijven van de ICT-sector is telewerk voor de informatici en ingenieurs, die er hoe dan ook het grootste deel van de werknemers vormen, een zo goed als normale arbeidsorganisatievorm geworden.

In het algemeen lijken telewerkmogelijkheden eerst en vooral te worden uitgetest op mensen die in hun werk een zekere autonomie hebben en in een vertrouwensrelatie staan. Twee soorten kaderleden of beroepsgroepen komen daarbij naar voor: de *manager*, die door zijn positie in de hiërarchie een relatieve autonomie heeft, en de *professional*, waarvan de expertise door de werkgever wordt erkend en waarvan de taken vrij onafhankelijk kunnen worden verricht (b.v. informatici, juristen, redacteurs, journalisten, grafici, opleiders, onderzoekers). Daartegenover staan functies die regelmatig contact met een publiek vereisen. Die taken lijken incompatibel met telewerk te zijn. Tenzij in uitzonderlijke gevallen is telewerk bijvoorbeeld voor het personeel van bankagentschappen uitgesloten.

In de meeste ondernemingen wordt het grootste deel van het werk verricht door uitvoerende werknemers, van wie het werk volgens de gepresteerde arbeidstijd is geregeld. Twee categorieën van deze werknemers komen soms in aanmerking voor telewerk: dossierbeheerders en secretariaatsmedewerkers. Zo bestaat bij CREDIT een deel van de groep telewerkers uit beheerders van opvolgingsdossiers. Aan die beheerders wordt op hun telethuiswerkdagen een bepaald aantal dossiers toegewezen. In verscheidene bedrijven is telewerk ook toegelaten aan werknemers in administratieve- of secretariaatsfuncties. In die gevallen wordt er geval per geval ingegaan op individuele aanvragen en hun motivatie. Het is ook mogelijk dat de aanvraag meer formeel wordt gemaakt: secretariaatsfuncties zijn inderdaad geëvolueerd en vereisen meer organisatietaken en planning, die gedeeltelijk ook van op afstand kunnen worden gedaan.

Het thema van gelijkheid tussen mannen en vrouwen qua kansen op telewerk komt terug uit bij het probleem van de arbeidsverdeling volgens geslacht. Hoewel vrouwen een toenemend deel van de professionele arbeid op zich nemen, vooral in de gezondheidssector, de sociale sector en het onderwijs, blijven ze sterk minoritair in de ICT-beroepen en de hiërarchisch hogere functies. Het zijn juist die laatste functies die het meest onderhevig zijn aan telewerk en er de voordelen (of nadelen) van ondervinden. Vrouwen zijn ook oververtegenwoordigd in uitvoerende bediendfuncties, die bij het meeste collectief gereguleerde telewerk grotendeels links worden gelaten. Binnen de informele telewerkpraktijken zijn het in de eerste plaats kaderleden en experts die worden betrokken. Zij krijgen extra computer materiaal ter beschikking en een internet-abonnement thuis, wat evenveel symbolische en materiële

compensaties zijn voor hun teveel aan gepresteerde arbeidstijd. De compensaties laten toe om op afstand te blijven doorwerken, in plaats van lange dagen op het bureau te moeten doorbrengen. Binnen de context van collectieve overeenkomsten wordt het argument van het verenigen van huishoudelijke verantwoordelijkheden en verantwoordelijkheden van formele arbeid expliciet verworpen. In de praktijk laat telethuiswerk toch wel toe om gemakkelijker de privé-tijd te beheren, zeker als er veel verplaatstijd wordt uitgespaard, en men slechts gedurende een beperkte kerntijd beschikbaar moet zijn.

3. Vormen van formalisering van het telewerk

Binnen de algemene context, waarin telewerk zich informeel ontwikkelt, hebben sommige bedrijven geprobeerd om een aangepast, schriftelijk raamakkoord te maken, waarin rekening wordt gehouden met de bijzonderheden van deze arbeidsorganisatievorm. Hierbij wordt echter opvallend weinig gebruik gemaakt van het statuut van huisarbeider en van de legale mogelijkheden die dit biedt. Slechts twee ondernemingen uit ons onderzoek (CHEMICALS en RECHT & ONDERNEMEN) doen er beroep op, en dan nog slechts voor enkele van hun werknemers, en zonder een collectieve overeenkomst over telewerk. Een huisarbeidsovereenkomst impliceert namelijk arbeidsvoorwaarden die afwijken van de algemene wettelijke regels over arbeidscontracten en arbeidstijden.

Wordt het arbeidscontract echter aangepast met een bijvoegsel waarvan de vorm binnen een collectieve overeenkomst is afgesproken, dan wordt daarmee bevestigd dat een telewerker een gewone loontrekkende is, die enkele bijzondere bepalingen kent, maar die binnen hetzelfde wettelijke kader blijft. De voorwaarden om te kunnen telewerken en de voorwaarden van het telewerk zelf worden dan bepaald door enerzijds een collectief akkoord, dat de vorm van een collectieve arbeidsovereenkomst kan aannemen, en anderzijds een bijvoegsel bij het arbeidscontract. Verschillende gevallen kunnen zich voordoen. Bij CREDIT voorziet de collectieve arbeidsovereenkomst in alle telewerkvormen (structureel of occasioneel telethuiswerk, mobiel of gedecentraliseerd telewerk), met zowel algemene regelingen voor alle telewerkvormen als specifieke regelingen voor elke telewerkvorm apart (b.v. over arbeidsuren, onkostenvergoedingen en technische ondersteuning). Nochtans hebben alleen de structurele telewerkers een bijvoegsel bij hun arbeidsovereenkomst, waarin de specifieke regelingen worden hernomen.

Noch bij DE STREEKBANK, noch bij TELECOM, waar telewerk past binnen projecten van mobiliteit en tijds- en ruimtebeheer waarover de vakbonden minstens geïnformeerd en geconsulteerd worden, heeft men het nodig geacht om over telewerk een specifieke arbeidsovereenkomst op te stellen, waarschijnlijk omdat de projecten voortdurend evolueren. De bepalingen voor telewerk worden er opgenomen in een bijvoegsel bij de arbeidsovereenkomst. Bij TELECOM is die formalisering bovendien jaarlijks te vernieuwen en beperkt tot de minderheid van permanent thuiswerkende telewerkers. Het geval van ELGA leunt hier sterk tegenaan omdat het principe van het organiseren van telewerk hier is opgenomen in een bredere collectieve arbeidsovereenkomst. Ook hier worden de specifieke bepalingen voor telewerk (arbeidstijden, tegemoetkoming van het bedrijf) opgenomen in een bijvoegsel bij de individuele arbeidsovereenkomst.

Bij SHOPPING vermeldt de bedrijfsovereenkomst de algemene principes voor het toepassen van telehuiswerk, terwijl het bijvoegsel bij de arbeidsovereenkomst de concrete bepalingen maakt over de arbeidsduur, de arbeidsplaats en de vaste telewerkdag.

Bij PHONE en WHEELS zijn alle bepalingen over telewerk opgenomen in de collectieve arbeidsovereenkomst, terwijl het bijvoegsel bij de arbeidsovereenkomst alleen het akkoord van beide partijen aangeeft.

De formalisering die bij CLEARING is doorgevoerd, is van een andere aard en is interessant omdat ze de vragen en onzekerheden toont die de goede ontwikkeling van deze arbeidsorganisatievorm belemmeren. In de meeste van de onderzochte ondernemingen blijft telewerk vrij precair, ook bij een raamakkoord en een veralgemeende invoering: het blijft vaak om pilootprojecten gaan en om individuele en collectieve akkoorden die beperkt in de tijd en onderhevig aan evaluatie zijn. Bij CLEARING zijn de sociale partners overeengekomen om gemeenschappelijk over telewerk na te denken. Dit heeft niet geleid tot het bepalen van telewerkvormen, maar tot een procedure voor het toelaten van telewerk en tot een gids voor occasioneel telewerk.

De afwezigheid van een formalisatie wijst niet noodzakelijk op een poging van de werkgevers of vakbonden om telewerk af te remmen. Zowel in derde-sector-organisaties als in de consultancy-sector wordt telewerk door de werkgever erkend, terwijl er daar toch geen formalisering nodig lijkt te zijn: de collectieve arbeidsverhoudingen zijn er weinig ontwikkeld, en de werknemers (vormers, onderzoekers, consultants) kennen er een grote autonomie. Faciliteiten die telewerk informeel toelaten, worden door de werkgever soms ook voorgesteld als een voordeel in natura voor het vertrouwenspersoneel.

4. Vrijwillig en omkeerbaar karakter van telewerk

Zowel in de Europese kaderovereenkomst als in de onderzochte bedrijfsakkoorden wordt het vrijwillig karakter van telewerk bevestigd. Hoewel dit in de onderzochte bedrijven niet is voorgekomen, is het wel mogelijk dat, als het profiel van de functie het voorziet, telewerk bij de recrutering kan worden opgelegd. In de bestudeerde gevallen is telewerk als optie ingevoerd, hetzij binnen pilootprojecten hetzij als te formaliseren of uit te breiden informele praktijken. Slechts in één geval (CHEMICALS) werd de invoering van telewerk door de directie erg aangemoedigd, en dit als gevolg van een restructuratie. De keuze voor telewerk wordt echter nooit voorgesteld als een recht voor de werknemers. Ze hangt volledig af van het akkoord van de directie human resources en/of de directe hiërarchie.

Vervolgens is het de vraag, hoe de criteria over wie voor telewerk in aanmerking komt, objectief kunnen worden gemaakt. Die criteria zijn niet noodzakelijk opgenomen in de bedrijfsakkoorden. Wanneer telewerk volstrekt informeel wordt uitgeoefend, is a fortiori de toestemming om te telewerken unilateraal aan de directie of de directe hiërarchie overgelaten. In dat geval zijn de determinerende factoren vaak de functie en/of de vertrouwensrelatie. Bij uitbreiding wordt telewerk toegelaten en aangemoedigd voor alle personeel met een zekere autonomie in tijds- en taakbeheer (door de terbeschikkingstelling van materiaal en andere faciliteiten). Bij informele regelingen kunnen ook speciale omstandigheden in rekening worden gebracht, zoals de duur van de woon-werkverplaatsing of familiale omstandigheden.

Wanneer telewerk, na overleg met de vakbonden, binnen een formeel kader is ingevoerd, zijn de toelatingscriteria explicieter. Zo komen bij CREDIT in principe alle werknemers voor het toepassingsdomein van de telewerk-bedrijfsovereenkomst in aanmerking, hoewel de directie zich het recht voorbehoudt om “telewerk toe te laten voor die functies die ze daartoe geschikt acht, op basis van criteria zoals de aard, de inhoud en de specificiteit van de functie, de geschiktheid van de werkruimte, de bereikbaarheid enzovoorts.” (CAO 27 mei 2004). Bijgevolg lijkt telewerk voorbehouden aan de centrale diensten van de bank, hoewel het ook kan worden overwogen in de agentschapsnetwerken, en wel “in uitzonderlijke omstandigheden (b.v. gezondheidsredenen) in zover dit verenigbaar is met de specificiteit van de functie en de behoeften van de klanten (...)”. Nog steeds volgens de termen van de overeenkomst is gespecificeerd dat “telewerk alleen mogelijk is op vrijwillige basis en op voordracht van de oversten en na goedkeuring door de directie HRM”.

Het vrijwillige karakter wordt ook onderlijnd bij DE STREEKBANK, maar daar is het elke dienstoverste die, binnen het project *plaats- en tijdsafhankelijk werken* (PTOW), de telewerkmogelijkheden bepaalt. In het bijzonder wordt telewerk er alleen toegelaten in de mate dat de permanentie van de dienst en de participatie aan collectieve taken (b.v. dienstvergaderingen) niet in het gedrang komt.

Bij CLEARING is alleen occasioneel telewerk, en mits een formeel akkoord tussen de werknemer en de directie, toegelaten. De mogelijkheid bestaat in principe voor alle personeelsleden, maar er moet een aantal voorwaarden zijn voldaan. De arbeidstaak moet compatibel zijn met telewerk, de behoeften van de dienst moeten voldaan zijn, de werknemer moet de nodige autonomie hebben en de taken moeten duidelijk zijn gedefinieerd.

In het geval van WHEELS is alternerend telehuiswerken op vrijwillige basis voor alle bedienden toegelaten, in zover de functie geen permanente aanwezigheid in de bedrijfslokalen vereist en het het teamwerk niet bemoeilijkt. Het is echter uiteindelijk de directe overste die beslist of de aanvraag tot telewerken verenigbaar is met de functie (CAO van 1 januari 2005). In praktijk zijn het vooral de directie HRM en de juridische dienst die telewerk toepassen.

Bij ELGA is alternerend telehuiswerken slechts mogelijk voor de administratieve bedienden (20% van de werknemers), hoewel technici die op verplaatsing moeten werken ook bepaalde faciliteiten krijgen om thuis administratieve taken te vervullen. De afbakening van telewerk kent er drie etapes. Er wordt eerst uitgemaakt welke diensten in aanmerking komen; dan welke functies compatibel met telewerk zijn; en ten slotte wie de individuele capaciteiten voor telewerk heeft.

5. Regeling van de arbeidstijd

Bij telewerk zijn er zowel voor de werkgever als voor de werknemer een paar moeilijkheden om de arbeidstijd te regelen. Langs werkgeverskant stelt zich een probleem hoe loonarbeidsprestaties, waarvoor de arbeidstijd een belangrijke maat is, kunnen worden gecontroleerd. Bovendien moet de arbeidstijd in de regel ook zo worden georganiseerd dat collega's en hun directe oversten gemeenschappelijk en gecoördineerd kunnen werken. Langs werknemerskant is er eveneens een dubbel probleem. De werknemers moeten vermijden dat de arbeidstijd hun privétijd gaat binnendringen, en ze moeten voldoende zelfdiscipline hebben

om de hem opgelegde taken te volbrengen. Ze moeten dus tijdsbeheercompetenties kunnen toepassen, die ze niet noodzakelijk a priori al hebben.

Een telewerker heeft zich als loontrekkende te houden aan de wettelijke en overeengekomen voorschriften inzake arbeidsduur (dagelijkse en wekelijkse maxima, of een maximum over een langere periode naargelang de arbeidsovereenkomst), arbeidspauzes en het verbod op nacht- en zondagswerk. Wel kunnen er wettelijke of overeengekomen afwijkingen van de normale maxima gelden. Ook kunnen bepaalde categorieën van loontrekkenden buiten de arbeidstijdreglementering vallen. Dit is onder andere het geval voor het directiepersoneel en het vertrouwenspersoneel. Het gebeurt evenwel dat “kaderleden” niet meer op hun arbeidsuren kijken terwijl ze toch onder dezelfde regulering vallen als andere personeelsleden. Tenslotte valt op te merken dat werknemers met een contract als huisarbeider van de maximale arbeidsduur kunnen afwijken.

Het is daarom interessant te kijken hoe in telewerk-overeenkomsten een oplossing wordt gezocht. Er zijn min of meer expliciet een drietal opties:

1. *Forfaitaire arbeidstijd.* In dat geval wordt aangenomen dat bij telewerk de arbeidsdag volgens het regime (voltijds- of deeltijdswerk) met een aantal uren overeenkomt. In de bestudeerde overeenkomsten wordt de arbeidsduur over het algemeen niet geëxpliciteerd. Impliciet gaat het om de gemiddelde dagelijkse arbeidsduur zoals conventioneel voorzien. Soms is het aantal uren vastgelegd (bij WHEELS: “een telewerkdag bestaat uit acht arbeidsuren”). Hoe dan ook betekent die optie in de regel dat overuren wel toegelaten, maar niet erkend zijn. Op die manier ligt telewerk in een meer algemene tendens van arbeidstijdbeheer waarin overuren niet meer als dusdanig worden erkend en vergoed.
2. *Absoluut begrensde arbeidstijd.* Voor het kantoorpersoneel is de toegelaten arbeidsduur in de meeste gevallen geïntegreerd in een systeem van glijdende begin- en einduren, waarbij men binnen bepaalde periodes kan beginnen of eindigen (b.v. van maandag tot vrijdag, telkens tussen 7 en 19h. Hoewel die grenzen zonder formele registratie van de begin- en einduren wat theoretisch zijn, zijn het toch ook bakens, die kunnen aangeven wanneer men voor de werkgever of collega's bereikbaar moet zijn, of die aangeven voor welke periode men voor een arbeidsongeval is verzekerd. Slechts in een van de gevallen wordt expliciet de mogelijkheid van zondagswerk voorzien.
3. *Vaste kerntijden van bereikbaarheid.* Met de notie van kerntijden waarop de werknemer bereikbaar moet zijn, wordt in verscheidene akkoorden binnen de werktijd een bijkomende grens gemaakt. Dit is het geval bij SHOPPING, DE STREEKBANK, WHEELS en ELGA. Bij andere gevallen is voorzien dat de directie in samenspraak met de werknemers voor sommige diensten zo'n kerntijden vastlegt (CREDIT).

6. Welzijn op het werk

In de collectieve overeenkomsten over telewerk of in de bijvoegsels bij het arbeidscontract wordt over het algemeen de kwestie van gezondheid en veiligheid op de arbeidsplaats beperkt tot de te voorziene procedures in het geval van ziekte of arbeidsongeval.

Bij DE STREEKBANK bepaalt het bijvoegsel bij het arbeidscontract voor telewerk dat de werknemer de werkgever in geval van ziekte zo spoedig mogelijk moet verwittigen en binnen de twee werkdagen een medisch attest moet overmaken (art.10). In hetzelfde artikel garandeert de werkgever de dekking van arbeidsongevallen tijdens telewerkdagen. In dezelfde lijn bepaalt CLEARING in “A guide to occasional teleworking” dat het risico op arbeidsongevallen door de verzekering van de bank gedekt is en dat het personeel de gebruikelijke procedures moet volgen. Bij WHEELS en PHONE bepaalt een artikel van de telewerk-CAO dezelfde elementen (verwittigen van de werkgever en bezorgen van een medisch attest binnen de drie dagen).

Het begrip welzijn op het werk gaat natuurlijk ook en vooral over het nemen van maatregelen voor de bescherming van de gezondheid van de werknemer, wat ook inhoudt de psychosociale belasting, de ergonomie van de werkpost en de werkplaats, de hygiëne en de verfraaiing van de werkplaatsen. Op die domeinen zijn de bedrijfsovereenkomsten echter zeer vaag. Vaak worden de werknemers uitgenodigd om de reglementering ter zake op het intranet van de onderneming te consulteren (en na te leven?). Dit is met name het geval bij WHEELS, waar de CAO expliciet voorziet dat de preventiediensten van het bedrijf kunnen worden geconsulteerd. Ook bij PHONE voorziet een artikel van de CAO de mogelijkheid voor de telewerkers om zich tot de preventiedienst te wenden en bevestigt ze de verantwoordelijkheid van de onderneming voor de informatie die op het intranet ter beschikking is.

Bij SHOPPING zijn de kenmerken van de werkplaats thuis een criterium om voor telewerk in aanmerking te komen. De werknemer moet inderdaad aan een aantal criteria voldoen: hij moet “over de mogelijkheden beschikken om zijn taken op een zelfde manier uit te voeren als in het bedrijf, zowel op technisch niveau, als wat betreft kantoorinrichting, zekerheid en gezondheid” (CAO, artikel 2.4). Zo is beschikken over een bureau dat afgescheiden is van de rest van het huis een van de elementen om uit te maken of men in staat is tot telethuiswerk (vragenlijst voor de kandidaat-telethuiswerker).

In sommige gevallen worden controles aan huis voorzien.

In de CAO van CREDIT wordt de bevoegdheid van het comité voor bescherming en preventie op het werk als volgt beschreven: “Op uitdrukkelijk verzoek van de werknemer wordt voorzien in een bezoek thuis van de werknemer door een delegatie van het CPBW binnen het kader van de wettelijke bevoegdheden” (artikel 6).

In het geval van ELGA wordt de telewerker expliciet geresponsabiliseerd op het gebied van veiligheid op het werk in het bijzonder thuis, omdat hij met het tekenen van het contract zich engageert om te letten op de veiligheid van de plaats waar hij werkt. Bovendien laat de werknemer volgens de termen van het bijvoegsel de adviseur van de CPBW toe om eenmaal per jaar thuis een controle te verrichten naar het conform zijn van de werkplaats.

7. Het risico van sociaal isolement van telewerkers

Het risico van sociaal isolement van telewerkers wordt in de meeste gevallen feitelijk voorkomen door formules van alternerend telewerken. Er wordt afwisselend thuis en op de gebruikelijke bedrijfswerkplaats gewerkt, of het telewerken wordt beperkt tot werken op gedecentraliseerde werkplaatsen. In bijna alle gevallen is het reguliere telethuiswerk

contractueel beperkt, van een dag per week tot hoogstens de helft van de werkweek. Bij CREDIT kan telewerk evenwel oplopen tot vier dagen per week, en bij TELECOM mag een klein deel van het personeel permanent thuiswerken. De vormen van beperking die vrij algemeen in de overeenkomsten worden teruggevonden, komen tegemoet aan patronale bekommernissen over controle op het werk, de collectieve organisatie van het werk en het in stand houden van een bedrijfscultuur, en aan syndicale bekommernissen over het verwateren van de sociale bedrijfsrelaties. Als het telewerk gepaard gaat met het intensief gebruik van telecommunicatie (wat wel lang niet altijd zo is) kan het risico van isolement ook worden verminderd door informatiesystemen (informatie op het intranet, mailing enzovoorts).

8. Bijkomende kosten van telewerk

Op dit vlak liggen de situaties erg uit elkaar. In sommige gevallen krijgen de telewerkers geen bedrijfsmateriaal ter beschikking noch een financiële vergoeding. Telewerk wordt dan beschouwd als een voordeel dat aan de werknemer wordt toegekend en dat geen enkele bijkomende kost voor het bedrijf mag meebrengen. In andere gevallen worden alle door telewerk meegebrachte bijkomende kosten door het bedrijf gedragen, tot en met het inrichten van een bureau thuis. Tussen die extremen in zijn er allerlei situaties, of het telewerk nu geformaliseerd is of niet.

Het ene extreem wordt geïllustreerd door SHOPPING. De CAO van 2004 spreekt uitdrukkelijk van thuiswerk en niet van telewerk, wat een ICT-verbinding met het bedrijf zou impliceren. Er wordt van uitgegaan dat de werknemer thuis over het nodige ICT-materiaal en zelfs een apart bureau moet beschikken, maar er wordt hiervoor in de regel geen bijkomende vergoeding gegeven. Wel behoudt de werknemer zijn recht op maaltijdcheques en een transportvergoeding voor de tijd dat hij telewerkt. Het andere extreem beperkt zich weliswaar tot een enkele werknemer van CHEMICALS, die een specifiek contract voor telethuiswerk heeft.

Uit de tussenliggende gevallen blijkt dat er uiteindelijk een drietal categorieën van telewerkkosten door de werkgever kunnen worden gedragen: (1) het ICT-materiaal (inclusief onderhoud en herstelling); (2) de communicatiekosten; (3) het gebruik van de woning voor beroepsdoeleinden (elektriciteit, verwarming, huistelefoon); (4) andere kosten zoals bureaumateriaal, inrichten van een bureau, ter beschikking stellen van een GSM enzovoorts.

	ICT-materiaal	communicatiekosten	Vergoeding voor het gebruik van de woning voor beroepsdoeleinden	Andere
CREDIT	Terbeschikkingstelling	Kosten internetverbinding	Afhankelijk van formule: - structureel : 10,84€ / dag - ad hoc : 8,13€ / dag - mobiel : 27,11€ / maand	Bureaumateriaal Geen maaltijdcheques voor telewerkdagen.
STREEKB.	Terbeschikkingstelling (met	Bij volledige formule: kosten		In alle formules blijven maaltijdcheques en

	bruikleencontract)	internetverbinding		vervoersvergoeding. Bij volledige formule: GSM.
CLEARING	Ter beschikking stellen van laptops			
WHEELS	Terbeschikkingstelling van laptop en programmatuur		Huistelefoon vergoed voor deel beroepskosten (op basis van factuur)	
ELGA	Terbeschikkingstelling laptop en printer	Kosten internetverbinding	6€/dag	GSM
PHONE	Terbeschikkingstelling			
SHOPPING				Behoud van maaltijdcheques en vervoersvergoeding
TELECOM	Terbeschikkingstelling van laptop	Volgens formule geheel of gedeeltelijke vergoeding kosten internetverbinding		
CHEMICALS	Terbeschikkingstelling	kosten internetverbinding, werktelefoon en fax	Forfaitaire vergoeding voor elektriciteit en verwarming; kosten van werktelefoon	Inrichting van bureau thuis GSM
R&O	Terbeschikkingstelling	Bij overeenkomst van huisarbeid: vergoeding internetverbinding en werktelefoon	Bij overeenkomst van huisarbeid: forfait van 10% bij voltijdse thuisarbeid	

9. Vorming

Vorming van telewerkers wordt over het algemeen benaderd vanuit een non-discriminatieperspectief. Telewerkers moeten toegang krijgen tot dezelfde vormingsmogelijkheden als de andere loontrekkenden, zodat ze dezelfde promotieperspectieven en persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden hebben. Vermits dit nogal vanzelfsprekend is, is dit meestal niet opgenomen in de bedrijfsovereenkomsten over telewerk.

Toch vereist telewerk nu juist specifieke vaardigheden van de werknemer: meer autonomie in het beheer van taken en van de arbeidstijd, meer beheersing van de werkomgeving, van de technische apparatuur en van de voorwaarden voor veiligheid en gezondheid op het werk.

Voor die uiteenlopende moeilijkheden zijn er aangepaste collectieve antwoorden nodig. In de bestudeerde ondernemingen zijn drie soorten ondersteuning terug te vinden:

- het ter beschikking stellen van technische ondersteuning voor de telewerkers (b.v. CHEMICALS)
- een gids voor telewerkers, met tips om telewerkdagen voor te bereiden en te plannen (CLEARING)

- het organiseren van vormingen voor telewerkers over gezondheid en veiligheid op het werk (SHOPPING) of over het organiseren van de eigen arbeidstaken: *tijdsmanagement*, beheer van mails, organisatie van een virtueel bureau, het voeren van teleconferenties, veiligheid op de arbeidsplaats (PHONE).

PARTIE 3.

LE STATUT JURIDIQUE DU TELETRAVAILLEUR

DEEL 3.

DE RECHTSPOSITIE VAN DE TELEWERKNEMER

HOOFDSTUK 1. TELEWERK: BEGRIP EN TYPOLOGIE

Telewerk of telearbeid maakt niet het voorwerp uit van een bijzondere wettelijke regeling. Het hoeft bijgevolg weinig te verwonderen dat noch in de wetgeving, noch in de rechtspraak een definitie wordt gegeven van de notie telewerk.

In de doctrine wordt telewerk gemeenzaam omschreven als een vorm van werken op afstand met behulp van informatica en telecommunicatietechnologie.¹ De omstandigheid dat “op afstand” wordt gewerkt of dat bij het verrichten van de arbeidsprestaties gebruik gemaakt wordt van informatica en telecommunicatietechnologie volstaat met andere woorden niet opdat sprake zou kunnen zijn van telewerk. Aan beide criteria (werken op afstand en het gebruik van informatica en telecommunicatietechnologie) dient te zijn voldaan om een bepaalde tewerkstelling als telewerk te kunnen omschrijven.²

Omtrent wat precies onder werken “op afstand” dient te worden verstaan bestaat geen eensgezindheid.

Volgens een enge interpretatie wordt onder werken op afstand verstaan, het werken buiten de lokalen die behoren tot de accommodatie van de werkgever.³ Overeenkomstig een dergelijke interpretatie is het werken in zogenaamde satellietkantoren die behoren tot de infrastructuur van de werkgever, niet op te vatten als “werken op afstand” en dus evenmin als telewerk.

De meerderheid van de rechtsleer hanteert evenwel een ruimere interpretatie van de notie “werken op afstand”.⁴ Er wordt met name geacht sprake te kunnen zijn van werken “op afstand” wanneer de arbeidsprestaties worden verricht op een andere plaats dan de plaats waar de resultaten van de arbeid nodig zijn, of de plaats waar de betrokken arbeid doorgaans wordt

¹ Vr.en Antw. Kamer 200-2001, 17 januari 2001, 8009 (Vr. nr. 166 Anthuenis); BALLARIN, L. en BELIEN, M., “Thuisarbeid en telewerk: vragen en definities”, *Arbbl.* 1995, 8; DEWAEL, H., “Telework en thuisarbeid”, in, *Liber amicorum Roger Blanpain*, Brugge, Die keure, 1998, 205; MAERTEN, P., “Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie”, *Or.* 2000, 173; OVERSTYNS, B., “Telewerk”, in, VANACHTER, O. (ed.), *Arbeidsrecht, een confrontatie tussen theorie en praktijk*, Antwerpen, Maklu, 1993, 113; VANTHOURNOUT, J., *Internet@work. Sociaal-juridische aspecten*, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 89.

² BALLARIN, L. en BELIEN, M., “Thuisarbeid en telewerk: vragen en definities”, *Arbbl.* 1995, 8.

³ Zie: Vr.en Antw. Kamer 200-2001, 17 januari 2001, 8009 (Vr. nr. 166 Anthuenis).

⁴ BALLARIN, L. en BELIEN, M., “Thuisarbeid en telewerk: vragen en definities”, *Arbbl.* 1995, 8; DEWAEL, H., “Telework en thuisarbeid”, in, *Liber amicorum Roger Blanpain*, Brugge, Die keure, 1998, 205; MAERTEN, P., “Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie”, 173; OVERSTYNS, B., “Telewerk”, in, VANACHTER, O. (ed.), *Arbeidsrecht, een confrontatie tussen theorie en praktijk*, Antwerpen, Maklu, 1993, 113; VANTHOURNOUT, J., *Internet@work. Sociaal-juridische aspecten*, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 89.

verricht.¹ Bijgevolg wordt niet enkel telethuiswerk, het werken in telewerkcentra, en het mobiel telewerken in aanmerking genomen doch tevens het telewerken in satellietkantoren.²

Telethuiswerk is een bijzondere vorm van huisarbeid die het voorwerp uitmaakt van een bijzondere regeling in de Arbeidsovereenkomstenwet.³ Het betreft met name huisarbeid waarbij de afstand met de onderneming wordt overbrugd middels het gebruik van informatica of telecommunicatietechnologie.⁴ Gelet op het bepaalde in artikel 119.1. WAO kan huisarbeid of thuiswerk omschreven worden als arbeid die door de werknemer wordt gepresteerd in zijn woonplaats of op elke andere door hem gekozen plaats en waarbij de werknemer niet onder rechtstreekse controle van de werkgever staat.

Telewerkcentra, telewerkkantoren of telewerkverzamelkantoren zijn kantoren of bedrijfsruimten die worden uitgebaat door een gespecialiseerde onderneming en waar de werkgever werkruimte huurt waar de in de buurt wonende werknemers hun arbeid kunnen verrichten en met behulp van de er aanwezige informatica en telecommunicatietechnologie de afstand overbruggen tussen het telewerkcentrum en de ondernemingen.⁵ In één telewerkkantoor zijn mogelijkwerwijze werknemers aan het werk van diverse onderneming. Daar een telewerkkantoor geen vrij door de werknemer gekozen werkplaats is in de zin van

¹ BALLARIN, L. en BELIEN, M., "Thuisarbeid en telewerk: vragen en definities", *Arbbl.* 1995, 8; MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 173; OVERSTYNS, B., "Telewerk", in, VANACHTER, O. (ed.), *Arbeidsrecht, een confrontatie tussen theorie en praktijk*, Antwerpen, Maklu, 1993, 113; VANTHOURNOUT, J., *Internet@work. Sociaal-juridische aspecten*, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 89.

² CORNIL, L. en PERTRY, V., *Informatie in de relatie werkgever-werknemer*, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 166-167; DEWAELE, H., "Telework en thuisarbeid", in, *Liber amicorum Roger Blanpain*, Brugge, Die keure, 1998, 205; LARDIERE, G., "Réflexion sur le télétravail", *J.T.T.* 1997, 421-422; GOOSSENS, K., "Vergelijking van de rechtstoestand van de telewerkende werknemer met die van de buitenhuiswerkende werknemer en de telewerkende zelfstandige", *Or.* 2004, 255; MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 174-175; VANTHOURNOUT, J., *Internet@work. Sociaal-juridische aspecten*, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 92-95.

³ Het betreft Titel VI van de WAO, zoals ingevoegd door de Wet van 6 december 1996, B.S. 24 december 1996.

⁴ BALLARIN, L. en BELIEN, M., "Thuisarbeid en telewerk: vragen en definities", *Arbbl.* 1995, 8; DEWAELE, H., "Telework en thuisarbeid", in, *Liber amicorum Roger Blanpain*, Brugge, Die keure, 1998, 206; MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 174; OVERSTYNS, B., "Telewerk", in, VANACHTER, O. (ed.), *Arbeidsrecht, een confrontatie tussen theorie en praktijk*, Antwerpen, Maklu, 1993, 114.

⁵ CORNIL, L. en PERTRY, V., *Informatie in de relatie werkgever-werknemer*, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 166-167; MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 174; OVERSTYNS, B., "Telewerk", in, VANACHTER, O. (ed.), *Arbeidsrecht, een confrontatie tussen theorie en praktijk*, Antwerpen, Maklu, 1993, 114; VANTHOURNOUT, J., *Internet@work. Sociaal-juridische aspecten*, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 93-94.

artikel 119.1 WAO, valt deze vorm van telewerk niet onder de bepalingen in de arbeidsovereenkomstenwet betreffende de huisarbeid.¹

Een satellietkantoor behoort in tegenstelling tot voornoemde telewerkcentra tot de bedrijfsinfrastructuur van de werkgever. Het betreft als het ware een telewerkkantoor dat door de onderneming zelf wordt uitgebaat.²

Het mobiel telewerken tenslotte is een vorm van telewerk waarbij gewerkt wordt van op een mobiele werkplaats, zoals bijvoorbeeld de wagen of de trein.³ Bij deze vorm van telewerken wordt vaak gedacht aan handelsvertegenwoordigers en medisch afgevaardigden die hun bestellingen en verslagen doorsturen naar de onderneming met behulp van informatica en telecommunicatietechnologie zonder zich daarvoor naar de onderneming te hoeven verplaatsen.⁴

¹ MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 174-175; I

² MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 175.

³ CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 168; LARDIERE, G., "Réflexion sur le télétravail", J.T.T. 1997, 421; MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 175.

⁴ CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 168; LARDIERE, G., "Réflexion sur le télétravail", J.T.T. 1997, 421; MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 175.

HOOFDSTUK 2. TELEWERK EN DE ONDERGESCHIKTHEID

In het raam van dit onderzoek wordt slechts aandacht besteed aan de rechtspositie van de telewerknemer, met andere woorden de telewerker die verbonden is door een arbeidsovereenkomst. Dit betekent evenwel geenszins dat telewerk niet kan plaatsvinden in het raam van een statutaire tewerkstelling of in het raam van een aannemingsovereenkomst (zelfstandigen).¹ Een en ander valt echter buiten het bestek van dit onderzoek.

Kenmerkend voor een arbeidsovereenkomst ten aanzien van een zelfstandigenovereenkomst, is dat ingevolge het sluiten van een arbeidsovereenkomst in hoofde van de werkgever een gezagsrecht ontstaat ten aanzien van de werknemer, althans in het raam van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst.²

Wanneer de werknemer de arbeid “op afstand” verricht werd het bestaan van dit gezagsrecht niet altijd even vanzelfsprekend geacht. Bij de totstandkoming van de Wet van 10 maart 1900 op de arbeidsovereenkomst voor werklieden, werd opgemerkt dat de betrokken wet niet van toepassing was op de thuiswerkers, op grond van de overweging dat deze categorie van werknemers hun arbeid niet verrichten onder het gezag, het bestuur en het toezicht van de werkgever.³

Sinds het Cassatiearrest van 30 november 1992 staat het evenwel definitief vast dat de gezagsuitoefening niet onverzoenbaar is met huisarbeid.⁴ Dit werd nadien bevestigd door de wetgever wanneer de huisarbeid werd opgenomen in de arbeidsovereenkomstenwet.

Gelet op het bepaalde in artikel 119.1 Arbeidsovereenkomstenwet moet evenwel worden aangenomen dat in het raam van huisarbeid de gezagsuitoefening beperkt kan zijn. Zo bepaalt artikel 119.1 WAO dat de Arbeidsovereenkomstenwet van toepassing is op de thuiswerkers die arbeid presteren onder gezag van de werkgever zonder dat zij onder het toezicht en de rechtstreekse controle van de werkgever staan.

De omstandigheid dat voor telewerkers (deze die tewerkgesteld zijn in satellietkantoren eventueel uitgezonderd) de gezagsuitoefening eigen kenmerken vertoont tegenover de klassieke gezagsuitoefening noopt tot enige bedenkingen bij de regeling van de individuele arbeidsrechtelijke rechtspositie van de telewerker.

Inzonderheid moet worden stilgestaan bij de toepassing van de regels inzake arbeidsduur, zondagarbeid, en arbeid op feestdagen, alsook van de regels inzake welzijn op het werk en van de reglementering inzake arbeidsongevallen en beroepsziekten, en tenslotte ook van de

¹ Zie o.m. GOOSSENS, K., “Vergelijking van de rechtstoestand van de telewerkende werknemer met die van de buitenhuiswerkende werknemer en de telwerkende zelfstandige”, Or. 2004, 253 e.v.

²VAN EECKHOUTTE, W., Sociaal compendium. Arbeidsrecht.2004-2005, Mechelen, kluwer, 2004, 489.

³ Memorie van Toelichting, Pasin. 1900, 82.

⁴ J.T.Y. 1998, 548.

regels inzake de schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst. Hierbij zal een onderscheid moeten worden gemaakt naargelang de telewerker al dan niet onder de toepassing valt van de Wet betreffende de huisarbeid. Ingevolge deze Wet werd immers ten aanzien van de huisarbeid voorzien in een aantal afwijkingen op het gemeen arbeidsrecht. Omtrent het toepassingsgebied van deze wet blijkt echter geen eensgezindheid te bestaan. Voorafgaand dient bijgevolg enige toelichting te worden verschaft omtrent het begrip huisarbeider.

HOOFDSTUK 3. HET BEGRIP HUISARBEID

Wat onder huisarbeid dient te worden verstaan wordt bepaald in het actuele artikel 119.1 WAO zoals dit werd ingevoegd ingevolge de Wet betreffende de huisarbeid. Overeenkomstig deze bepaling is er sprake van een huisarbeider in de zin van deze wet, wanneer deze tegen betaling van loon arbeid presteert onder gezag van een werkgever, en dit in zijn woonplaats of op een andere, vrij door hem gekozen plaats, en zonder dat hij onder het toezicht of de rechtstreekse controle staat van zijn werkgever.

De tewerkstelling van huisarbeiders onderscheidt zich dus van de klassieke tewerkstellingvormen door twee elementen. In de eerste plaats wordt de arbeid door de werknemer verricht in zijn woonplaats of op een andere vrij door hem gekozen plaats. In de tweede plaats is de werkgever of diens vertegenwoordiger niet aanwezig op de plaats waar de arbeid wordt verricht en heeft er ook geen toegang.¹ Er wordt met andere woorden geen rechtstreeks toezicht uitgeoefend op de huisarbeider.²

De wetgever beperkt geenszins de toepassing van de wet tot werknemers die regelmatig huisarbeid verrichten. Evenmin lijkt de toepassing van de Wet te vereisen dat de prestaties die door de werknemer worden verricht in zijn woonplaats of op een vrij door hem gekozen plaats en zekere omvang hebben. Ook werknemers die slechts occasioneel of in zeer beperkt mate “thuis” (of op een vrij gekozen plaats) werken zouden dus in beginsel onder de toepassing van de wet vallen.³

Bepaalde rechtsleer verdedigt niettemin de stelling dat de bepalingen van voornoemde wet niet van toepassing zijn op occasionele huisarbeid. Slechts wanneer met een zekere regelmaat huisarbeid wordt verricht zouden de bepalingen inzake de huisarbeid toepassing kunnen vinden.⁴ Het is echter niet duidelijk op welke rechtsgrond deze auteurs zich baseren.

Andere auteurs stellen slechts dat het onwenselijk zou zijn wanneer de bijzondere bepalingen inzake huisarbeid zouden worden toegepast op werknemers die slechts occasioneel “thuis” werken.⁵

¹ Zie hierna.

² Wetsontwerp betreffende de huisarbeid van 14 november 1995, memorie van toelichting, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/1, p. 2-3.

³ In deze zin, HUMBLET, P., “Zoals het klokje thuis tikt”, in, Het sociaal recht na de kaderbesluiten, Gent, Associare, 1997, 14.

⁴ CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 169, 170.

⁵ GOOSSENS, K., “Vergelijking van de rechtstoestand van de telewerkende werknemer met die van de buitenhuiswerkende werknemer en de telwerkende zelfstandige”, Or. 2004, 264; VAN TILBORGH, I., “Huisarbeid. De wet van 6 december 1996: oost, west... thuis best?”, T.S.R. 1998, bijzonder nummer, 25.

VAN TILBORGH tracht de occasionele thuiswerkers uit te sluiten van het statuut van de huisarbeider door een opsplitsing te maken tussen de gevallen waarin de huisarbeid een arbeidsvoorwaarde is die werd opgenomen in de arbeidsovereenkomst en de huisarbeid die slechts een modaliteit van de uitvoering van het werk is. Slechts in het eerste geval zouden de bijzondere bepalingen van de Wet betreffende de huisarbeid van toepassing zijn.¹ De auteur vergeet echter te vermelden waarop zij dit onderscheid tussen “arbeidsvoorwaarde” en “modaliteit van de uitvoering van het werk”, stoelt. Bovendien is de draagwijdte van dit onderscheid niet meteen duidelijk. Men dient er immers rekening mee te houden dat wanneer arbeidsprestaties thuis worden gepresteerd dit doorgaans gebeurt in samenspraak tussen werkgever en werknemer (minstens stilzwijgend). In voorkomend geval kan worden aangenomen dat de bestaande arbeidsovereenkomst werd gewijzigd en de huisarbeid derhalve een arbeidsvoorwaarde wordt die deel uitmaakt van de overeenkomst. Desgevallend zal weliswaar niet zijn voldaan aan het vereiste dat deze overeenkomst schriftelijk moet worden vastgesteld.² Dit betekent echter geenszins dat deze overeenkomst daardoor ondoelmatig wordt.³ Een en ander doet met andere woorden geen afbreuk aan de vaststelling dat de huisarbeid deel uitmaakt van het voorwerp van de arbeidsovereenkomst. Wanneer de werknemer met instemming van de werkgever thuis werkt zal de omstandigheid dat wordt thuis gewerkt dus steeds een arbeidsvoorwaarde zijn. Wanneer de werknemer daarentegen thuis blijft, ook al is dit om arbeid te presteren, zonder het akkoord van de werkgever, moet dit worden beschouwd als een onwettige afwezigheid. In voorkomend geval is de omstandigheid dat thuis werd gewerkt geen arbeidsvoorwaarde. Doch evenmin valt in te zien in welke zin hier sprake zou kunnen zijn van een “modaliteit van de uitvoering van het werk”. De werknemer blijft in voorkomend geval immers in gebreke om de arbeidsovereenkomst uit te voeren.

GOOSSENS bepleit een tussenkomst van de wetgever teneinde de occasionele thuiswerkers uit te sluiten van het bijzondere statuut van de huisarbeider. In afwachting, zou de werkgever er, aldus de auteur goed aan doen in de arbeidsovereenkomst of in het arbeidsreglement een kwantitatief criterium op te nemen teneinde af te bakenen wie wel en wie niet als huisarbeider kan worden gekwalificeerd.⁴ Deze techniek mag verbazen. Wanneer men ervan uitgaat dat de Wet betreffende de huisarbeid ook occasionele thuiswerkers viseert (anders stelt het probleem zich niet) zouden dus door middel van een arbeidsovereenkomst of een arbeidsreglement bepaalde werknemers aan de toepassing van deze wet worden onttrokken. Dit lijkt me bijzonder problematisch te zijn. Overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 WAO zijn immers alle met de bepalingen van de WAO strijdige bedingen nietig, voor zover zij ertoe strekken de

¹ VAN TILBORGH, I., “Huisarbeid. De wet van 6 december 1996: oost, west... thuis best?”, T.S.R. 1998, bijzonder nummer, 264.

² Art. 119.4 WAO

³ Art. 119.5 WAO

⁴ GOOSSENS, K., “Vergelijking van de rechtstoestand van de telewerkende werknemer met die van de buitenhuiswerkende werknemer en de telwerkende zelfstandige”, Or. 2004, 264.

rechten van de werknemers in te korten of zijn verplichtingen te verzwaren.¹ De wet betreffende de huisarbeid verzwart weliswaar op bepaalde punten de verplichtingen van de werknemer, in welk geval de uitsluiting van de huisarbeidwet een verlichting van de plichten van de werknemer bewerkstelligt. Deze wet verschaft echter ook bijkomende rechten aan de huisarbeiders, die deze verliezen wanneer hen de toepassing van de bepalingen in de WAO betreffende de huisarbeid zou worden ontzegd. Men denke o.m. aan de bepalingen inzake de vergoeding van de kosten verbonden aan de huisarbeid (art. 119.6) en de mogelijkheid om de arbeidsovereenkomst zonder opzeggingstermijn of –vergoeding te bedingen wanneer geen geschrift werd opgemaakt (art. 119.5 WAO).

Naar onze mening dient er dus te worden van uit gegaan dat de Wet betreffende de huisarbeid niet enkel van toepassing is op werknemers die regelmatig of substantieel thuis werken. De wet betreffende de huisarbeid is o.i. tevens van toepassing op occasionele thuiswerkers. Een en ander dient evenwel steeds te geschieden met instemming van de werkgever. Ter zake dient men er ook rekening mee te houden dat de bepalingen in de WAO betreffende huisarbeid, deze inzake het vereiste dat een geschrift wordt opgesteld uitgezonderd (art. 119.4 en art. 119.5 WAO), slechts van toepassing zijn op de prestaties die “thuis” worden verricht.² Terzijde kan overigens nog worden opgemerkt dat de partij die zich beroept op de bepalingen inzake huisarbeid dient te bewijzen dat het wel degelijk om huisarbeid gaat.

Zoals reeds zijdelings werd opgemerkt moet de overeenkomst voor tewerkstelling van huisarbeiders voor iedere werknemer afzonderlijk schriftelijk worden vastgesteld uiterlijk op het tijdstip waarop de werknemer de uitvoering van zijn overeenkomst aanvangt. Dit geschrift dient bovendien een aantal verplichte vermeldingen te bevatten.³ Het betreft vermeldingen omtrent de identiteit van de partijen,⁴ het loon,⁵ de kostenvergoeding,⁶ de arbeidsplaats,⁷ het overeengekomen werk,⁸ de arbeidsregeling, het werkrooster of werkvolume,¹ het bevoegd paritair comité.²

¹ Zie ook artikel 51 CAO-Wet.

² Art. 119.2 WAO.

³ Art. 119.4 WAO.

⁴ Voor wat de werkgever betreft moet worden vermeld: de naam, de voornamen en de hoofdverblijfplaats of de firmanaam en de maatschappelijke zetel en, in voorkomend geval, de benaming waaronder de werkgever zich tot het publiek richt. Wat de werknemer betreft moet worden vermeld: de naam, de voornamen en de hoofdverblijfplaats (art. 119.4, §2, 1° en 2° WAO).

⁵ Het overeengekomen loon moet worden vermeld, of indien dit niet kan worden vastgesteld, de wijze en de grondslag voor berekening (art. 119.4, §2, 3° WAO).

⁶ Het betreft de vergoeding van de kosten verbonden aan de huisarbeid (Art. 119.4, §2, 4° WAO).

⁷ Vermeld moet worden de plaats of plaatsen die de huisarbeider gekozen heeft om zijn werk te verrichten (art. 119.4, §2, 5° WAO).

⁸ Art. 119.4, §2, 6° WAO.

De miskennis van de verplichting om een geschrift op te stellen dat beantwoordt aan de wettelijke vereisten leidt er niet toe dat de betrokken arbeidsovereenkomst nietig is of wordt geconverteerd in een reguliere arbeidsovereenkomst.

Indien de onregelmatigheid er slechts in bestaat dat het kwestieuze geschrift geen vermelding bevat van de kostenvergoeding, dan heeft dit enkel tot gevolg dat, een forfaitaire kostenvergoeding verschuldigd is van 10 procent van het loon, tenzij de werknemer aan de hand van verantwoordingsstukken aantoont dat de werkelijke kosten verbonden aan de huisarbeid hoger zijn.³ Bovendien kan de kostenvergoeding geregeld worden bij CAO, in welk geval bij ontstentenis van enige vermelding terzake in de individuele arbeidsovereenkomst de in de CAO opgenomen regeling dient te worden toegepast.⁴

Wanneer geen geschrift werd opgesteld dat beantwoordt aan de wettelijke vereisten, de vereiste om de kostenvergoeding te vermelden uitgezonderd, dan heeft de huisarbeider het recht om de betrokken arbeidsovereenkomst eenzijdig te beëindigen zonder opzeggingstermijn en zonder opzeggingsvergoeding.⁵ De vraag rijst welke de gevolgen zijn van de uitoefening van dit beëindigingsrecht wanneer de betrokken werknemer was tewerkgesteld in een zogenaamd “gemengd statuut” (i.e. wanneer slechts een gedeelte van de arbeid “thuis” wordt gepresteerd).

In de rechtsleer wordt doorgaans het standpunt verdedigd dat de uitoefening van voormeld beëindigingsrecht zonder gevolg is voor het voortbestaan van de arbeidsovereenkomst.⁶ Vertrokken wordt van de idee dat de overeenkomst voor tewerkstelling van huisarbeiders niet als een arbeidsovereenkomst mag worden beschouwd. Het zou slechts een overeenkomst betreffen omtrent een essentiële arbeidsvoorwaarde (plaats van tewerkstelling) die kan worden afgescheiden van de arbeidsovereenkomst als zodanig. Teneinde deze dichotomie te onderbouwen wordt verwezen naar het bepaalde in artikel 119.2 WAO op grond waarvan in

¹ Overeenkomstig art. 119.4, §2, 7° WAO, dient het geschrift te vermelden, de overeengekomen arbeidsregeling en/of werkrooster en/of het overeengekomen minimale volume van de prestaties. De verplichting om ofwel de arbeidsregeling (voltijds of deeltijds), ofwel het werkrooster te vermelden, wanneer niet de minimale omvang van de prestaties kan worden vermeld mag verbazen. Huisarbeiders zijn immers niet onderworpen aan de bepalingen in de arbeidswet inzake de arbeidswet en werkroosters (art. 3bis Arbeidswet). Zie hierover in de hiernavolgende afdeling.

² Art. 119.4, §2, 8° WAO.

³ Art. 119.6 WAO.

⁴ Art. 119.6 WAO

⁵ Art. 119.5 WAO.

⁶ HUMBLET, P., “Zoals het klokje thuis tikt”, in, Het sociaal recht na de kaderbesluiten, Gent, Associare, 1997, 14; JANVIER, R. en VERLINDEN, A., “Huisarbeid in het sociaal recht”, in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 1999, 14; zie eveneens PERTRY, V. en CORNIL, L., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 174. Hoewel laatstgenoemde auteurs tot een ietwat genuanceerder resultaat komen vetrekken zij van hetzelfde uitgangspunt.

het geval van een gemengd statuut, de bepalingen in de WAO betreffende de huisarbeid slechts van toepassing zijn op de prestaties die “thuis” worden verricht. Het kwestieuze beëindigingsrecht van de werknemer zou dan enkel betrekking hebben op voormelde overeenkomst omtrent een essentiële arbeidsvoorwaarde en niet op de arbeidsovereenkomst als zodanig. In concreto zou dit betekenen dat de uitoefening van het betrokken verbrekingsrecht tot gevolg heeft dat de werknemer binnen de onderneming moet worden tewerkgesteld.¹ De sanctie bij miskenning van de vormvereisten ex artikel 119.4 WAO zou er met andere woorden in bestaan dat de werknemer kan eisen dat hij wordt tewerkgesteld binnen de onderneming.

Uit de tekst van de wet blijkt echter net zo min als uit de parlementaire stukken dat dit de sanctie is die wetgever voor ogen had wanneer artikel 119.5 WAO werd geredigeerd. Het is opvallend dat de wetgever het bij de omschrijving van de betrokken sanctie, heeft over de mogelijkheid om de “arbeidsovereenkomst” te beëindigen. Dit zou op zijn minst vreemd zijn te noemen wanneer de wetgever, de werknemer die wordt tewerkgesteld met miskenning van artikel 119.4 WAO, enkel de mogelijkheid wou geven om een einde te stellen aan de overeenkomst betreffende de arbeidsplaats. Een en ander zou bovendien betekenen dat aan de werknemer de mogelijkheid wordt verstrekt om een essentiële arbeidsvoorwaarde eenzijdig te wijzigen. Er hoeft nauwelijks aan te worden herinnerd dat dit uitzonderlijk is in een contractuele relatie,² en derhalve een duidelijk signaal veronderstelt van de wetgever hetgeen *in casu* zeker en vast niet het geval is. Wanneer de werknemer de arbeidsovereenkomst eenzijdig kan wijzigen zonder dat dit het einde van de arbeidsovereenkomst met zich meebrengt valt bovendien niet in te zien waarom de wetgever bepaalt dat dit beëindigingsrecht wordt uitgeoefend zonder opzeggingstermijn of -vergoeding. Indien de arbeidsovereenkomst niet wordt beëindigd bestaat immers hoe dan ook geen rechtsgrond voor dergelijke vergoeding of termijn.³ De indruk dat de wetgever NIET de bedoeling heeft gehad om het beëindigingsrecht van de werknemer te beperken tot de overeenkomst betreffende de arbeidsplaats blijkt overigens ook uit het artikel 119.2 WAO. In dit wetsartikel wordt weliswaar bepaald dat wanneer in het kader van eenzelfde overeenkomst slechts een deel van de arbeid “thuis wordt gepresteerd, de bepalingen in de WAO betreffende de huisarbeid enkel van toepassing zijn op deze prestaties. Blijkens het slot van voornoemd artikel zijn de bepalingen inzake de vormvereisten (art. 119.4) en het beëindigingsrecht van de werknemer bij miskenning van deze vormvereisten (art. 119.5), evenwel van toepassing op de gehele

¹ HUMBLET, P., “Zoals het klokje thuis tikt”, in, Het sociaal recht na de kaderbesluiten, Gent, Associare, 1997, 14; JANVIER, R. en VERLINDEN, A., “Huisarbeid in het sociaal recht”, in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTELT, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 14.

² Zie: Cass. 20 december, 1993, Arr. Cass. 1993, 1085.

³ SALOMEZ, K., De rechtspositie van de ontslagmacht naar Belgisch arbeidsrecht, Brugge, Die Keure, 2004, 101.

overeenkomst en niet enkel op een deel ervan.¹ Ook in de voorbereidende werkzaamheden van de huisarbeitswet is geen enkele aanwijzing te vinden dat de wetgever het kwetsieve beëindigingsrecht beoogde te beperken tot de overeenkomst betreffende de arbeidsplaats, en zodanig de werknemer het recht beoogde te geven om de arbeidsovereenkomst eenzijdig te wijzigen.

Naar onze mening moet dus worden aangenomen dat het beëindigingsrecht van de werknemer ex artikel 119.5 WAO betrekking heeft op de volledige arbeidsovereenkomst. Indien evenwel de overeenkomst voor het verrichten van huisarbeid het voorwerp uitmaakt van een afzonderlijke arbeidsovereenkomst, naast een reguliere arbeidsovereenkomst zal het betrokken beëindigingsrecht uitsluitend betrekking hebben op de overeenkomst voor huisarbeid, zonder het voortbestaan van de andere arbeidsovereenkomst in het gedrang te brengen. Overeenkomstig het bepaalde in artikel 119.2 gelden de vormvereisten ex artikel 119.4 en de eraan verbonden sanctie ex artikel 119.5 enkel voor overeenkomsten in het raam waarvan minstens een deel van de arbeid “thuis” wordt gepresteerd. De partijen kunnen de draagwijdte van het beëindigingsrecht dus beperken door de huisarbeid op te nemen in een afzonderlijke arbeidsovereenkomst.

¹ Zie: art. 119.2. §2 in fine WAO waarin wordt bepaald: “op deze overeenkomsten (i.e. de overeenkomsten in het kader waarvan slechts een deel van de arbeid “thuis wordt” gepresteerd) zijn de bepalingen van de artikelen 119.4 en 119.5 van toepassing”.

HOOFDSTUK 4. ARBEIDS- EN RUSTTIJDEN

4.1. HET PRINCIPE

Voor de toepassing van het Belgische arbeidsrecht wordt geen rekening gehouden met de eigenheid van het telewerk. Telewerkers vormen als zodanig geen juridische categorie. Het spreekt dus voor zich dat ten aanzien van deze werknemers in beginsel het gemene arbeidsrecht van toepassing is.

Telewerkers vallen dus, onder de toepassing van het gemeen arbeidsrecht inzake arbeids- en rusttijden, tenzij zij behoren tot een uitgesloten categorie.

4.2. TELETHUISWERK

De omstandigheid in acht genomen dat telewerk zich vaak manifesteert als een bijzondere vorm van huisarbeid, dient de toepasbaarheid van de arbeids- en rusttijdenregeling op telewerknemers in belangrijke mate te worden genuanceerd. Overeenkomstig het bepaalde in artikel 3*bis* van de Arbeidswet zijn de bepalingen inzake arbeids- en rusttijden immers niet van toepassing op huisarbeiders, de bepalingen inzake de jeugdige werknemers uitgezonderd (art. 30 tot en met art. 34*ter* Arbeidswet). Telethuiswerkers vallen met andere woorden niet onder het verbod op zondagwerk of op tewerkstelling tijdens een wettelijke feestdag,¹ de beperkingen van de arbeidsduur, het verbod op nachtarbeid, de verplichting om de uurroosters na te leven, de en bepalingen inzake rusttijden en pauzes.² Dergelijke uitsluiting kwam overigens al voor in o.m. de Wet van 14 juni 1921 betreffende de arbeidsduur.³

De idee achter deze uitsluiting houdt verband met de omstandigheid dat huisarbeiders ontsnappen aan de rechtstreekse controle van de werkgever.⁴ Gesteld wordt dat het eigen aan huisarbeid is, dat de werknemer zelf zijn arbeidstijd regelt, en dat de werkgever moeilijk strafrechtelijk kan worden gesanctioneerd bij miskennis van de reglementering inzake arbeids- en rusttijden wanneer hij niet kan verhinderen dat deze reglementering wordt overtreden door de huisarbeiders.⁵ Voornoemde *ratio legis* in acht genomen rijst evenwel de

¹ Overeenkomstig het bepaalde in artikel 10 Feestdagenwet mogen werknemers tewerkgesteld worden tijdens een feestdag wanneer zodgaarbeid is toegestaan door of krachtens de Arbeidswet. (Wet van 4 januari 1974 betreffende de feestdagen, B.S. 31 januari 1974)

² Zie hdst III, afdelingen, 1, 2, 4, 5, 6 en 7 Arbeidswet.

³ Art. 2 Wet 14 juni 1921 instituant la journée de huit heures et la semaine de quarente-huit heures, Pasin. 1921, 284.

⁴ Zie reeds: ANSELIN, J., *Droit social et industriel*, Brussel, Editions de la société royale chambre Belge des comptables, 1956, 338; zie eveneens: PERTRY, V. en CORNIL, L., *Informatie in de relatie werkgever-werknemer*, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 182.

⁵ BALLARIN, L., “Télétravail, travail à domicile, travail à distance et flexibilité”, in, *Le contrat de travail et la nouvelle économie*, Brussel, EJB, 2001, 251; BORGIONS, P., “De huisarbeid”, *Or.* 1997, 34; GOOSSENS, K., “Vergelijking van de rechtstoestand van de

vraag of dat de uitsluiting van de huisarbeiders van de arbeids- en rusttijdenreglementering wel het meest adequate middel was. Ingevolge deze volledige uitsluiting wordt het immers mogelijk dat de werkgever de huisarbeider rechtstreeks of onrechtstreeks dwingt om bijvoorbeeld 's nachts of 's zondags te werken, of de wekelijkse of dagelijkse arbeidsduurgrenzen te overschrijden.

Het is ongetwijfeld in het licht van deze vaststelling dat de NAR naar aanleiding van de totstandkoming van de wet op de huisarbeid een veeleer aarzelend advies uitbracht betreffende de toepassing van de arbeids- en rusttijdenreglementering op de huisarbeiders. De NAR merkte op dat de Arbeidswet van 16 maart 1971 niet zonder meer van toepassing kon zijn op de huisarbeid, gelet op het specifieke karakter van deze vorm van arbeid. Niettemin stelt de raad dat de algemene beginselen van deze wet moeten worden gehandhaafd en dat er met name voor gezorgd moet worden dat de thuiswerker niet verplicht wordt om prestaties te verrichten die hoger liggen dan de wekelijkse arbeidsduur van een voltijdse werknemer in de onderneming of dat hij verplicht wordt te werken op zon- en feestdagen.¹

De wetgever handhaafde niettemin het principe van de niet toepasbaarheid van de reglementering inzake de arbeids- en rusttijden op de huisarbeiders. De wetgever hield rekening met voormeld advies van de NAR, in deze zin dat de Koning de bevoegdheid werd gegeven om op advies van de sociale partners de betrokken reglementering geheel of gedeeltelijk toepasselijk te verklaren op de huisarbeiders.² Zulks is thans echter nog niet gebeurd. *De lege lata* zijn de bepalingen in de Arbeidswet betreffende de arbeids- en rusttijden (de bepalingen inzake de jeugdige werknemers uitgezonderd) dus niet van toepassing op huisarbeiders. De werkgever die de huisarbeider dwingt om bijvoorbeeld 's zondags of 's nachts te werken of om de arbeidsduurgrenzen te overschrijden zal bijgevolg in beginsel niet kunnen worden gesanctioneerd.³ De partijen zouden in beginsel zelfs in de arbeidsovereenkomst een arbeidsduur kunnen bedingen die hoger is dan de wettelijke arbeidsduurgrenzen. Het hoeft geen betoog dat dergelijke praktijk niet spoort met de idee achter de uitsluiting van deze categorie van werknemers. Een initiatief van de wetgever, de Koning of de sociale partners lijkt aangewezen.

4.3. HET GEMENGD STATUUT

Telethuiswerk wordt vaak gecombineerd met arbeid die in de onderneming wordt gepresteerd. De werknemers die zowel "thuis" als in de onderneming arbeid presteren werken in een zogenaamd gemengd statuut. De mate waarin de bepalingen in de WAO betreffende de huisarbeid van toepassing zijn op deze werknemers, werd uitdrukkelijk geregeld door de

telewerkende werknemer met die van de buitenhuiswerkende werknemer en de telwerkende zelfstandige", Or. 2004, 258; VANTHOURNOUT, J., *Internet@work*. Sociaal-juridische aspecten, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 105-106; VAN TILBORGH, I., "Huisarbeid. De wet van 6 december 1996: oost, west... thuis best?", T.S.R. 1998, bijzonder nummer, 35-36.

¹ Advies nr. 1104 van de NAR.

² Art. 3bis, lid 2 en 3 Arbeidswet.

³ Zie echter hierna over de figuur van de "fraus legis".

wetgever.¹ De wetgever bepaalde evenwel niet in welke mate de werknemers die werkzaam zijn in een zogenaamd gemengd statuut, uitgesloten zijn van de toepassing van de arbeids- en rusttijdenreglementering. Niettemin wordt gemeenzaam aangenomen dat deze uitsluiting slechts geldt voorzover de arbeid thuis wordt gepresteerd.² Dit hoeft niet te verbazen. Wanneer de betrokken werknemers in de onderneming werkzaam zijn, onderscheiden zij zich niet wezenlijk van de reguliere werknemers. Voormeld standpunt is bovendien niet onverenigbaar met de wettekst. Men kan immers aannemen dat wanneer de werknemer werkt in de onderneming deze niet als huisarbeider werkzaam is en in die mate niet valt onder de uitsluiting van artikel 3*bis* van de Arbeidswet.

Een werknemer die deels “thuis”, deels in de onderneming arbeid presteert, kan dus niet in de onderneming worden tewerkgesteld op zondag, tijdens feestdagen, ’s nachts of met miskennis van de arbeidsduurgrenzen, van de werkroosters of van de voorgeschreven rusttijden en pauzes. Voor de arbeid die de werknemer “thuis” verricht valt hij niet onder deze beperkingen.

In concreto betekent dit, dat het mogelijk zou zijn dat een werknemer bijvoorbeeld gehouden is om 37 uur per week, in de onderneming arbeid te presteren en daarnaast van deze werknemer wordt verwacht dat hij “thuis” arbeid presteert waardoor de arbeidsduurgrenzen worden overschreden.³ Aansluitend bij hetgeen hierboven werd gesteld met betrekking tot de toepasselijkheid van de arbeids- en rusttijdenreglementering op telethuiswerkers, stemt dergelijke situatie niet overeen met de ratio achter de uitsluitingsbepaling van artikel 3*bis* van de Arbeidswet, hetgeen ook blijkt uit bovengenoemd advies van de NAR. De wetgever koos er bij de goedkeuring van de Wet op de huisarbeid echter zeer bewust voor de uitsluiting te handhaven.

De lege lata kan weliswaar de figuur van de *fraus legis* enig soelaas bieden. Men kan immers aannemen dat wanneer de opname in de arbeidsovereenkomst van een beding tot thuiswerk, geschiedt met als doorslaggevende beweegreden, de imperatieve arbeids- en rusttijdenreglementering te ontduiken, dit een ongeoorloofde wetsontduiking uitmaakt.⁴ Dergelijk beding zal bijgevolg vernietigbaar zijn wegens de ongeoorloofdheid van de oorzaak.

¹ Art. 119.2 WAO.

² GOOSSENS, K., “Vergelijking van de rechtstoestand van de telewerkende werknemer met die van de buitenhuiswerkende werknemer en de telwerkende zelfstandige”, Or. 2004, 259; MAERTEN, P., “Telewerken: juridische aspecten van een virtuele arbeidsorganisatie”, 179.

³ Zie: HUMBLET, P., “Zoals het klokje thuis tikt”, in, Het sociaal recht na de kaderbesluiten, Gent, Associare, 1997, 11; JACQMAIN, J., “La loi relative au travail à domicile”, Soc. Kron. 1997, 5.

⁴ Cass. 17 maart 1972, Arr. Cass. 1972, 675; GHYSELEN, M., Fiscale gevolgen van nietige rechtshandelingen, Kalmthout, Biblio, 1996, 110 e.v.; RAUWS, W., Civielrechtelijke beëindigingswijzen van de arbeidsovereenkomst: nietigheid, ontbinding en overmacht, Antwerpen, Kluwer, 1987, 32-39.

Het verdient echter de voorkeur dat de wetgeving in die zin wordt aangepast dat de betrokken bescherming van de Arbeidswet wordt gehandhaafd ook in het geval van de huisarbeiders, zij het dat wordt rekening gehouden met de specificiteit van hun situatie.

HOOFDSTUK 5. SCHORSING VAN DE UITVOERING VAN DE ARBEIDSOVEREENKOMST

Zoals reeds werd opgemerkt vormen telewerknemers vanuit wetgevingstechnisch oogpunt, geen bijzondere juridische categorie. Bijgevolg zijn de gemene arbeidsrechtelijke regels inzake de schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst, in beginsel onverkort van toepassing op telewerknemers. Dit betekent dat de schorsingsgronden die gelden in de reguliere arbeidsrelatie evenzeer gelden in de relatie tussen de werkgever en een telewerknemer. Ook de regels inzake de loonwaarborgen bij schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst, zijn in beginsel onverkort van toepassing.

Slechts ten aanzien van telehuiswerkers voorziet de Huisarbeidwet in een aantal afwijkingen van het gemene arbeidsrecht inzake de schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst. Deze afwijkingen hebben betrekking op de schorsing wegens slecht weer, technische stoornis, het gewaarborgd dagloon, en de schorsing wegens arbeidsongeschiktheid.

5.1. SCHORSING VAN DE UITVOERING VAN DE ARBEIDSOVEREENKOMST WEGENS SLECHT WEER, TECHNISCHE STOORNIS, EN REGELING INZAKE HET GEWAARBORGD DAGLOON

De regeling inzake de schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst wegens slecht weer of wegens technische stoornis is niet van toepassing op huisarbeiders.¹ Opgemerkt moet evenwel worden dat de regeling in de WAO inzake de schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst wegens slecht weer of wegens een technische stoornis, hoe dan ook slechts gelden ten behoeve van handarbeiders.

De relevantie van deze uitsluiting voor de rechtspositie van de telewerkers, de telehuiswerkers in het bijzonder, is bijgevolg beperkt. De meeste telewerkers verrichten immers in hoofdzaak hoofdarbeid, en zijn zodanig als bediende te kwalificeren. Hoe dan ook, telehuiswerkers genieten in geen geval van de regeling inzake de schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst wegens slecht weer of wegens technische stoornis. De overige telewerkers zijn eveneens uitgesloten van voornoemde schorsingsgronden voor zover zij niet als handarbeider kunnen worden gekwalificeerd, hetgeen zoals aangegeven, doorgaans het geval is. Een en ander betekent evenwel niet dat de uitvoering van de arbeidsovereenkomst niet wordt geschorst wanneer weersomstandigheden of een technische stoornis de betrokken werknemer verhinderen om de bedongen arbeid te presteren. Deze schorsing zal alleen niet kunnen worden gestoeld op de uitdrukkelijke schorsingsgronden van artikel 49 en 50 WAO (technische stoornis en slecht weer).

Voornoemde uitsluiting kan ten dele worden opgevangen middels de regeling inzake het gewaarborgd dagloon.² Deze regeling strekt ertoe een loonwaarborg te verstrekken aan de werknemer die door omstandigheden vreemd aan zijn wil, en buiten iedere fout van de

¹ Art. 119.7 WAO.

² Wetsontwerp betreffende de huisarbeid. Verslag namens de commissie voor de sociale zaken, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/6, 29.

werkgever,¹ geen arbeid kan verrichten, en derhalve principieel geen recht op loon kan laten gelden.

Wanneer een werknemer zijn dagtaak niet of niet volledig kan verrichten ingevolge slecht weer of een technische stoornis zal dit doorgaans wegens omstandigheden vreemd aan de wil van de werknemer en buiten iedere fout van de werkgever zijn.² Niettemin is de regeling inzake het gewaarborgd dagloon aan beperkingen onderworpen, waardoor de inroepbaarheid van deze regeling door de telewerknemer die zijn dagtaak niet of niet geheel kan volbrengen ingevolge de weersomstandigheden of een technische stoornis, wordt beperkt.

In de eerste plaats is het gewaarborgd loon in kwestie, een dagloon.³ Dit verhindert weliswaar niet dat bij een werkonderbreking van meerdere dagen wegens technische stoornis of slecht weer, voor elke dag van de onderbreking aanspraak zou kunnen worden gemaakt op een gewaarborgd dagloon.⁴ In voorkomend geval dient evenwel voor elke dag afzonderlijk te worden aangetoond dat de werkonderbreking te wijten is aan omstandigheden vreemd aan de wil van de werknemer,⁵ en niet kan worden toegeschreven aan een fout van de werkgever.⁶

Wat betreft het vereiste dat de werkonderbreking niet mag zijn te wijten aan de fout van de werkgever dient rekening te worden gehouden met de verplichting van de werkgever om conform het bepaalde in de artikelen 20, 1° en 119.3 van de WAO, de werknemer de nodige hulpmiddelen en materialen ter beschikking te stellen die hem moeten toelaten de bedongen arbeid te presteren. Wanneer bijvoorbeeld ingevolge een technische stoornis de werknemers' werkbenodigdheden vernietigd zijn, dient de werkgever hem nieuwe benodigdheden te

¹ Cass. 8 maart 1999, Arr. Cass. 1999, 138.

² HERMAN, J., Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst, Brugge, Die keure, 2000, 33.

³ Art. 27 en 119.8 WAO;

⁴ Cass. 8 december 1986, R.W. 1986-1987, 2779, concl. Adv. Gen. H. LENAERTS; Wetsontwerp betreffende de huisarbeid. Verslag namens de commissie voor de sociale zaken, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/6, 29; CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 181; GOLDFAYS, M., "Travailleurs à domicile", J.T.T. 1997, 180; HERMAN, J., Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst, Brugge, Die keure, 2000, 30; MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 178; contra: VAN TILBORGH, I., "Huisarbeid. De wet van 6 december 1996: oost, west... thuis best?", T.S.R. 1998, bijzonder nummer, 30.

⁵ Cass. 8 december 1986, R.W. 1986-1987, 2779, concl. Adv. Gen. H. LENAERTS; Wetsontwerp betreffende de huisarbeid. Verslag namens de commissie voor de sociale zaken, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/6, 29; CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 181; GOLDFAYS, M., "Travailleurs à domicile", J.T.T. 1997, 180; HERMAN, J., Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst, Brugge, Die keure, 2000, 30; MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 178.

⁶ Cass. 8 december 1986, R.W. 1986-1987, 2779, concl. Adv. Gen. H. LENAERTS; in samenlezing met: Cass. 8 maart 1999, Arr. Cass. 1999, 138.

verschaffen.¹ Wordt in dit verband een nalatigheid van de werkgever vastgesteld, dan is de werkonderbreking, behoudens bij een gebrek aan toerekeningsvatbaarheid van de werkgever, niet langer buiten iedere fout van de werkgever. Gelet op de hierboven geciteerde rechtspraak van het Hof van Cassatie,² kan in voorkomend geval geen aanspraak worden gemaakt op de regeling inzake het gewaarborgd dagloon. Desgevallend zal evenwel een schadevergoeding kunnen worden bekomen van de werkgever op grond van diens aansprakelijkheid wegens de niet-nakoming van zijn contractuele verplichtingen.³

In de tweede plaats wordt de inroepbaarheid van de regeling inzake het gewaarborgd dagloon door de telewerknemer in niet onaanzienlijke mate beperkt door de omstandigheid dat huisarbeiders voor een belangrijk deel werden onttrokken aan de toepassing van deze regeling.

Ten aanzien van de reguliere werknemers voorziet de wetgever in drie situaties waarin aanspraak kan worden gemaakt op gewaarborgd dagloon. Het betreft (1) de situatie waarbij een arbeidsgeschikte werknemer, zich normaal naar het werk begeeft, doch niet of niet tijdig op het werk aankomt ingevolge een oorzaak die zich voordoet op weg naar het werk en die onafhankelijk is van de wil van de werknemer;⁴ (2) de situatie waarbij een arbeidsgeschikte werknemer zich normaal aanbiedt op de werkplaats, doch het werk niet kan aanvatten of verderzetten, ingevolge een oorzaak onafhankelijk van zijn wil, met uitzondering van een staking;⁵ (3) de situatie waarbij de arbeidsgeschikte werknemer, zijn dagtaak niet of niet volledig kan volbrengen om een kiesplicht op het Belgische grondgebied te vervullen, op voorwaarde dat de betrokken werknemer niet voldoet aan de voorwaarden om bij volmacht te stemmen.⁶

Ten aanzien van de huisarbeiders bepaalt de wetgever: “in afwijking van artikel 27 (WAO), heeft recht op het loon dat hem zou zijn toegekomen indien hij zijn dagtaak normaal had kunnen volbrengen, de arbeidsgeschikte werknemer die forfaitair wordt betaald, die de arbeid niet kan beginnen of voortzetten, om een reden die onafhankelijk is van zijn wil.⁷ De

¹ Wetsontwerp betreffende de huisarbeid. Verslag namens de commissie voor de sociale zaken, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/6, 29; VANTHOURNOUT, J., Internet@work. Sociaal-juridische aspecten, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 114.

² Cass. 8 maart 1999, Arr. Cass. 1999, 138.

³ HERMAN, J., Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst, Brugge, Die keure, 2000, 9.

⁴ Art. 27, 1° WAO; zie hierover eveneens: HERMAN, J., Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst, Brugge, Die keure, 2000, 29-32; VAN EECKHOUTTE, W., Sociaal compendium arbeidsrecht 2004-2005, Mechelen, Kluwer, 2004, 1369-1370.

⁵ Art. 27, 2° WAO; zie hierover eveneens: HERMAN, J., Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst, Brugge, Die keure, 2000, 32-34; VAN EECKHOUTTE, W., Sociaal compendium arbeidsrecht 2004-2005, 1371-1374.

⁶ Art. 27, 3° WAO, zie hierover eveneens: HERMAN, J., Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst, Brugge, Die keure, 2000, 34-35.

⁷ Art. 119.3 WAO.

wetgever beoogde slechts de huisarbeiders met een **forfaitair loon** een gewaarborgd dagloon te verschaffen en dit enkel in de hypothese waarin de arbeidsgeschikte werknemer zich **op de werkplaats bevindend**, de dagtaak niet kan aanvatten of voltooien door omstandigheden vreemd aan zijn wil. Het betreft de situatie die voor de reguliere werknemers wordt geïllustreerd in het tweede lid van artikel 27 WAO.¹ Alleen werd om onduidelijke redenen de werkonderbreking die te wijten is aan een staking niet uitgesloten ten aanzien van huisarbeiders, in tegenstelling tot hetgeen het geval is voor de reguliere werknemers die een beroep wensen te doen op de schorsingsregeling ex artikel 27,2° WAO.²

De huisarbeiders die niet tegen een forfaitair loon werken werden uitgesloten van de regeling inzake het gewaarborgd dagloon omdat het onmogelijk is om voor deze werknemers het loonverlies vast te stellen.³ Het betreft immers werknemers die betaald worden per uur, per prestatie, per stuk of per taak, met fooien of met commissieloon, en ten aanzien van wie in de regel niet kan worden bepaald wanneer zij zouden hebben gewerkt.⁴ Bepaalde rechtsleer verdedigt op grond van een letterlijke lezing van de tekst van artikel 119.8 *juncto* artikel 119.2§1 WAO dat de huisarbeiders die niet tegen een forfaitair loon werken wel een beroep kunnen doen op de gemene arbeidsrechtelijke regeling inzake het gewaarborgd dagloon.⁵ In

¹ Wetsontwerp betreffende de huisarbeid van 14 november 1995, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/1, 4; Verslag namens de commissie voor de sociale zaken, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/6, 29; HERMAN, J., Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst, Brugge, Die keure, 2000, 34.

² Vergelijk het bepaalde in artikel 119.8 met hetgeen werd bepaald in artikel 27,2° WAO; zie ook: JACQMAIN, J., “La loi relative au travail à domicile”, Soc. Kron. 1997, 4; HERMAN, J., Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst, Brugge, Die keure, 2000, 34; VAN TILBORGH, I., “Huisarbeid. De wet van 6 december 1996: oost, west... thuis best?”, T.S.R. 1998, bijzonder nummer, 31.

³ Wetsontwerp betreffende de huisarbeid van 14 november 1995, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/1, 4; BORGIONS, P., “De huisarbeid”, Or. 1997, 31; BALLARIN, L., “Télétravail-travail à domicile-travail à distance et flexibilité”, in, Le contrat de travail et la nouvelle économie, Brussel, EJB, 2001, 248; CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 181.

⁴ De notie forfaitair loon in de huisarbeidwet dient te worden bepaald overeenkomstig de wetgeving inzake de feestdagen, meer bepaald artikel 7 van het KB van 18 april 1974 tot bepaling van de algemene wijze van uitvoering van de wet van 4 januari 1974 betreffende de feestdagen, B.S. 24 april 1974 (art. 119.10 WAO; Wetsontwerp betreffende de huisarbeid van 14 november 1995, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/1, 4; BALLARIN, L., “Télétravail-travail à domicile-travail à distance et flexibilité”, in, Le contrat de travail et la nouvelle économie, Brussel, EJB, 2001, 248; BORGIONS, P., “De huisarbeid”, Or. 1997, 30-31; CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 178; JACQMAIN, J., “La loi relative au travail à domicile”, Soc. Kron. 1997, 4). In dit KB wordt de werknemer aangeworven tegen een forfaitair loon (art. 7) geplaatst tegenover de werknemer die per uur (art. 3), per prestatie (ar. 4), per stuk of per taak (art. 5), met fooien (art. 6), met commissieloon (art. 8).

⁵ JACQMAIN, J., “La loi relative au travail à domicile”, Soc. Kron. 1997, 4; JANVIER, R. en VERLINDEN, A., “Huisarbeid in het sociaal recht”, in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN,

acht genomen dat zulks regelrecht ingaat tegen de uitdrukkelijke bedoeling van de wetgever wordt dit standpunt door de meerderheid van de rechtsleer verworpen.¹

De reden waarom de wetgever het recht op het gewaarborgd dagloon ten behoeve van de forfaitair betaalde huisarbeider beoogde te beperken tot de hypothese waarin de werknemer, zich op de arbeidsplaats bevindend, door omstandigheden vreemd aan zijn wil de arbeid niet kan aanvatten of verderzetten (de hypothese van artikel 27, 2° WAO) blijkt niet duidelijk uit de voorbereidende werkzaamheden van de Wet betreffende de huisarbeid.

In de rechtsleer wordt deze beperking verklaard op grond van de overweging dat de huisarbeider, in tegenstelling tot de reguliere werknemer, zich niet dient te verplaatsen teneinde zich naar het werk te begeven, en zijn arbeidstijd zelf beheert.² Bijgevolg zou er geen reden bestaan waarom deze werknemers zouden worden beschermd tegen de gevolgen van een werkonderbreking die zijn oorzaak vindt in een gebeurtenis die zich voordoet op weg naar het werk, of in de uitoefening van de kiesplicht.³ Huisarbeid werd door de wetgever evenwel omschreven als arbeid die door een werknemer wordt verricht tegen betaling van loon en onder gezag van een werkgever, in zijn woonplaats of op elke andere vrij door de werknemer gekozen plaats.⁴ Het is met andere woorden niet uitgesloten dat een huisarbeider zich wel dient te verplaatsen om zich naar het werk te begeven doch daar niet of niet tijdig aankomt ingevolge een vreemde oorzaak, die zich heeft voorgedaan op weg naar zijn werk, (hypothese van artikel 27, 1° WAO).⁵ Bij de besprekingen die werden gevoerd in het raam van de redactie van artikel 119.8 WAO (gewaarborgd dagloon voor huisarbeiders) werd deze situatie

A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 17.

¹ BALLARIN, L., “Télétravail-travail à domicile-travail à distance et flexibilité”, in, *Le contrat de travail et la nouvelle économie*, Brussel, EJB, 2001, 248; BORGIONS, P., “De huisarbeid”, *Or.* 1997, 31; CORNIL, L. en PERTRY, V., *Informatie in de relatie werkgever-werknemer*, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 181; HERMAN, J., *Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst*, Brugge, Die keure, 2000, 27 en 34; VAN TILBORGH, I., “Huisarbeid. De wet van 6 december 1996: oost, west... thuis best?”, *T.S.R.* 1998, bijzonder nummer, 31; VANTHOURNOUT, J., *Internet@work. Sociaal-juridische aspecten*, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 114.

² BALLARIN, L., “Télétravail-travail à domicile-travail à distance et flexibilité”, in, *Le contrat de travail et la nouvelle économie*, Brussel, EJB, 2001, 248; BORGIONS, P., “De huisarbeid”, *Or.* 1997, 31.

³ BORGIONS, P., “De huisarbeid”, *Or.* 1997, 31.

⁴ Art. 119.1 WAO.

⁵ In dezelfde zin: HERMAN, J., *Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst*, Brugge, Die keure, 2000, 34; MAERTEN, P., “Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie”, 178.

echter duidelijk over het hoofd gezien. Zoals reeds werd aangestipt, werd bij de parlementaire debatten systematisch gerefereerd aan het bepaalde in artikel 27, 2° WAO.¹

Een ruime interpretatie van artikel 119.8 WAO laat evenwel toe aan deze onachtzaamheid te verhelpen. De omstandigheid dat de wetgever de hypothese waarin de huisarbeider niet thuis werkt uit het oog was verloren heeft er immers ook toe geleid dat in de tekst van artikel 119.8 WAO, anders dan in artikel 27,2° WAO, niet wordt vereist dat de werknemer zich normaal op de plaats van het werk had begeven.² Men zou bijgevolg kunnen aannemen dat, gelet op de formulering van de tekst van artikel 119.8 WAO, de huisarbeider die niet of laattijdig aankomt op de plaats van het werk ingevolge een gebeurtenis die zich heeft voorgedaan op weg naar het werk, en die vreemd is aan zijn wil, toch aanspraak kan maken op het gewaarborgd dagloon. Moeilijk kan immers worden betwist, dat in voorkomend geval de werknemer het werk niet aanvat wegens een omstandigheid vreemd aan zijn wil (vereisten die expliciet worden gesteld in artikel 119.8).³

Hoewel dit kennelijk niet de draagwijdte is die de wetgever aan het bepaalde in artikel 119.8 WAO beoogde te geven (de wetgever beoogde immers een parallel te trekken met artikel 27,2° WAO dat wel vereist dat de werknemer normaal is aangekomen op het werk), is voormelde benadering niet wezenlijk in strijd met de *ratio legis* van artikel 119.8. De wetgever had immers duidelijk niet de bedoeling om de huisarbeider die de werkplaats niet bereikt, uit sluiten van het voordeel van het gewaarborgd dagloon. De wetgever was deze situatie slechts uit het oog verloren. Wanneer de achterliggende reden van de beperking van het recht op gewaarborgd dagloon tot de tweede hypothese van artikel 27 WAO, er bovendien slechts in zou bestaan, dat de huisarbeider zich niet dient te verplaatsen om het werk te bereiken, veronderstelt een consequente doorvoering van deze *ratio legis* dat de huisarbeider die zich wel dient te verplaatsen om het werk te bereiken, doch door een oorzaak die zich voordeed op weg naar het werk (en vreemd is aan zijn wil), hier niet in slaagt, aanspraak kan maken op een gewaarborgd dagloon, hetgeen zoals reeds werd opgemerkt niet strijdig is met de tekst van de wet.

Een redelijke wetstoepassing vereist met andere woorden dat de huisarbeider die zijn arbeid niet op zijn woonplaats verricht en zich derhalve dient te verplaatsen teneinde zijn werkplaats te bereiken, een recht heeft op gewaarborgd dagloon ex artikel 119.8 WAO, wanneer hij zijn werkplaats niet bereikt door een gebeurtenis die zich voordoet op weg naar het werk, en die vreemd is aan zijn wil.

De telewerknemer die bij een werkonderbreking wegens slecht weer of technische stoornis geen beroep kan doen op de regeling inzake het gewaarborgd dagloon, zal eventueel een

¹ Wetsontwerp betreffende de huisarbeid van 14 november 1995, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/1, 4; Verslag namens de commissie voor de sociale zaken, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/6, 29.

² HERMAN, J., Schorsing van de individuele arbeidsovereenkomst, Brugge, Die keure, 2000, 34.

³ Anders: MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie", 178.

beroep kunnen doen op de regeling inzake de tijdelijke werkloosheid teneinde een inkomensgarantie te bekomen.¹

Vóór de wijziging van artikel 75 van het Werkloosheidsbesluit,² door het KB 19 juni 1997, konden huisarbeiders slechts een werkloosheidsuitkering ontvangen wanneer zij volledig werkloos waren. Ingevolge voornoemde wijziging van het Werkloosheidsbesluit kunnen huisarbeiders thans ook een uitkering bekomen wanneer zij slechts tijdelijk werkloos zijn. Wel moet er rekening mee worden gehouden dat voor huisarbeiders een aantal bijzondere regels gelden in het raam van de werkloosheidsreglementering.³ Zij kunnen slechts uitkeringen genieten (zowel bij volledige als bij tijdelijke werkloosheid) wanneer zij gedurende een ononderbroken periode van tenminste 7 dagen geen enkele activiteit als huisarbeider hebben verricht.⁴ Betreft het een huisarbeider die een stuk- of een taakloon ontvangt is bovendien vereist dat deze gewoonlijk niet meer dan twee helpers in dienst heeft, en dat wanneer er in een gezin meerdere huisarbeiders zijn, deze allen gelijktijdig beantwoorden aan het vereiste dat gedurende een ononderbroken periode van 7 dagen geen enkele activiteit als huisarbeider werd uitgeoefend.⁵

5.2. SCHORSING VAN DE UITVOERING VAN DE ARBEIDSOVEREENKOMST INGEVOLGE ARBEIDSONGESCHIKTHEID

5.2.1. Verplichtingen van de werknemer

Behoudens wanneer de telewerknemer onder de toepassing valt van de Wet betreffende de huisarbeid gelden de normale regels inzake de aangifte van de arbeidsongeschiktheid. De werknemer is verplicht de werkgever onmiddellijk op de hoogte brengen van de arbeidsongeschiktheid. Wanneer een collectieve arbeidsovereenkomst of het arbeidsreglement dit voorschrijft, of bij ontstentenis hiervan op verzoek van de werkgever, zal de werknemer tevens een medisch getuigschrift dienen over te maken aan de werkgever, waarin melding

¹ Wetsontwerp betreffende de huisarbeid. Verslag namens de commissie voor de sociale zaken, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/6, 30; BORGIONS, P., "De huisarbeid", Or. 1997, 31; JACQMAIN, J., "La loi relative au travail à domicile", Soc. Kron. 1997, 4; zie ook: JANVIER, R. en VERLINDEN, A., "Huisarbeid in het sociaal recht", in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 33.

² K.B. van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, B.S. 31 december 1991, err. B.S. 13 maart 1992.

³ Zie: JANVIER, R. en VERLINDEN, A., "Huisarbeid in het sociaal recht", in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 32.

⁴ Art. 75 Werkloosheidsbesluit; JANVIER, R. en VERLINDEN, A., "Huisarbeid in het sociaal recht", in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 32.

⁵ Art. 75 Werkloosheidsbesluit; JANVIER, R. en VERLINDEN, A., "Huisarbeid in het sociaal recht", in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 32.

wordt gemaakt van de arbeidsongeschiktheid, alsmede van de vermoedelijke duur ervan, en of de werknemer zich met het oog op de controle al dan niet naar een andere plaats mag begeven.¹ Dit medisch getuigschrift dient, behoudens overmacht, te worden opgestuurd of afgegeven op de onderneming, binnen de twee werkdagen vanaf de ongeschiktheid of de dag van de ontvangst van het verzoek. Bij CAO of in het arbeidsreglement kan evenwel een andere termijn worden bepaald.² De werknemer die de verplichting om binnen voornoemde termijn een medisch getuigschrift over te maken aan de werkgever, miskent, kan het recht op gewaarborgd loon worden ontzegd voor de dagen die voorafgaan aan de dag waarop het getuigschrift wordt overhandigd of opgestuurd.³

Ten aanzien van huisarbeiders worden voormelde verplichtingen verzwaard. Ten aanzien van deze werknemers geldt steeds de verplichting om een medisch getuigschrift over te maken, op straffe van verlies van het recht op gewaarborgd loon voor de dagen die voorafgaan aan de dag waarop het getuigschrift wordt opgestuurd of overhandigd.⁴ Behoudens wanneer hiervan wordt afgeweken bij CAO of in het arbeidsreglement dient voornoemd medisch attest te worden overgemaakt aan de werkgever binnen een termijn van twee werkdagen vanaf de ongeschiktheid.⁵

5.2.2. Gewaarborgd loon en carensdag

Inzake de carensdag en het gewaarborgd loon bij arbeidsongeschiktheid gelden voor telewerknemers dezelfde regels als voor eender welke andere werknemer. Slechts ten aanzien van telehuiswerkers die niet forfaitair worden betaald geldt een bijzondere regeling.

In de eerste plaats kan de Koning voor deze werknemers, afwijken van de bestaande regeling inzake de carensdag, zowel ten aanzien van werklieden als ten aanzien van bedienden.⁶ *De lege lata* werd echter nog geen KB uitgevaardigd in deze zin.

In de tweede plaats wordt voor de huisarbeiders die niet forfaitair worden betaald de wijze waarop het gewaarborgd loon moet worden berekend, gemoduleerd. Een en ander houdt verband met de omstandigheid dat voor huisarbeiders niet kan worden bepaald wanneer zij zouden hebben gewerkt (daar zij zelf hun arbeidstijd beheren), en dat de bepalingen omtrent arbeidsduur en zondagrust niet van toepassing zijn.⁷ Voor de berekening van het gewaarborgd loon wordt vertrokken van een forfaitair dagloon dat overeenstemt met 1/7 van een weekloon. Huisarbeiders zijn immers niet gebonden door de zondagrust of de in de onderneming van

¹ Art. 31, §2, lid 1, lid 2 WAO.

² Art. 31, §2, lid 3 WAO.

³ Art. 31, §2 in fine WAO.

⁴ Art. 119.9 WAO.

⁵ Art. 119.9 WAO.

⁶ Art. 119.10 en 119.12 WAO.

⁷ Wetsontwerp betreffende de huisarbeid, Parl. St. Kamer 1995-1996, 4 en 5; Wetsontwerp betreffende de huisarbeid. Verslag namens de commissie voor de sociale zaken, Parl. St. Kamer 1995-1996, 232/6, 32.

kracht zijnde arbeidsregeling. Voormeld weekloon wordt berekend overeenkomstig de reglementering inzake de feestdagen. Wanneer de betrokken huisarbeider bijvoorbeeld per taak of per stuk wordt betaald, dan bekomt men, gelet op het bepaalde in artikel 5 Feestdagenbesluit, het vereiste weekloon, door het loon van de voorgaande vier weken te delen door vier.¹

Het gewaarborgd loon dat desgevallend verschuldigd bij een werkonderbreking ingevolge een gebrek aan werk wegens economische oorzaak, dient op dezelfde wijze te worden berekend.²

Tot slot dient nog te worden opgemerkt dat de wetgever de Koning de bevoegdheid heeft gegeven om na advies van het bevoegde paritair orgaan voormelde berekeningswijze te wijzigen.³

¹ VANTHOURNOUT, J., *Internet@work. Sociaal-juridische aspecten*, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 116-117; VAN TILBORGH, I., "Huisarbeid. De wet van 6 december 1996: oost, west... thuis best?", T.S.R. 1998, bijzonder nummer, 33-34.

² Art. 119.10 WAO.

³ Art. 119.10 en 119.12 WAO.

HOOFDSTUK 6. TELEWERKNEMERS IN DE SOCIALE ZEKERHEID

6.1. ALGEMEEN

Vermits telewerknemers verbonden zijn door een arbeidsovereenkomst vallen zij onder de toepassing van de sociale zekerheid voor werknemers.¹

Gelet op het bepaalde in artikel 3, 4^o RSZ Besluit kunnen ook zelfstandige thuiswerkers onder de toepassing vallen van de sociale zekerheid voor werknemers. Hiertoe is vereist dat zij in gelijkaardige voorwaarden als die van een arbeidsovereenkomst grondstoffen of gedeeltelijk afgewerkte producten bewerken die één of verschillende handelaars hen hebben toevertrouwd en dat zij alleen werken of gewoonlijk ten hoogste vier helpers tewerkstellen.² Omdat sprake is van het bewerken van grondstoffen wordt aangenomen dat slechts manuele huisarbeid wordt bedoeld. Derhalve zou deze bepaling niet toelaten zelfstandige telewerkers onder de toepassing te brengen van de sociale zekerheid van werknemers.³

6.2. VERZEKERING VOOR GENEESKUNDIGE VERZORGING EN UITKERINGEN

Vermits telewerknemers onder de toepassing vallen van de RSZ-Wet, kunnen zij aanspraak maken op de prestaties inzake geneeskundige verzorging en op uitkeringen bij arbeidsongeschiktheid wegens ziekte of ongeval (andere dan beroepsziekte of arbeidsongeval), bij moederschapsrust en/of vaderschapsverlof, evenals op een uitkering voor begrafeniskosten, zoals voorzien in de ZIV-Wet.⁴ Wel moet voor de berekening van het vervangingsinkomen bij arbeidsongeschiktheid, evenals bij moederschapsrust en vaderschapsverlof, een onderscheid worden gemaakt naargelang de telewerknemer een

¹ Art. 1 §1 Wet 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, B.S. 25 juli 1969.

² K.B. van 28 november 1969 tot uitvoering van de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, B.S. 5 december 1969.

³ Arbh. Luik 22 juni 1993, Soc. Kron. 1994, 172; BALLARIN, L., “De juridische toestand van de huisarbeiders”, Arbbl. 1995, 24; JANVIER, R. en VERLINDEN, A., “Huisarbeid in het sociaal recht”, in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 26; LARDIERE, G., “Réflexion sur le télétravail”, J.T.T. 1997, 427; VAN EECKHOUTTE, W., Sociaal compendium. Socialezekerheidsrecht 2004-2005, Mechelen, Kluwer, 2004, 356; VAN LANGENDONCK, J. en PUT, J., Handboek socialezekerheidsrecht, Antwerpen, Intersentia, 2002, 224. Zie ook genuanceerd: JACQMAIN, J., “Le travail à domicile: un malentendu juridique?”, Soc. Kron. 1985, 101. Zie ook GOOSSENS, K., “Telethuiswerken”, Actuele voorinformatie 2005, nr. 195, 5. Laatstgenoemde auteur lijkt geen onderscheid te maken tussen manuele huisarbeiders en huisarbeiders die hoofdzakelijk intellectuele arbeid verrichten. Dit afwijkend standpunt wordt echter niet gemotiveerd.

⁴ Art. 32 (geneeskundige verzorging) en 86 (uitkeringsverzekering) gecoördineerde wet van 14 juli 1994 betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, B.S. 27 augustus 1994 (ZIV-Wet).

forfaitair loon ontvangt, dan wel arbeid presteert tegen een stuk- of taakloon. Voor de eerstgenoemde telewerknemers is het gederfde loon (i.e. dagloon), waarvan de uitkering een percentage is, gelijk aan $1/26^{\text{ste}}$ van het vaste maandloon.¹ Voor telewerknemers die werken tegen een stuk- of taakloon is het gederfde loon gelijk aan het loon dat werd verdiend gedurende het kwartaal dat voorafgaat aan het kwartaal waarin het risico dat aanleiding heeft gegeven tot uitkering, zich voordoet, gedeeld door 78 (3 maal 26). Dit getal dient te worden verminderd met het aantal met arbeidsdagen gelijkgestelde dagen waarvoor geen normaal loon werd ontvangen. Een bijzondere berekening geldt ook wanneer de betrokken werknemer niet in deze hoedanigheid was tewerkgesteld vanaf het begin van het betrokken kwartaal.²

6.3. WERKLOOSHEID

Telewerknemers (of ex-werknemers) kunnen in beginsel aanspraak maken op een werkloosheidsuitkering onder de voorwaarden die gelden ten aanzien van reguliere (ex)werknemers. Ten aanzien van huisarbeiders bevat de werkloosheidsreglementering echter een aantal bijzondere bepalingen. Zo zal een huisarbeider slechts aanspraak kunnen maken op een werkloosheidsuitkering wanneer deze gedurende een ononderbroken periode van 7 dagen geen enkele activiteit als huisarbeider heeft verricht.³ Betreft het een huisarbeider die werkt tegen een stuk- of taakloon, dan is bovendien vereist dat deze gewoonlijk niet meer dan twee helpers in dienst heeft, en dat wanneer het gezin meerdere huisarbeiders telt, deze allen gelijktijdig beantwoorden aan het vereiste dat gedurende een ononderbroken periode van 7 dagen geen enkele activiteit als huisarbeider werd verricht.⁴

Voor de bepaling van het gemiddeld dagloon dat als berekeningsbasis dient voor de werkloosheidsuitkering, moet zoals voor de berekening van de vervangingsinkomens in het raam van de ZIV-Wet, een onderscheid worden gemaakt tussen telewerknemers met een vast inkomen en deze die een stuk- of taakloon ontvangen. Voor de werknemers met een vast maandloon is het gemiddeld dagloon gelijk aan $1/26^{\text{ste}}$ van het maandloon.⁵ Voor telewerknemers die een stuk- of taakloon ontvangen bepaalt artikel 68 van het MB van 26 november 1991 dat het gemiddeld dagloon wordt bekomen door het loon dat werd verdiend gedurende de drie maanden die voorafgaan aan de uitkeringsaanvraag te delen door 78. Van dit getal dient evenwel in mindering te worden gebracht, het aantal met arbeidsdagen

¹ Art. 23 Verordening van 16 april 1997 tot uitvoering van artikel 80,5° van de Wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen gecoördineerd op 14 juli 1994, B.S. 26 november 1997.

² Art. 3 KB van 10 juni 2001 waarin, met toepassing van artikel 39 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, het uniform begrip " gemiddeld dagloon " wordt vastgesteld en sommige wettelijke bepalingen in overeenstemming worden gebracht, B.S. 31 juli 2001.

³ Art. 75 KB 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, B.S. 31 december 1991 (Werkloosheidsbesluit).

⁴ Art. 75 Werkloosheidsbesluit.

⁵ Art. 67 M.B. van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering, B.S. 25 januari 1992.

gelijkgestelde dagen waarvoor geen normaal loon werd ontvangen. Wanneer de uitkeringsaanvraag door overmacht werd uitgesteld wordt voor de berekening van het gemiddeld dagloon de periode van 3 maanden genomen voorafgaand aan de eerste dag van de overmacht.¹

Voor huisarbeiders die tegen stuk- of taakloon werken geldt tenslotte een bijzondere regeling voor de berekening van het aantal arbeidsdagen of gelijkgestelde dagen die zijn vereist om aanspraak te kunnen maken op een werkloosheidsuitkering.² Met name wordt het aantal arbeidsdagen bekomen door het tijdens de referteperiode verdiende loon te delen door 1/26^{ste} van het gemiddeld minimum maandinkomen.³

Volgens JANVIER en VERLINDEN gelden de bijzondere regelingen van de artikelen 12 van het MB van 26 november 1991 en artikel 75 van het Werkloosheidsbesluit enkel ten aanzien van manuele huisarbeiders.⁴ Deze stelling kan niet worden bijgetreden. Zo nog kan worden aangenomen dat de auteurs van voornoemde bepalingen slechts manuele huisarbeid voor ogen hadden, is dit wellicht slechts te verklaren door de omstandigheid dat op het gegeven ogenblik, intellectuele huisarbeid weinig voorkwam, veeleer dan dat de regelgever de laatstgenoemde vorm van huisarbeid beoogde uit te sluiten. Bijgevolg moet m.i. worden aangenomen dat de bijzondere bepalingen in de werkloosheidsreglementering met betrekking tot huisarbeiders, ook de intellectuele huisarbeider betreffen, m.i.v. de telehuiswerkers. Een en ander is overigens niet in strijd met de tekst van voornoemde bepalingen uit het Werkloosheidsbesluit en het MB van 26 november 1991.

6.4. GEZINSBIJSLAG EN PENSIOEN

Voor wat betreft gezinsbijslagen en pensioenen gelden ten aanzien van telewerknemers geen bijzondere regels. Slechts bepaald wordt dat de werkgever voor wat de huisarbeiders betreft, zich dient aan te sluiten bij de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) in de

¹ Art. 68 M.B. van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering, B.S. 25 januari 1992.

² Hdst. II Werkloosheidsbesluit.

³ Art. 12 M.B. van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering, B.S. 25 januari 1992.

⁴ JANVIER, R. en VERLINDEN, A., "Huisarbeid in het sociaal recht", in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTELE, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 32; zie eveneens: advies NAR nr. 1104 van 26 juli 1994.

plaats van een kinderbijslagfonds naar keuze.¹ Het RKW blijkt onder huisarbeid echter enkel de manuele huisarbeid te verstaan.²

6.5. ARBEIDSONGEVALLEN EN BEROEPSZIEKTEN

Telewerknemers (m.i.v. telehuiswerkers) vallen net zoals andere werknemers onder de toepassing van de wetgeving inzake arbeidsongevallen en beroepsziekten.³ Met betrekking tot de concrete toepassing van de arbeidsongevallenwet stellen zich niettemin enkele praktische problemen die eens te meer verband houden met de omstandigheid dat de telewerknemer vaak niet onder het toezicht en de rechtstreekse controle van de werkgever werkt.⁴

Een arbeidsongeval in de zin van de Arbeidsongevallenwet wordt omschreven als een plotse gebeurtenis die een werknemer tijdens en door het feit van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst overkomt en die een lichamelijk letsel teweegbrengt.⁵ De kwalificatie als arbeidsongeval veronderstelt dus: 1) een plotselinge gebeurtenis, 2) overkomen tijdens en door het feit van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst, 3) een lichamelijk letsel ingevolge voornoemde plotse gebeurtenis. De wetgever creëert bovendien een weerlegbaar vermoeden dat een ongeval overkomen tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst, geacht wordt te zijn overkomen door het feit van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst.⁶ Een ongeval werd overkomen tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst wanneer de werknemer op het ogenblik van het ongeval onder gezag van de werkgever stond.⁷

Vooraf met betrekking tot de telehuiswerker stelt het een bijzonder probleem om te bepalen of deze op een gegeven ogenblik al dan niet onder gezag van een werkgever stond. Niet enkel bevindt deze werknemer zich bij de uitoefening van het werk buiten de bedrijfsgebouwen, maar bovendien regelt deze ook vrij zijn arbeidstijd. Het tijdstip van het ongeval zal dus weinig onthullen omtrent de vraag of het zich voordeed tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst.⁸ De telehuiswerker bevindt zich dus veeleer in een ongunstige positie

¹ Art. 33, lid 2, 4^o KB van 19 december 1939 tot samenvatting van de wet van 4 augustus 1930 betreffende de kindertoeslagen voor de loonarbeiders, en de koninklijke besluiten krachtens een latere wetgevende delegatie genomen, B.S. 220 december 1939 (gecoördineerde kinderbijslagwet, werknemers).

² JANVIER, R. en VERLINDEN, A., "Huisarbeid in het sociaal recht", in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 31.

³ Art. 1 Arbeidsongevallenwet van 10 april 1971, B.S. 24 april 1971; art. 2 KB van 3 juni 1970 houdende coördinatie van de wetsbepalingen betreffende de beroepsziekten, B.S. 27 augustus 1970.

⁴ In dezelfde zin: ROBERT, F., *Le télétravail à domicile*, Brussel, Larcier, 2005, 169.

⁵ Cass. 2 november 1998, Arr. Cass. 1998, nr. 472.

⁶ Art. 7 Arbeidsongevallenwet.

⁷ Cass. 26 september 1989, Arr. Cass. 1989-1990, 117.

⁸ Zie ook: ROBERT, F., *Le télétravail à domicile*, Brussel, Larcier, 2005, 170.

op het vlak van de bewijsvoering van het arbeidsongeval.¹ Een pragmatische oplossing voor dit probleem bestaat erin een clause in te lassen in de verzekeringspolis door middel waarvan een 24u/24u dekking wordt voorzien met een weerlegbaar vermoeden dat een ongeval dat zich “thuis” heeft voorgedaan, is gebeurd tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst.² Een en ander zou tevens in de wetgeving kunnen worden ingeschreven waardoor de arbeidsongevallenreglementering wordt afgestemd op de specifieke situatie van de huisarbeider.

Met betrekking tot huisarbeiders bevat de Arbeidsongevallenwet bovendien nog een bijzondere bepaling inzake ongevallen op weg van en naar het werk. Met name wordt als arbeidsongeval gezien, verplaatsingen van de plaats waar de huisarbeider grondstoffen of gedeeltelijk afgewerkte producten bewerkt die een werkgever hem heeft toevertrouwd naar de plaats waar hij de grondstoffen afhaalt of levert en vice versa.³ Ingevolge de verwijzing in de wettekst naar het bewerken van grondstoffen wordt aangenomen dat deze bepaling slechts manuele huisarbeiders betreft.⁴ JANVIER werpt nochtans terecht op dat ook huisarbeiders die hoofdzakelijk hoofdarbeid verrichten zich soms dienen te verplaatsten teneinde zich te bevoorraden.⁵ Deze bepaling is met andere woorden niet aangepast aan de actuele realiteit van het telehuiswerk. De tekst van de wet laat echter moeilijk toe om zonder wetswijziging hieraan te remediëren.

¹ Zie ook: GOSENS, K., ““Vergelijking van de rechtstoestand van de telewerkende werknemer met die van de buitenhuiswerkende werknemer en de telwerkende zelfstandige”, Or. 2004, 262; MAERTEN, P., “Telewerken: juridische aspecten van een virtuele arbeidsorganisatie”, 181.

² JANVIER, R. en VERLINDEN, A., “Huisarbeid in het sociaal recht”, in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 35; in dezelfde zin: GOSENS, K., ““Vergelijking van de rechtstoestand van de telewerkende werknemer met die van de buitenhuiswerkende werknemer en de telwerkende zelfstandige”, Or. 2004, 262; MAERTEN, P., “Telewerken: juridische aspecten van een virtuele arbeidsorganisatie”, 181.

³ Art. 8, 9° Arbeidsongevallenwet.

⁴ GOSENS, K., ““Vergelijking van de rechtstoestand van de telewerkende werknemer met die van de buitenhuiswerkende werknemer en de telwerkende zelfstandige”, Or. 2004, 261; JANVIER, R. en VERLINDEN, A., “Huisarbeid in het sociaal recht”, in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 34.

⁵ JANVIER, R. en VERLINDEN, A., “Huisarbeid in het sociaal recht”, in, JANVIER, R., VAN LOOVEREN, A., VAN REGENMORTEL, A. en VERVLIET, V. (eds.), Toepassingsgebied van de RSZ-wet, Brugge, Die Keure, 34.

HOOFDSTUK 7. TELEWERKNEMERS IN HET COLLECTIEF ARBEIDSRECHT**7.1. SOCIALE VERKIEZINGEN**

Telewerknemers met inbegrip van telehuiswerkers dienen in aanmerking te worden genomen voor de berekening van het aantal werknemers dat is vereist voor de oprichting van een ondernemingsraad of een comité voor preventie en bescherming op het werk.¹

Tevens genieten deze werknemers onder dezelfde voorwaarden als de reguliere werknemers het actief en passief kiesrecht bij de verkiezingen voor de ondernemingsraad en het comité voor preventie en bescherming op het werk.²

7.2. COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMSTEN EN PARITAIRE COMITÉS

Telewerknemers zijn verbonden door een arbeidsovereenkomst (eventueel voor huisarbeid) en zijn dus werknemers in strikte zin. Vermits telewerknemers niet behoren tot een uitgesloten categorie vallen zij bijgevolg onder de toepassing van de CAO-Wet.³

Afhankelijk van de omschrijving van het toepassingsgebied hebben telewerknemers dus evenzeer als de reguliere werknemers het genot van de CAO'S die worden gesloten, op de diverse niveau's.⁴ Hierbij dient te worden opgemerkt dat geen bijzonder paritair comité bestaat voor telewerknemers of huisarbeiders, hetgeen niet wegneemt dat een bijzondere CAO kan worden afgesloten met betrekking tot telewerk. Zo worden er thans onderhandelingen gevoerd in de NAR om het Europese raamakkoord inzake telewerk om te zetten.⁵

7.3. INFORMATIE EN RAADPLEGING BIJ DE INTRODUCTIE VAN TELEWERK IN DE ONDERNEMING

In het Europese raamakkoord over telewerk wordt onder de hoofding "collectieve rechten" bepaald: "werknemersvertegenwoordigers worden geïnformeerd en geconsulteerd over de invoering van telewerk, overeenkomstig de Europese en nationale wetgeving, collectieve arbeidsovereenkomsten en gebruiken".

¹ Art. 14 Wet van 20 september 1948 houdende organisatie van het bedrijfsleven, B.S. 27/28 september 1948; art. 49 Wet 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, B.S. 18 september 1996; BALLARIN, L., "De juridische toestand van de huisarbeiders", Arbbl. 1995, 21; CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 190.

² Art. 19 Bedrijfsorganisatiewet; art. 59 Welzijnswet; art. 13 KB van 15 mei 2003 betreffende de ondernemingsraden en de comités voor preventie en bescherming op het werk, B.S. 4 juni 2003.

³ Art. 2 Wet van 5 december 1968 betreffende de collectieve arbeidsovereenkomsten en paritaire comités, B.S. 15 januari 1969.

⁴ Zie: BALLARIN, L., "De juridische toestand van de huisarbeiders", Arbbl. 1995, 22-23.

⁵ Dit akkoord dateert van 16 juli 2002.

Niet zonder enige vooruitziendheid wees de NAR in zijn advies nr. 1104 reeds op de wenselijkheid van de omstandigheid dat de werknemersvertegenwoordigers in de onderneming (i.h.b. de personeelsafgevaardigden in de ondernemingsraad en bij ontstentenis de vakbondsafvaardiging) informatie zouden ontvangen betreffende de rol van huisarbeid in de onderneming. Deze informatie zou aldus de NAR dienen te omvatten: het aantal huisarbeiders die door de onderneming worden tewerkgesteld, de aard van de activiteiten die door deze werknemers worden verricht en de bedrijfspolitiek inzake huisarbeid.¹

ROBERT vestigt er terecht de aandacht op dat naar geldend recht een dergelijke informatieverplichting niet geheel onbestaande is.²

In de eerste plaats wordt verwezen naar de algemene informatie- en raadplegingsverplichtingen. Het betreft in het bijzonder artikel 15 a) van de Bedrijfsorganisatiewet op grond waarvan de ondernemingsraad de bevoegdheid heeft advies uit te brengen en alle suggesties of bezwaren te kennen te geven over alle maatregelen die de arbeidsorganisatie, de arbeidsvoorwaarden en het rendement van de onderneming kunnen wijzigen. Ter ondersteuning van deze adviesbevoegdheid dient de ondernemingsraad te worden voorgelicht over de projecten en maatregelen die van die aard zijn dat zij de omstandigheden en de voorwaarden wijzigen, waarin het werk in de onderneming of in een van de afdelingen wordt verricht.³

Opgemerkt moet evenwel worden dat deze bevoegdheid van de ondernemingsraad slechts betrekking heeft op collectieve maatregelen.⁴ Slechts bij een collectieve introductie van telewerk in de onderneming zal voormelde informatie- en raadplegingsplicht dienen te worden in acht genomen. Een en ander geldt bovendien enkel wanneer een ondernemingsraad bestaat in de onderneming. Anders dan voor de bevoegdheden bepaald in de artikelen 4,5,6,7 en 11, wordt de bevoegdheid die de ondernemingsraad toekomt op grond van artikel 10 van CAO nr. 9 immers niet aan de vakbondsafvaardiging toegewezen bij ontstentenis van ondernemingsraad.⁵ Naar geldend Belgisch recht moet slechts een ondernemingsraad worden opgericht in ondernemingen die gewoonlijk gemiddeld honderd werknemers tewerkstellen.⁶

¹ Advies NAR nr. 1104 van 26 juli 1994.

² ROBERT, F., *Le télétravail à domicile*, Brussel, Larcier, 2005, 143.

³ Art. 10 CAO nr. 9 NAR van 9 maart 1972 houdende ordening van de in de Nationale Arbeidsraad gesloten nationale akkoorden en collectieve arbeidsovereenkomsten betreffende de ondernemingsraden, algemeen verbindend verklaard bij KB van 12 september 1972, B.S. 25 november 1972.

⁴ Zie: comm. bij art. 10 CAO. nr. 9; PIRON, J. en DENIS, P., *Les conseils d'entreprise et les comités de sécurité et d'hygiène*, Brussel, Editions de la fédération des industries Belges, 1972, 51 en 52.

⁵ Zie artikel 24 CAO nr. 5 NAR van 24 mei 1971 betreffende het statuut van de syndicale afvaardiging van het personeel der ondernemingen, B.S. 1 juli 1971 (deze CAO werd niet algemeen verbindend verklaard).

⁶ Art. 3 KB van 15 mei 2003 betreffende de ondernemingsraden en de comités voor preventie en bescherming op het werk, B.S. 4 juni 2003. In dit artikel wordt tevens bepaald dat ook een

De EG-Richtlijn 2002/14 voorziet weliswaar dat ook in kleinere ondernemingen¹ in een informatie en raadplegingsrecht voor de werknemers wordt voorzien, o.m. over beslissingen die ingrijpende veranderingen voor de arbeidsorganisatie of de arbeidsovereenkomsten kunnen meebrengen.² Deze richtlijn werd echter nog niet omgezet in het Belgische recht, hoewel dit in beginsel diende te gebeuren tegen 23 maart 2005.³

De lege lata laten de algemene bepalingen inzake de informatie- en raadplegingsrechten van de werknemers dus niet toe om iedere werkgever die telewerk wenst in te voeren in de onderneming, zij op collectief vlak, te verplichten de werknemers of hun vertegenwoordigers hierover te informeren en te raadplegen.

Naast de voornoemde algemene informatie- en raadplegingsverplichtingen, worden de ondernemingen ook een aantal specifieke informatie en raadplegingverplichtingen opgelegd die o.m. toepassing kunnen vinden bij de introductie van telewerk. Het betreft de informatie- en raadplegingsverplichting bij de invoering van nieuwe technologieën en de informatie- en consultatieverplichting ten aanzien van het Comité voor preventie en bescherming op het werk.

De introductie van telewerk in een onderneming gaat vaak gepaard met de invoering van nieuwe technologieën in diezelfde onderneming. In voorkomend geval kan een informatie- en raadplegingsverplichting lastens de werkgever worden gestoeld op CAO nr. 39.⁴ Deze CAO genereert immers een informatie en raadplegingsverplichting lastens de werkgever die besluit om te investeren in een nieuwe technologie.⁵ Ook op deze reglementering kan evenwel geen

ondernemingsraad moet worden opgericht in de ondernemingen waar bij de vorige verkiezing een raad werd opgericht of had moeten worden opgericht, voor zover zij gewoonlijk gemiddeld ten minste vijftig werknemers tewerkstellen. In die ondernemingen waar minder dan honderd werknemers worden tewerkgesteld moet evenwel niet worden overgegaan tot de verkiezing van de leden van de raad. Hun mandaat wordt uitgeoefend door de personeelsafgevaardigden verkozen in het comité.

¹ Naar keuze van de lidstaten is de Richtlijn van toepassing op ondernemingen die in een lidstaat ten minste 50 werknemers tewerkstellen, of op vestigingen die ten minste 20 werknemers tewerkstellen (Art. 3 Richtlijn van 11 maart 2002 nr. 2002/14/EG van het Europees Parlement en de Raad topt vaststelling van een algemeen kader betreffende de informatie en raadpleging van de werknemers in de Europese Gemeenschap, P.B. L, 23 maart 2002).

² Art. 4.2 c) Richtlijn van 11 maart 2002 nr. 2002/14/EG van het Europees Parlement en de Raad topt vaststelling van een algemeen kader betreffende de informatie en raadpleging van de werknemers in de Europese Gemeenschap, P.B. L, 23 maart 2002.

³ Zie: DORSSEMONT, F., "Kaderrichtlijn Informatie en Raadpleging", N.J.W. 2005, 762-763.

⁴ Zie: ROBERT, F., *Le télétravail à domicile*, Brussel, Larcier, 2005, 144.

⁵ Art. 2 CAO nr. 39 NAR van 13 december 1983 betreffende de voorlichting en het overleg inzake de sociale gevolgen van de invoering van nieuwe technologieën, algemeen verbindend verklaard bij KB van 25 januari 1984, B.S. 8 februari 1984.

veralgemeende informatie- en consultatieverplichting worden gestoeld bij de invoering van telewerk in de onderneming.

In de eerste plaats geldt deze CAO slechts voor ondernemingen (van de particuliere sector), die in het kalenderjaar voorafgaand aan de periode tijdens dewelke overeenkomstig deze CAO informatie dient te worden verstrekt, gewoonlijk gemiddeld ten minste 50 werknemers tewerkstellen.¹ Bovendien geldt voornoemde informatie- en consultatieplicht enkel wanneer de invoering van de nieuwe technologie belangrijke collectieve gevolgen heeft voor de werkgelegenheid, de werkorganisatie of de arbeidsvoorwaarden. Er is slechts sprake van dergelijke “collectieve gevolgen” wanneer 50 pct. en ten minste 10 werknemers van een bepaalde beroepscategorie betrokken zijn bij de invoering van de nieuwe technologie in de onderneming en dit tot het verstrijken van de door de werkgever aangeduide termijn in het raam van zijn informatieplicht of, bij ontstentenis, tot de effectieve inwerkingstelling van de nieuwe technologie. De 50 pct. en de 10 werknemers worden niet berekend op elke beroepscategorie afzonderlijk, maar op alle beroepscategorieën samen waarin zich een wijziging in de tewerkstelling, de werkorganisatie of de arbeidsvoorwaarden voordoet als gevolg van de invoering van de nieuwe technologie, wanneer deze beroepscategorieën samen minder dan 100 werknemers omvatten.²

Vermits telewerk vaak vragen doet rijzen betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk,³ kan tenslotte moeilijk worden voorbijgegaan aan de adviesbevoegdheid die het Preventiecomité (en bij ontstentenis de vakbondsafvaardiging)⁴ terzake bezit.⁵ Wanneer de invoering van telewerk in de onderneming bovendien gepaard gaat met de invoering van een nieuwe technologie, heeft het preventiecomité bovendien de uitdrukkelijke opdracht om advies uit brengen voor wat betreft de gevolgen voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers, verbonden aan de keuzen inzake uitrusting, de arbeidsomstandigheden en de invloed op de omgevingsfactoren op het werk, met uitzondering van die gevolgen, waarop een collectieve arbeidsovereenkomst van toepassing is, die in gelijkaardige waarborgen voorziet.⁶ Deze adviesbevoegdheid van het preventiecomité betreft echter enkel het aspect welzijn op het werk, en kan dus geenszins worden gelijkgesteld met de informatie en raadplegingsverplichting zoals bedoeld in het Europese raamakkoord en in het advies van de NAR.

¹ Art. 1 CAO. nr. 39.

² Art. 2 CAO. nr. 39.

³ Zie hierna.

⁴ Art. 52 Welzijnswet.

⁵ Art. 65 Welzijnswet; art. 2 KB van 3 mei 1999 betreffende de opdrachten en de werking van de Comités voor preventie en bescherming op het werk, B.S. 18 september 2002.

⁶ Art. 3, 2° KB van 3 mei 1999 betreffende de opdrachten en de werking van de Comités voor preventie en bescherming op het werk, B.S. 18 september 2002.

HOOFDSTUK 8. BIJZONDERE ASPECTEN BETREFFENDE DE CONTROLE VAN DE TELEWERKNEMER IN HET LICHT VAN DE PRIVACYBESCHERMING VAN DE WERKNEMER

Zoals aangegeven wordt telewerk o.m. gekenmerkt door de omstandigheid dat de werknemer zijn arbeid presteert op een andere plaats (thuis of op een andere vrij door de werknemer gekozen plaats, televerzamelcentrum, satellietkantoor, mobiel) dan de plaats waar de resultaten van deze arbeid nodig zijn, of de plaats waar de betrokken arbeid doorgaans wordt verricht.¹ De telewerknemer zal zijn arbeid dus doorgaans niet rechtstreeks onder de ogen van zijn werkgever (of de aangestelde die ten aanzien van de betrokken werknemer het werkgeversgezag uitoefent) verrichten, de telewerknemers in satellietkantoren eventueel uitgezonderd. Dit doet bijzondere noden ontstaan in hoofde van de werkgever, betreffende de controle en het toezicht op de telewerknemer.

Hierbij kan o.m. worden gedacht aan een systeem van factuureerbare uren, van productiequota of zakencijfers die moeten worden behaald, maar ook aan camerabewaking en de controle van internet en e-mail gebruik. Met betrekking tot camerabewaking en de controle van internet en e-mail gebruik rijzen evenwel bijzondere vragen betreffende de verenigbaarheid met de privacywetgeving.²

8.1. CAMERABEWAKING

Met betrekking tot een eventuele camerabewaking van de telewerknemer gelden formeel dezelfde regels als voor de reguliere werknemers. Meer bepaald gaat het om de Wet Verwerking persoonsgegevens en CAO nr. 68.³

¹ BALLARIN, L. en BELIEN, M., “Thuisarbeid en telewerk: vragen en definities”, *Arbbl.* 1995, 8; MAERTEN, P., “Telewerken: juridische aspecten van en virtuele arbeidsorganisatie”, 173; OVERSTYNS, B., “Telewerk”, in, VANACHTER, O. (ed.), *Arbeidsrecht, een confrontatie tussen theorie en praktijk*, Antwerpen, Maklu, 1993, 113; VANTHOURNOUT, J., *Internet@work. Sociaal-juridische aspecten*, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 89.

² DE HERT, P., “recht op privacy”, in, VANDE LANOTTE, J. en HAECK, Y. (eds.), *Handboek EVRM. Artikelsgewijze commentaar, volume 1*, Antwerpen, Intersentia, 2004, 715; HENDRICKX, F., *Privacy en arbeidsrecht*, Brugge, Die Keure, 1999, 32; VAN WASSENHOVE, S., LEERSNYDER, M., CHUFFART, G. en MULLIEZ, D., *Nieuwe technologieën en hun invloed op het arbeidsrecht*, Heule, UGA, 2003, 73.

³ Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, B.S. 18 maart 1993; CAO nr. 68 NAR van 16 juni 1998 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers ten opzichte van de camerabewaking op de arbeidsplaats, algemeen verbindend verklaard bij K.B. 20 september 1998, B.S. 2 oktober 1998.

Overeenkomstig deze bepalingen is camerabewaking van werknemers toegelaten, doch onder bepaalde voorwaarden. Zo zal de camerabewaking van werknemers nooit een permanent karakter mogen hebben,¹ mogen beslissingen en beoordelingen van de werkgever niet uitsluitend gebaseerd zijn op gegevens verkregen via camerabewaking,² en dienen de doeleinden waarvoor de camerabewaking wordt ingesteld duidelijk en uitdrukkelijk te worden omschreven.³

Tevens stellen de Wet evenals de CAO het principe van de proportionaliteit voorop. Bepaald wordt dat de camerabewaking, uitgaande van het vooropgestelde doel, toereikend, terzake dienend en **niet overmatig** mag zijn.⁴

Deze proportionaliteitsvereiste kan wellicht een hinderpaal vormen voor het gebruik van camerabewaking om de arbeid van de telewerknemer te controleren, in het bijzonder wanneer deze zijn arbeid verricht vanuit zijn privé-woning (telethuiswerker). Wanneer de camera zo is opgesteld dat niet enkel de werknemer kan worden gezien doch ook andere gezinsleden of delen van de gezinswoning lijkt dit controlemiddel me enigszins overmatig te zijn. Dit hoeft evenwel niet steeds zo te zijn, in welk geval geen principiële bezwaren bestaan tegen dit controlemiddel,⁵ op voorwaarde dat de bepalingen van de Wet verwerking persoonsgegevens en CAO nr. 68 worden in acht genomen. In voorkomend geval zal de camerabewaking dus steeds **tijdelijk** dienen te zijn, in acht genomen dat deze gericht is op de controle van de werknemer zelf, en zullen de regels van de **transparantie** moeten worden gerespecteerd.⁶

8.2. CONTROLE VAN INTERNET EN E-MAIL GEBRUIK

Vermits telewerknemers per definitie gebruik maken van informatica en/of telecommunicatietechnologie,⁷ zal de werkgever vaak ook langs deze weg een efficiënte

¹ Art. 6 §3 CAO nr. 68.

² Art. 4 CAO nr. 68.

³ Art. 4 §1, 2° Wet Verwerking Persoonsgegevens; art. 4 in fine CAO nr. 68. Over de voorwaarden opgelegd door de Wet verwerking Persoonsgegevens en CAO nr. 68 zie meer uitgebreid: CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 85-123; HENDRICKX, F., Privacy en arbeidsrecht, Brugge, Die Keure, 1999, 160-173; VAN WASSENHOVE, S., LEERSNYDER, M., CHUFFART, G. en MULLIEZ, D., Nieuwe technologieën en hun invloed op het arbeidsrecht, Heule, UGA, 2003, 95-101.

⁴ Art. 4 61, 3° Wet Verwerking persoonsgegevens, Art. 7 CAO nr. 68.

⁵ Gaat in dezelfde richting: ROBERT, F., Le télétravail à domicile, Brussel, Larcier, 2005, 192; Zie echter ook: VAN WASSENHOVE, S., LEERSNYDER, M., CHUFFART, G. en MULLIEZ, D., Nieuwe technologieën en hun invloed op het arbeidsrecht, Heule, UGA, 139, die camerabewaking van de huisarbeider in het geheel van de hand wijzen.

⁶ Zie meer uitgebreid: CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 85-123.

⁷ Vr.en Antw. Kamer 200-2001, 17 januari 2001, 8009 (Vr. nr. 166 Anthuenis); BALLARIN, L. en BELIEN, M., "Thuisarbeid en telewerk: vragen en definities", Arbbl. 1995, 8; DEWAELE, H., "Telework en thuisarbeid", in, Liber amicorum Roger Blanpain, Brugge, Die

controle kunnen uitoefenen op de betrokken werknemers. Deze controle kan betrekking hebben op het bestaan van communicatiegegevens (aantal communicaties, duur en tijdstip van de communicaties, de bestemming e.d.) evenals op de inhoud van de communicatie.

Overeenkomstig artikel 124 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt echter strafbaar gesteld, het opzettelijk en zonder toestemming van alle betrokken personen kennisnemen (en dus ook controleren) van de inhoud van een communicatie die niet voor hem persoonlijk is bestemd.¹ Overeenkomstig het bepaalde in artikel 314*bis* SW is tevens strafbaar, hij die opzettelijk, met behulp van enig toestel privé-communicatie of -telecommunicatie, waaraan hij niet deelneemt, tijdens de overbrenging ervan, afluistert of doet afluisteren, er kennis van neemt of doet van nemen, opneemt of doet opnemen, en dit zonder de toestemming van alle deelnemers aan die communicatie of telecommunicatie. Zowel de controle van de inhoud van de communicatie als de loutere controle van de communicatiegegevens is dus behoudens wanneer de toestemming werd verkregen van de bij de communicatie betrokken personen, principieel niet toegelaten. Vermits bij communicatie vaak meerdere personen betrokken zijn en dus niet enkel de werknemer die men wenst te controleren, zal het meestal niet haalbaar zijn om een toestemming te hebben van alle betrokken personen.²

De Wet betreffende de elektronische communicatie voorziet weliswaar in een aantal uitzonderingen waarin voornoemde verbodsbepalingen geen toepassing vinden.³ Deze

keure, 1998, 205; MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van een virtuele arbeidsorganisatie", Or. 2000, 173; OVRSTYNS, B., "Telewerk", in, VANACHTER, O. (ed.), Arbeidsrecht, een confrontatie tussen theorie en praktijk, Antwerpen, Maklu, 1993, 113; VANTHOURNOUT, J., Internet@work. Sociaal-juridische aspecten, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 89.

¹ Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, B.S. 20 juni 2005.

² Zie hierover meer uitgebreid: CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 64-65; VANTHOURNOUT, J., Internet@work. Sociaal-juridische aspecten, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 164-166.

³ Art. 125 Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, B.S. 20 juni 2005. (§ 1. De bepalingen van artikel 124 van deze wet en de artikel en 259*bis* en 314*bis* van het Strafwetboek zijn niet van toepassing :

- 1° wanneer de wet het stellen van de bedoelde handelingen toestaat of oplegt;
- 2° wanneer de bedoelde handelingen worden gesteld met als enig doel de goede werking van het netwerk na te gaan en de goede uitvoering van een elektronische communicatiedienst te garanderen;
- 3° wanneer de handelingen worden gesteld om de interventie van hulp- en nooddiensten mogelijk te maken die antwoorden op aan hen gerichte verzoeken om hulp;
- 4° wanneer de handelingen door het Instituut worden gesteld in het kader van zijn algemene opdracht inzake toezicht en controle;
- 5° wanneer de handelingen door de ombudsdienst voor telecommunicatie of op zijn verzoek worden gesteld in het kader van zijn wettelijke onderzoeksopdrachten;
- 6° wanneer de handelingen worden gesteld met als enig doel de eindgebruiker diensten aan te

uitzonderingen worden door de meeste auteurs niet van die aard geacht dat zij een controle van de werkgever op het internet en e-mail gebruik van de werknemer toelaten.¹ Aangenomen wordt dat in uitzonderlijke gevallen (bv. wanneer de werknemer tekortkomingen pleegt die een misdrijf uitmaken en die de economische en financiële belangen van de onderneming in het gedrang brengen) de figuur van de noodtoestand de inbreuk op voornoemde strafwetten, zijn strafbaar karakter kan ontnemen. Een en ander is evenwel niet van die aard dat zij een algemene controle van de werkgever kan rechtvaardigen.²

Overeenkomstig de communicatiewetgeving zal de controle door de werkgever van het internet en e-mail gebruik van de telewerknemer (evenals de reguliere werknemer overigens) doorgaans een strafrechtelijke gesanctioneerde inbreuk uitmaken.³

Niettemin laat CAO nr. 81 wel een controle toe door de werkgever van het internet en e-mail gebruik van de werknemer.⁴ Bepaald wordt in artikel 3 van de CAO dat de werknemers het beginsel erkennen volgens hetwelk de werkgever het recht heeft controle uit te oefenen op het werkinstrument en op het gebruik dat de werknemer ervan maakt in de uitvoering van zijn contractuele verbintenissen, ook wanneer dit gebruik binnen de persoonlijke levenssfeer valt. Dit controlerecht wordt wel aan beperkingen onderworpen. Zo is voormelde controle van slechts toegelaten mits één van de volgende doelstellingen wordt nagestreefd: 1) het voorkomen van ongeoorloofde of lasterlijke feiten, feiten die strijdig zijn met de goede zeden of de waardigheid van een andere persoon kunnen schaden; 2) de bescherming van de economische, handels- en financiële belangen van de onderneming die vertrouwelijk zijn alsook het tegengaan van ermee in strijd zijnde praktijken; 3) de veiligheid en/of de goede technische werking van de IT-netwerksystemen van de onderneming, met inbegrip van de controle op de kosten die ermee gepaard gaan alsook de fysieke bescherming van de installaties van de onderneming; 4) het te goeder trouw naleven van de in de onderneming geldende beginselen en regels voor het gebruik van on-linetechnologieën. Vooral de laatste doelstelling is echter dermate ruim dat zij de meeste controles zullen kunnen legitimeren.⁵ De

bieden die erin bestaan het ontvangen van ongewenste elektronische communicatie te verhinderen, mits hiertoe de nodige toestemming werd verkregen van de eindgebruiker.

¹ CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 65-66; VANTHOURNOUT, J., Internet@work. Sociaal-juridische aspecten, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 171-175. Anders: BLANPAIN, R. en VAN GESTEL, M., Gebruik en controle van e-mail, intranet en internet in de onderneming, Brugge, Die Keure, 2003, 139.

² CORNIL, L. en PERTRY, V., Informatie in de relatie werkgever-werknemer, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 66-67.

³ In dezelfde zin: VANTHOURNOUT, J., Internet@work. Sociaal-juridische aspecten, Antwerpen, SD uitgeverij, 2001, 176.

⁴ CAO nr. 81 NAR van 26 april 2002, tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers ten opzichte van de controle op de elektronische on-line communicatiegegevens, algemeen verbindend verklaard bij KB 12 juni 2002, B.S. 29 juni 2002.

⁵ BLANPAIN, R. en VAN GESTEL, M., Gebruik en controle van e-mail, intranet en internet in de onderneming, Brugge, Die Keure, 2003, 145.

controle dient evenwel ook proportioneel te zijn,¹ hetgeen betekent dat zij niet overmatig mag zijn rekening houdend met het doel waarvoor zij wordt ingesteld.² Wanneer de werkgever nu een controlesysteem op touw zet om de telewerknemer te controleren doch daardoor ook controle kan uitoefenen op het toegelaten internet en e-mail gebruik door zijn huisgenoten en het gebruik door de werknemer buiten het kader van zijn arbeidsovereenkomst (hierbij kan worden opgemerkt dat de thuiswerker zijn arbeidstijd in beginsel autonoom organiseert), mag m.i. worden aangenomen dat de inbreuk van de privacy disproportioneel is ten aanzien van het nagestreefde doel. Wanneer de werkgever zijn controle op de telewerknemer wenst te organiseren via een controle van de elektronische on-line telecommunicatie is met andere woorden hoe dan ook voorzichtigheid geboden.

Tot voor kort konden ernstige twijfels worden geuit bij de juridische waarde van CAO nr. 81 als rechtsgrond om het communicatiegeheim zoals dit wordt beschermd krachtens de hierboven weergegeven communicatiewetgeving, af te zwakken. Gelet op het bepaalde in artikel 9 CAO-Wet zijn immers nietig de bepalingen van de CAO die strijdig zijn met de dwingende bepalingen van de wet.³ In de Wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 wordt evenwel bepaald: “onverminderd de toepassing van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens is de registratie van elektronische communicatie en de daarmee verband houdende verkeersgegevens uitgevoerd in het legale zakelijke verkeer ten bewijze van een commerciële transactie of van een andere zakelijke communicatie toegestaan, op voorwaarde dat de bij de communicatie betrokken partijen vóór de registratie op de hoogte gebracht worden van de registratie, de precieze doeleinden ervan en de duur van de opslag van de registratie”.⁴ Deze bepaling neemt ongetwijfeld de druk van de ketel. De mate waarin hiermee het probleem van legaliteit van voormelde CAO van de baan is, hangt af van de interpretatie van de notie “zakelijk verkeer” in artikel 128 van voormelde Wet.⁵

8.3. DIRECT TOEZICHT

Zeker in grote ondernemingen waar een groter aantal werknemers aan telewerk doet, zal het voor de werkgever moeilijk zijn om een direct toezicht uit te oefenen op deze werknemers.

In het geval van telethuiswerk stelt zich bovendien een bijkomend probleem. De werkgever mag de woning van de telethuiswerknemer niet betreden zonder diens instemming.

¹ Art. 6 en art. 14 CAO nr. 81.

² BLANPAIN, R. en VAN GESTEL, M., Gebruik en controle van e-mail, intranet en internet in de onderneming, Brugge, Die Keure, 2003, 146.

³ BLANPAIN, R. en VAN GESTEL, M., Gebruik en controle van e-mail, intranet en internet in de onderneming, Brugge, Die Keure, 2003, 152.

⁴ Art. 128.

⁵ Zie Wetsontwerp betreffende de elektronische communicatie van 4 november 2004, Parl. St. Kamer 2004-2005, 51-1425-001, 79.

Volgens ROBERT kan deze toestemming worden verleend in de arbeidsovereenkomst.¹ Niet duidelijk is evenwel welke draagwijdte de auteur aan deze toestemming toekent. Vermits de derdenwerking van het grondrecht op privacy wordt erkend,² is een en ander immers allerminst evident.³ Overeenkomstig de leer van de afstand van grondrechten is een algemene afstand a priori immers uitgesloten. De afstand van een grondrecht dient steeds bijzonder te zijn, hetgeen betekent dat bij elke nieuwe inmenging een nieuwe toestemming is vereist.⁴

¹ ROBERT, F., *Le télétravail à domicile*, Brussel, Larcier, 2005, 188.

² DE HERT, P., “Recht op privacy”, in, VANDE LANOTTE, J. en HAECK, Y. (eds.), *Handboek EVRM. Artikelsgewijze commentaar*, Antwerpen, Intersentia, 2004, 715; HENDRICKX, F., *Privacy en arbeidsrecht*, Brugge, Die Keure, 1999, 32.

³ In dezelfde zin: CORNIL, L. en PERTRY, V., *Informatie in de relatie werkgever-werknemer*, Diegem, Ced.samsom dossier 2001.01, 2001, 189.

⁴ Zie HENDRICKX, F., *Privacy en arbeidsrecht*, Brugge, Die Keure, 1999, 57.

HOOFDSTUK 9. TELEWERK EN WELZIJN OP HET WERK

Een substantieel deel van de sociale bescherming van de werknemers betreft de preventieve bescherming van de werknemers tegen arbeidsongevallen en beroepsziekten evenals tegen andere risico's die het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van het werk kunnen bedreigen.

De bescherming van het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van het werk geschiedt in de eerste plaats middels tal van technische voorschriften die de werkgever dient na te leven. Gelet op het voorwerp van deze studie kan ten deze nuttig worden verwezen naar het KB betreffende het werken met beeldschermapparatuur.¹ In de tweede plaats wordt de bescherming van het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van het werk gerealiseerd door aan de werkgever de verplichting op te leggen tot het voeren van een welzijnsbeleid. Dit beleid dient gericht te zijn op preventie en dient betrekking te hebben op arbeidsveiligheid, arbeidsgezondheid, psychosociale belasting door het werk, ergonomie, arbeidshygiëne, verfraaiing van de arbeidsplaatsen, leefmilieu voor wat betreft de gevolgen op voormelde domeinen.²

De wetgeving inzake welzijn op het werk laat zich vaak moeilijk toepassen op telewerknemers.³ Deze werknemers presteren hun arbeid immers vaak op een plaats die niet de werkgever toebehoort (telewerk in satellietkantoren uitgezonderd), en waar de werkgever gebeurlijk zelfs geen toegang tot heeft. Dit laatste is met name het geval wanneer het een telethuiswerker betreft die de werkgever de toegang weigert.⁴ Een en ander is des te problematischer wanneer men vaststelt dat de niet-naleving van de welzijnswetgeving strafrechtelijk wordt gesanctioneerd.⁵ Het hoeft dan ook weinig te verwonderen dat de Welzijnswet de Koning de bevoegdheid verschaft om ter zake bijzondere maatregelen te nemen teneinde rekening te houden met de specifieke situatie van onder meer de thuiswerkers.⁶ Vooralsnog bestaat echter geen specifieke regeling voor thuiswerkers, waardoor thans de volledige welzijnswetgeving in beginsel onverkort van toepassing is op

¹ K.B. van 27 augustus 1993 betreffende het werken met beeldschermapparatuur, B.S. 7 augustus 1993.

² Art. 4 Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, B.S. 18 september 1996.

³ Advies nr. 1104 van NAR van 26 juli 1994, 21 e.v.; CLAES, M., "Huisarbeid/telewerk", Or. 1993, 160; HUMBLET, P., "Zoals het klokje thuis tikt...", in, Het sociaal recht na de kaderbesluiten, Gent, Studiedag Associare, 1997, 13; MAERTEN, P., "Telewerken: juridische aspecten van een virtuele arbeidsorganisatie", Or. 2000, 180-181.

⁴ Supra.

⁵ Art. 81 e.v. Welzijnswet.

⁶ Art. 4 §1 laatste lid Welzijnswet.

alle vormen van telewerk.¹ Terzijde weze het overigens opgemerkt dat t.a.v. telewerk in telewerkcentra de Koning niet over een analoge bevoegdheid beschikt. Wanneer men in de welzijnswetgeving wenst rekening te houden met de bijzondere situatie eigen aan de diverse vormen van telewerk zal dus hoe dan ook een wetswijziging vereist zijn. Bij KB kan de situatie weliswaar grotendeels worden recht getrokken. Het lijkt me niettemin aangewezen dat de volledige problematiek wordt geregeld. Anders loopt men eens te meer het gevaar dat de Welzijnswetgeving die zoals reeds aangegeven een substantieel bestanddeel vormt van de sociale bescherming van de werknemer, dode letter blijft.

Een gezaghebbende auteur wees er immers reeds op dat de werkgever niet tot het onmogelijke kan worden gehouden en derhalve een aantal bepalingen uit de welzijnswetgeving geen toepassing kunnen vinden op huisarbeiders.² In dit verband werd onder meer verwezen naar de bepalingen van het ARAB die voorschrijven dat een evacuatieplan moet zijn uitgewerkt ingeval van brand. Een dringend wetgevend initiatief is met andere woorden aangewezen.

¹ Advies nr. 1104 van NAR van 26 juli 1994, 21 e.v.; CLAES, M., “Huisarbeid/telewerk”, Or. 1993, 160; GOOSSENS, K., “Vergelijking van de rechtstoestand van de telewerkende werknemer met die van de buitenhuiswerkende werknemer en de telewerkende zelfstandige”, Or. 2004, 262; HUMBLET, P., “Zoals het klokje thuis tikt...”, in, Het sociaal recht na de kaderbesluiten, Gent, Studiedag Associare, 1997, 13; MAERTEN, P., “Telewerken: juridische aspecten van een virtuele arbeidsorganisatie”, Or. 2000, 180.

² HUMBLET, P., “Zoals het klokje thuis tikt...”, in, Het sociaal recht na de kaderbesluiten, Gent, Studiedag Associare, 1997, 13.

HOOFDSTUK 10. TAALWETGEVING

Ingevolge de verdeling der bevoegdheden tussen de gemeenschappen en de federale overheid wordt het taalgebruik in de sociale betrekkingen niet op eenvormige wijze geregeld voor het gehele grondgebied.¹ Naast elkaar bestaan het K.B. van 18 juli 1966 houdende coördinatie van de wetten op het gebruik van talen in bestuurszaken (Wet Talen Bestuurszaken),² het Decreet van 19 juli 1973 tot regeling van het gebruik van de talen voor de sociale betrekkingen tussen de werkgevers en de werknemers, alsmede van de door de wet en de verordeningen voorgeschreven akten en bescheiden van de ondernemingen (Nederlands taaldecreet)³ en het Decreet van 30 juni 1982 inzake de bescherming van de vrijheid van het gebruik van de Franse taal in de sociale betrekkingen tussen de werkgevers en hun personeel, alsook van akten en documenten van ondernemingen opgelegd door de wet en de reglementen (Frans taaldecreet).⁴

Sinds het Arbitragehof in drie arresten voornoemde decreten gedeeltelijk vernietigde is het enige criterium aan de hand waarvan het territoriale toepassingsgebied van de bovenstaande wetten wordt afgebakend, de plaats van de exploitatiezetel waaraan de werknemer is verbonden, hetgeen niet noodzakelijk de plaats is waar de arbeid wordt gepresteerd.⁵ Onder exploitatiezetel dient te worden verstaan, “iedere vestiging of centrum van activiteit met enige standvastigheid”.⁶ Met betrekking tot de exploitatiezetels die zich in het Nederlandse taalgebied bevinden, de gemeenten waar taalfaciliteiten gelden uitgezonderd,⁷ is het Nederlands taaldecreet van toepassing.⁸ Betreffende de exploitatiezetels die zich in het Franse taalgebied bevinden, de gemeenten waar taalfaciliteiten gelden uitgezonderd,⁹ is het Franse taaldecreet van toepassing.¹⁰ Met betrekking tot exploitatiezetels die zich situeren in het

¹ Zie art. 129, §1, 3°, 129, §2 GW.

² B.S. 2 augustus 1966.

³ B.S. 6 september 1973.

⁴ B.S. 27 augustus 1982.

⁵ Arbitragehof 9/86 30 januari 1986, B.S. 12 februari 1986; Arbitragehof 10/86 30 januari 1986, B.S. 12 februari 1986; Arbitragehof 29/86 18 november 1986, B.S. 10 december 1986.

⁶ Cass. 22 april 2002, R.W. 2002-2003, 1542; Arbitragehof 29/86 18 november 1986, B.S. 10 december 1986.

⁷ In de GW omschreven als: “de gemeenten of groepen van gemeenten palend aan een ander taalgebied waar de wet het gebruik van een andere taal dan die van het gebied waarin zij gelegen zijn, voorschrijft of toelaat. Het betreft volgende gemeenten: Spiere-Helkijn, Ronse, Herstappe, Voeren, Bever, Drogenbos, Kraainem, Linkebeek, Sint-Genesius-Rode, Wemmel en Wezembeek-Oppem.

⁸ Art. 129, §2 GW.

⁹ Het betreft de gemeenten: Komen-Waasten, Moeskroen, Vloesberg, Edingen, Malmédy en Weismes.

¹⁰ Art. 129, §2 GW.

Duitse taalgebied, het tweetalig taalgebied Brussel-hoofdstad of in een gemeente waar taalfaciliteiten gelden, dient de Wet Talen Bestuurszaken te worden toegepast. De decreten van de Vlaamse en de Franse gemeenschap inzake het gebruik der talen zijn evenmin van toepassing op de diensten waarvan de werking verder reikt dan het taalgebied waarin zij gevestigd zijn, de door de wet aangewezen federale en internationale instellingen waarvan de werking gemeen is aan meer dan één gemeenschap.¹

10.1. DE WET TALEN BESTUURSZAKEN

Op grond van artikel 52 van de Wet Talen Bestuurszaken dienen de private nijverheids-, handels- of financiebedrijven voor de wettelijk voorgeschreven akten en bescheiden en voor die welke bestemd zijn voor hun personeel de taal te gebruiken van het gebied waar hun exploitatiezetel gevestigd is. In Brussel-hoofdstad stellen de bedrijven de bescheiden bestemd voor het Nederlandstalig personeel in het Nederlands, de bescheiden bestemd voor het Franstalig personeel, in het Frans. In tegenstelling tot de taaldecreten houdt de wet slechts een taalverplichting in inzake akten en bescheiden.² De wet heeft het bovendien enkel over de akten en bescheiden bestemd voor het personeel. Bedoeld wordt zowel het collectief van werknemers als de individuele werknemer.³ In ieder geval wordt geen verplichting opgelegd inzake de te gebruiken taal ten aanzien van de werknemers.

10.2. HET NEDERLANDS TAALDECREET

Artikel 2 van het Nederlands taaldecreet bepaalt: “*de te gebruiken taal voor de sociale betrekkingen tussen de werkgevers en de werknemers, alsmede voor de wettelijk voorgeschreven akten en bescheiden, is het Nederlands*”. De “sociale betrekkingen” omvatten zowel mondelinge als schriftelijke, individuele als collectieve contacten tussen werkgevers en werknemers.⁴ De werkgever met een exploitatiezetel die zich situeert binnen het territoriaal toepassingsgebied van het decreet, zal dus in zijn contacten met de aan deze exploitatiezetel verbonden telewerknemers het Nederlands dienen te gebruiken.

De vraag of ook de werknemer bij zijn contacten met de werkgever rekening dient te houden met de voorschriften van het Taaldecreet is betwist. De meerderheid van de rechtspraak lijkt

¹ Art. 129, §2 GW.

² Zie ook: Cass. 6 mei 1985, Arr. Cass. 1984-1985, 1202; Rapport fait au nom de la commission de l'intérieur et de la fonction publique, Pasin. 1963, 1000-1001 (Voorbereidende werkzaamheden van de Wet van 2 augustus 1963 op het gebruik van de talen in bestuurszaken, die deel uitmaakt van de coördinatie verricht door het K.B. 18 juli 1966); VANNES, V., Questions approfondies de droit du travail, Deel 1, Brussel, PUB, 1996, 150.

³ Cass. 16 januari 1995, Soc. Kron. 1995, 371; Cass. 6 mei 1985, Arr. Cass. 1984-1985, 1202; contra: Arbh. Bergen 4 maart 1982, J.T.T. 1982, 375. Zie hierover eveneens: RENARD, R., Talen in bestuurszaken in de bedrijven en in de sociale betrekkingen, in, A.P.R., Gent, Story-Scientia, 1983, 58; VANACHTER, O., “Het Franse taaldecreet van 30 juni 1982”, in, MERGITS, B., VANACHTER, O., VAN EECKHOUTTE, W. en VOTQUENNE, D. (eds.), Aanwerven, tewerkstellen, ontslaan, Diegem, Ced.Samsom, Losbladig, I, 402 65; VANSCHOEBEKE, B., “Het taalgebruik in de onderneming”, Or. 1994, 274.

⁴ Art. 3 Taaldecreet.

evenwel in de richting te gaan dat het Nederlands taaldecreet slechts verplichtingen genereert lastens de werkgever.¹

10.3 HET FRANSE TAALDECREET

In de lijn van het Nederlandse taaldecreet schrijft artikel 2 van het Franse taaldecreet voor dat voor de sociale betrekkingen tussen werkgevers en werknemers, alsmede voor de wettelijk voorgeschreven akten en bescheiden de te gebruiken taal het Frans is. Het decreet voegt hier evenwel aan toe dat het Frans moet worden gehanteerd onverminderd het bijkomend gebruik van de door de partijen gekozen taal. In tegenstelling tot het Nederlands taaldecreet bepaalt dit decreet niet wat onder “sociale betrekkingen” dient te worden verstaan. Aangenomen wordt dat naar analogie met het Nederlands taaldecreet bedoeld wordt op zowel mondelinge als schriftelijke individuele of collectieve contacten tussen werkgevers en werknemers.² Inzake het personeel toepassingsgebied laat het Franse taaldecreet eenzelfde onduidelijkheid bestaan als het Nederlands taaldecreet. In artikel 2 wordt gebruik gemaakt van de ruime notie “sociale betrekkingen”, daar waar in artikel 1 de indruk wordt gewekt dat slechts de werkgever wordt gevisieerd. Hoewel de Memorie van toelichting aanknopingspunten bevat voor een restrictieve interpretatie van het personeel toepassingsgebied (enkel werkgevers) wordt ter zake geen zekerheid verschaft.³ De doctrine en de rechtspraak lijken zich thans nog niet te hebben gebogen omtrent het personeel toepassingsgebied van dit decreet. Mede in acht genomen dat dit decreet een reactie vormt op het Nederlands taaldecreet,⁴ lijkt het me bijgevolg niet

¹ Zie hierover uitgebreid: SALOMEZ, K., *De rechtspositie van de ontslagmacht naar Belgisch arbeidsrecht*, Brugge, Die Keure, 2004, 28-31.

² VANACHTER, O., “Het Franse taaldecreet van 30 juni 1982”, in, MERGITS, B., VANACHTER, O., VAN EECKHOUTTE, W. en VOTQUENNE, D. (eds.), *Aanwerven, tewerkstellen, ontslaan*, Diegem, Ced.Samsom, Losbladig, I 404 50; VANSCHOEBEKE, B., “Het taalgebruik in de onderneming”, *Or.* 1994, 273. Ter rechtvaardiging van dergelijke analoge interpretatie kan gewezen worden op de omstandigheid dat het Franse taaldecreet een reactie vormt op het Nederlands taaldecreet (Voorstel van Decreet van 14 juni 1982 inzake de bescherming van de vrijheid van het taalgebruik van de Franse taal in de sociale betrekkingen tussen werkgevers en hun personeel, alsook van akten en documenten van ondernemingen opgelegd door de wet en de reglementen, St. Raad van de Franse gemeenschap, 1981-1982, 62/1).

³ Voorstel van Decreet van 14 juni 1982 inzake de bescherming van de vrijheid van het taalgebruik van de Franse taal in de sociale betrekkingen tussen werkgevers en hun personeel, alsook van akten en documenten van ondernemingen opgelegd door de wet en de reglementen, Memorie van toelichting, St. Raad van de Franse gemeenschap, 1981-1982, 62/1.

⁴ Voorstel van Decreet van 14 juni 1982 inzake de bescherming van de vrijheid van het taalgebruik van de Franse taal in de sociale betrekkingen tussen werkgevers en hun personeel, alsook van akten en documenten van ondernemingen opgelegd door de wet en de reglementen, St. Raad van de Franse gemeenschap, 1981-1982, 62/1; CARLIER, E., “Le décret d’aout”, *J.T.T.* 1982, 361; PONET, J., “De taalwet in bestuurszaken en de decreten tot regeling van het taalgebruik in de sociale betrekkingen”, in, RIGAUX, M. (ed.), *Actuele problemen van het arbeidsrecht*, Antwerpen, Kluwer, 1984, 274-275.

onverdedigbaar dat naar analogie met de heersende opvatting inzake het Nederlands taaldecreet, het personeel toepassingsgebied van het Franse taaldecreet restrictief wordt geïnterpreteerd (enkel werkgevers).

**HOOFDSTUK 11. ANTIDISCRIMINATIE, MET BIJZONDERE AANDACHT VOOR
OUDERE WERKNEMERS EN VROUWEN**

In het Europees raamakkoord van 16 juli 2002 wordt als principe vooropgesteld dat de telewerknemers niet mogen gediscrimineerd worden ten aanzien van de reguliere werknemers en derhalve dezelfde toegang moeten hebben tot vorming en promotie. Tevens wordt bepaald dat zij met betrekking tot de arbeidsvoorwaarden en omstandigheden dezelfde rechten moeten kunnen laten gelden al de reguliere werknemers, behoudens specifieke afwijkingen die zijn verbonden aan de eigenheid van het telewerk.

Hoewel in de Belgische wetgeving geen noemenswaardige nadelen zijn verbonden aan het statuut van telewerknemer (voor zover zij niet onder de huisarbeidwet vallen geldt immers het gemeen sociaal recht) bevat de Belgische wetgeving geen uitdrukkelijk discriminatieverbod ten aanzien van de telewerknemers. Een dergelijke bescherming zou echter kunnen worden geput uit de antidiscriminatiewet.¹ Ingevolge het arrest van het Arbitragehof van 6 oktober 2004 zijn de in deze wet opgesomde discriminatiegronden immers niet limitatief.

Wanneer er wordt van uitgegaan dat geen aandelen mogen zijn verbonden aan het statuut van telewerknemer, rijst evenmin het probleem van de indirecte discriminatie van bepaalde groepen werknemers (zoals oudere werknemers of vrouwen) doordat zij *de facto* de categorie van telewerknemers bevolken.

Bovendien lijkt het thans niet zo te zijn dat telewerk voornamelijk een zaak is van vrouwen dan wel van oudere werknemers.

¹ Wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van de discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, B.S. 17 maart 2003.

HOOFDSTUK 12. ARBEIDSINSPECTIE

Met betrekking tot tal van sociale wetten wordt de naleving mede verzekerd door het toezicht dat wordt uitgeoefend door de sociale inspecteurs. Met betrekking tot telehuiswerknemers stelt zich evenwel een bijzonder probleem met betrekking tot dit toezicht vermits deze hun arbeid thuis verrichten en zich derhelve beschermd weten door de grondwettelijk gewaarborgde onschendbaarheid van de woning. Voornoemde inspecteurs zullen dus met betrekking tot deze werknemers zich niet zonder meer naar de arbeidsplaats kunnen begeven teneinde zich ervan te vergewissen dat de sociale wetten waarop zij toezicht uitoefenen worden nageleefd. Overeenkomstig het bepaalde in de Arbeidsinspectiewet hebben zij slechts toegang tot de bewoonde lokalen wanneer de politierechter daartoe vooraf toestemming heeft verschaft.¹

¹ Art. 4 Wet van 16 november 1972 betreffende de arbeidsinspectie, B.S. 8 december 1972.

HOOFDSTUK 13. BESLUIT

Met de notie telewerk wordt doorgaans bedoeld op elke vorm van werken op afstand waarbij deze afstand wordt overbrugd door middel van het gebruik van informatica en telecommunicatietechnologie. Het betreft met andere woorden een ruim begrip dat naast het veel voorkomende telethuiswerk, ook het telewerken in televerzamelcentra, het telewerk in satellietkantoren en het mobiel telewerken, omvat.

Telewerk maakt niet het voorwerp uit van een bijzondere wettelijke regeling. Onverminderd de bijzondere bepalingen betreffende de huisarbeid, vallen telewerknemers dus onder het gemeen arbeidsrecht. De bepalingen inzake de huisarbeid vinden toepassing van zodra de werknemer tegen betaling van loon arbeid presteert onder gezag van een werkgever, en dit in zijn woonplaats of op een andere, vrij door hem gekozen plaats, en zonder dat hij onder het toezicht en of de rechtstreekse controle staat van zijn werkgever. Niet vereist is dat regelmatig of substantieel, thuis (of op een andere vrij door de werknemer gekozen plaats) wordt gewerkt. Ook occasionele thuiswerkers vallen onder de toepassing van de bijzondere bepalingen van de huisarbeidwet. In geval slechts een deel van de arbeid “thuis” (lees: thuis of op een andere vrij door de werknemer gekozen plaats) wordt verricht, zijn de bepalingen van de huisarbeidwet in de regel slechts van toepassing op de prestaties die “thuis” worden verricht (het zogenaamde gemengd statuut).

Voormelde bijzondere bepalingen betreffende de huisarbeid hebben in de eerste plaats betrekking op het vereiste dat een geschrift moet worden opgesteld waarin o.m. moet worden bepaald op welke wijze de kosten worden vergoed die de werknemer oploopt ingevolge het thuiswerk. Bij ontstentenis van een schriftelijke overeenkomst betreffende deze kostenvergoeding is, behoudens wanneer een en ander het voorwerp uitmaakt van een Collectieve arbeidsovereenkomst, een vergoeding verschuldigd gelijk aan 10 procent van het loon, tenzij de werknemer aantoont dat de werkelijke kosten hoger zijn. Voor het overige heeft de ontstentenis van een geschrift slechts tot gevolg dat de betrokken werknemer een einde kan maken aan de arbeidsovereenkomst zonder opzeggingstermijn of -vergoeding. Vervolgens bevat de huisarbeidwet enige bijzonderheden betreffende de schorsing van de arbeidsovereenkomst. Zo zijn de specifieke schorsingsgronden bij slecht weer of technische stoornis niet van toepassing op huisarbeiders. De huisarbeiders werden ook voor een groot deel onttrokken aan de regeling inzake het gewaarborgd dagloon, en gelden ten aanzien van huisarbeiders een aantal afwijkingen in geval van schorsing wegens arbeidsongeschiktheid. Tenslotte zijn de bepalingen inzake arbeids- en rusttijden, (de bepalingen inzake de jeugdige werknemers uitgezonderd), niet van toepassing. Telethuiswerkers vallen met andere woorden niet onder het verbod op zondagswerk of op tewerkstelling tijdens een wettelijke feestdag, de beperkingen van de arbeidsduur, het verbod op nachtarbeid, de verplichting om de uurroosters na te leven, de bepalingen inzake rusttijden en pauzes. Deze uitsluiting is ingegeven door de omstandigheid dat huisarbeiders ontsnappen aan de rechtstreekse controle van de werkgever. Vermits deze uitsluiting evenwel tot gevolg kan hebben dat de huisarbeiders rechtstreeks of onrechtstreeks worden gedwongen, om bijvoorbeeld op zondag, ‘s nachts of langer dan de

toegelaten maximale arbeidsduur te werken, rijst de vraag of in deze zin geen waarborgen moeten worden ingelast in de wetgeving.

Voor het overige vallen telewerknemers m.i.v. deze die als huisarbeider zijn tewerkgesteld onder het gemeen arbeidsrecht. Zo hebben zij actief en passief kiesrecht bij de sociale verkiezingen, en vallen zij onder de toepassing van de CAO-wet en derhalve in beginsel onder de in de onderneming geldende CAO's. Ook de wetgeving inzake welzijn op het werk is onverkort van toepassing op telewerknemers. De Reglementering inzake privacybescherming, m.i.v. de regels inzake camerabewaking en inzake de controle op on-line communicatiegegevens zijn eveneens zonder meer van toepassing op telewerknemers. De nood aan controlemechanismen die op gespannen voet staan met de privacywetgeving is evenwel groter dan ten aanzien van reguliere werknemers, gelet op de omstandigheid dat telewerknemers vaak thuis werken en in ieder geval niet onder het rechtstreekse toezicht van de werkgever.

Vermits telewerknemers verbonden zijn door een arbeidsovereenkomst vallen zij onder de sociale zekerheid voor werknemers. Op hun loon dient sociale bijdrage te worden betaald. Zij genieten onverkort de voordelen van de verschillende takken van de sociale zekerheid. In afwijking van het gemeen sociaal recht kan de telewerknemer die als huisarbeider is tewerkgesteld, evenwel slechts aanspraak maken op een werkloosheidsuitkering wanneer hij gedurende een ononderbroken periode van 7 dagen geen enkele activiteit als huisarbeider heeft verricht. Betreft het een huisarbeider die tegen stuk- of taakloon werkt dan is bovendien vereist dat deze gewoonlijk niet meer dan twee helpers in dienst heeft, en dat wanneer een gezin meerdere huisarbeiders telt, deze allen gelijktijdig beantwoorden aan het vereiste dat gedurende een ononderbroken periode van 7 dagen geen enkele activiteit als huisarbeider werd verricht. De wetgeving inzake arbeidsongevallen en beroepsziekten is onverkort van toepassing op telewerknemers. Het weerlegbaar vermoeden dat een ongeval overkomen tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst geacht wordt te zijn overkomen door het feit van de arbeidsovereenkomst, zal evenwel tot toepassingsproblemen lijden voor huisarbeiders. Het zal ten aanzien van deze werknemers immers moeilijk zijn om te bepalen of zij op een gegeven ogenblik al dan niet onder het gezag van hun werkgever stonden, hetgeen de toepassing van voormeld vermoeden bemoeilijkt. Deze vaststelling is misschien van die aard dat zij de wetgever ertoe kan bewegen rekening te houden met de bijzondere situatie van deze werknemers ten deze. Voor het overige moet nog worden opgemerkt dat een ongeval overkomen tijdens de verplaatsing van de plaats waar de huisarbeider werkt en de plaats waar hij de grondstoffen afhaalt of aflevert, uitdrukkelijk als een arbeidsongeval worden gezien. De verwijzing naar grondstoffen doet vermoeden dat het hier slechts over handarbeiders gaat. Gelet op de maatschappelijke realiteit van de telethuiswerkers, is het wellicht aangewezen dat de wetgeving ook op dit punt wordt aangepast.

PARTIE 4.

CONCLUSIONS

**LISTE DE CONTROLE POUR LA CONCERTATION SOCIALE SUR
LE TELETRAVAIL**

CONCLUSIES

CHECKPUNTEN VOOR SOCIAAL OVERLEG OVER TELEWERK

Liste de contrôle pour la concertation sociale sur le télétravail

1. Introduction

Quelles conclusions peut-on tirer, en fin de compte, de l'étude juridique et de l'enquête sociologique ? Considérés globalement, les éléments principaux constituent autant de points de repère pour la négociation du principe et des conditions du télétravail. En effet, la leçon principale de cette étude est qu'il faut accroître la sécurité organisationnelle et juridique si l'on souhaite développer le télétravail comme mode d'organisation de qualité, afin que l'employeur et les travailleurs en comprennent l'intérêt et l'utilité.

Le texte ci-dessous se réfère exclusivement au travail salarié, qui est effectué sous l'autorité d'un employeur. Dans le cas du travail à domicile et dans certains cas de télétravail, l'employeur dispose de peu (ou pas) de moyens de contrôle direct sur le travail et les conditions du travail. Par conséquent, l'instauration de ce type de travail nécessite un accord spécifique entre les interlocuteurs sociaux. Nous proposons ci-dessous une liste de contrôle permettant l'établissement de cette convention. Les points à contrôler sont signalés dans le texte par des encadrés.

1.1. Définition du travail à domicile et du télétravail

Le travail à domicile est un travail que le travailleur effectue à une adresse de son choix, son domicile en général. *Le télétravail* est un travail qui s'effectue en dehors du lieu de travail normal moyennant une liaison informatique :

- *Le télétravail mobile* s'effectue en déplacement, p.ex. chez un client ou un fournisseur.
- *Le télétravail en bureau satellite* s'effectue dans des bureaux décentralisés de l'entreprise.
- *Le télétravail en télécentre ou dans des bureaux partagés* s'effectue dans un local loué par plusieurs entreprises.
- *Le télétravail à domicile (TTD)* constitue l'intersection du télétravail et du travail à domicile.

Ce texte se focalise sur le télétravail en bureau satellite et surtout sur le TTD. Dans le cas du TTD, l'employeur dispose de moyens de contrôle particulièrement réduits.

1.2. Le télétravail, une « vague silencieuse » ?

Les avantages et les possibilités du télétravail et du TTD sont connus : moins de problèmes de mobilité, conditions de travail plus confortables, meilleure coordination entre vie privée et travail, accroissement des performances et de la productivité, etc.

Les prévisions indiquaient par conséquent que le télétravail connaîtrait à court terme une forte diffusion en Europe au cours des années nonante. Si on a pu constater une progression certaine, celle-ci est bien plus lente que prévu et elle revêt quelques formes supplémentaires inattendues. On constate que le télétravail est rarement une occupation à temps plein mais

reste confiné généralement à deux ou trois jours par semaine. On remarque aussi que le télétravail est souvent mis en place de manière informelle et à petite échelle.

Ajoutons en passant qu'actuellement, le télétravail concerne surtout des tâches pouvant être effectuées individuellement et de manière autonome. A la nuance près que la connexion informatique permet d'accéder aux fichiers de l'entreprise par l'intermédiaire d'internet et, surtout, que le courrier électronique permet d'échanger des textes ou de travailler à plusieurs et de manière asynchrone sur un même document. Toutefois, les infrastructures télécom et informatiques actuelles ne permettent pas encore un vrai travail d'équipe qui nécessiterait une concertation directe ou le travail simultané sur un même objet.

L'augmentation aussi constante que progressive des possibilités du télétravail, le fait que le télétravail reste une occupation à temps partiel, le fait que le télétravail s'effectue souvent de manière informelle et le fait que les travailleurs ne sont souvent pas conscients *d'effectuer du télétravail*, tout cela mis ensemble fait que certains décrivent l'émergence de cette forme de travail comme une « vague silencieuse » (Taskin & Vendramin, 2004).

L'incertitude persistante quant aux conséquences juridiques et organisationnelles du télétravail constitue un autre fait important, qui justifie certaines réticences à son introduction. Dans certaines entreprises, le concept de télétravail est même en perte de vitesse. La meilleure approche pour résoudre ces incertitudes consiste par conséquent à négocier les conditions du télétravail.

A cet égard, il est essentiel de savoir que le télétravail ne nécessite pas de contrat de travail spécifique. Si le télétravail constitue une forme particulière d'organisation du travail, il ne modifie en rien les droits et devoirs en vigueur dans le cadre du travail salarié. Les études de cas et l'étude juridique indiquent seulement qu'il faut envisager un grand nombre d'aspects lors de la négociation du télétravail.

1.3. Liste de contrôle

Avant de négocier les conditions du télétravail, il faut décider dans quelle mesure il est souhaitable et possible. Nous avons défini cela comme les conditions circonstancielles (§2) dans ce qui suit. Certaines de ces conditions sont essentielles : elles doivent nécessairement être remplies pour que le télétravail puisse être envisagé (§ 2.1). D'autres sont graduelles : au plus elles sont remplies, au plus elles peuvent faciliter l'introduction du télétravail (§2.2).

La négociation doit aboutir à l'élaboration d'un accord d'entreprise (§3), qui doit aborder un certain nombre d'éléments afin de satisfaire aux obligations légales en la matière. Toutefois, ces éléments peuvent être déclinés de différentes manières.

Finalement, il faut prévoir pour toute la durée de la négociation et de la convention la possibilité d'inclure de la formation, du coaching et de l'évaluation (§4). Ici aussi il faut tenir compte d'une série de points de contrôle.

2. Les conditions circonstancielles

2.1. Les conditions circonstancielles essentielles

2.1.1. Au niveau organisationnel

- ✓ Le processus de production se prête-t-il au télétravail, en tout ou en partie ?
- ✓ L'employeur se déclare-t-il disposé à envisager l'éventualité du télétravail ?
- ✓ Les travailleurs se déclarent-ils disposés à effectuer du télétravail ?

Raisons pouvant inciter employeur et travailleurs à envisager l'éventualité du télétravail :

- ✓ temps **de déplacement** moindre;
- ✓ meilleure coordination pour les travailleurs entre **travail et vie privée** (cet avantage extralégal peut être négocié par l'employeur) ;
- ✓ **motivation** plus élevée en raison de la confiance accordée et de la variation de l'environnement de travail ;
- ✓ simplification de **l'organisation du travail** lorsque certaines interventions ponctuelles et prestations supplémentaires peuvent s'effectuer à distance.

Il est toutefois indispensable que le processus de production se prête au télétravail et au TTD. Le télétravail n'est pas envisageable dans le cas où la production est dépendante d'un site et nécessite la présence physique du travailleur. Toutefois, certains processus de production physiques sont déjà commandés virtuellement, ce qui permet d'envisager des interventions à distance.

De même, le télétravail ne peut s'envisager pour le travail direct en équipe ni pour les tâches de management qui nécessitent encore une interaction en face à face. Toutefois, on peut également vérifier pour ces cas si une présence physique à temps plein est réellement nécessaire et souhaitable.

Dans tous les autres cas, l'introduction du télétravail est une question de volontarisme. L'employeur ainsi que les travailleurs doivent lui attribuer un minimum d'avantages potentiels pouvant servir de base de négociation. Il va de soi que le veto de l'employeur serait réhibitoire et que les travailleurs doivent manifester un minimum d'intérêt, dont on peut facilement se rendre compte au moyen d'une enquête.

2.2. Les conditions circonstancielles graduelles

Si les conditions essentielles sont remplies, il faut vérifier les conditions qui peuvent être remplies graduellement et faciliter progressivement l'introduction du télétravail. Ces conditions concernent tant le processus de production (§2.2.1 et §2.2.2) que les travailleurs (§2.2.3 et §2.2.4).

2.2.1. Au niveau de l'infrastructure

- ✓ Peut-on organiser le télétravail moyennant un surcoût acceptable ?
- ✓ L'infrastructure prévue pour le télétravail est-elle suffisante pour assurer une production normale ?
- ✓ L'infrastructure prévue pour le télétravail est-elle conforme aux règles de sécurité et de santé sur les lieux de travail ?

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Réductions éventuelles des coûts: <ul style="list-style-type: none"> ✓ bureaux flexibles : économies d'espace ✓ réduction des frais de déplacement ✓ réduction des frais de représentation • Surcoûts éventuels: <ul style="list-style-type: none"> ✓ espace de travail (séparé) ✓ mobilier de bureau ✓ coûts de chauffage et d'électricité ✓ PC ✓ imprimantes ✓ matériel informatique divers (scanner, ...) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ papiers, cartouches d'encre ✓ matériel de bureau divers ✓ documentation (ouvrages de référence, dictionnaires, ...) ✓ raccordement internet ✓ abonnement internet ✓ téléphone, GSM ✓ installations spéciales pour téléphone ou GSM ✓ abonnement téléphonique ou GSM ✓ entretien et réparation du matériel ✓ assurances |
|--|---|

Il faut vérifier les besoins d'infrastructure à domicile, du point de vue de l'espace et des TIC. Faut-il implanter une infrastructure neuve ou peut-on utiliser l'infrastructure existante du travailleur ?

En effet, les coûts ne sont pas du tout pareils s'il faut prévoir une infrastructure double ou si on peut s'appuyer sur une base commune – dont fera en tous cas partie l'ordinateur utilisé.

Le travail s'effectue-t-il à partir d'un terminal, d'un ordinateur portable ou d'un PC ? Dans le cas du terminal, on utilise des logiciels via l'intranet d'entreprise et il n'y a pas de surcoûts notables. L'ordinateur portable est une solution plus chère que le PC, mais il peut s'utiliser à domicile et au bureau. Avec un PC il faut prévoir une double infrastructure informatique. En plus, il faut savoir si l'ordinateur doit être formaté par l'entreprise. Le cas échéant, l'utilisation de l'ordinateur du travailleur est exclue. Idem pour l'accès sécurisé à l'intranet d'entreprise. Une sécurité complexe nécessite une installation spéciale sur PC. Par contre, l'utilisation d'un digipass élimine la nécessité d'une installation spéciale.

S'il faut réduire au minimum les coûts d'infrastructure, il faut aussi vérifier si la réduction ne se fait pas au détriment des performances. Les conditions du télétravail ne sont pas optimales si le nombre d'ouvrages de référence dont le travailleur dispose à domicile est insuffisant ou si le budget des appels téléphoniques sortants est fortement réduit.

On peut envisager différents degrés dans les dispositions de la convention touchant à la sécurité et à la santé. Une simple sensibilisation des travailleurs comporte peu d'engagements. Elle peut consister à mettre à disposition une brochure ou à organiser une session d'information sur les règles ergonomiques et les mesures de sécurité à respecter à domicile. On peut être plus directif et demander au travailleur de dessiner un plan de son poste de travail à domicile et de la manière dont il pense l'aménager (voir aussi au §4). Au niveau suivant, on peut stipuler que le travailleur devra permettre les inspections du service de prévention et de protection sur les lieux de travail. Le cas échéant, il faudra convenir à l'avance des dates d'inspection.

2.2.2. Au niveau organisationnel

2.2.2.1. Sur le plan des tâches individuelles

- ✓ Un contrôle réduit des travailleurs suffit-il à la bonne exécution du travail ?
- ✓ Le contrôle requis est-il facile à mettre en place ?
- ✓ Le contrôle requis est-il compatible avec le respect de la vie privée ?

Il est intéressant d'introduire le télétravail à domicile à condition qu'il s'accompagne pour le travailleur d'un accroissement de son autonomie de gestion du temps de travail. C'est lui qui décidera comment planifier son travail en fonction de son temps. Ni le travailleur ni l'employeur ne bénéficieront de l'opération si le travailleur est constamment contacté à son domicile à des fins de contrôle.

Dans tous les cas, le contrôle institué doit rester conforme à la loi et en particulier aux dispositions relatives au respect de la vie privée.

Dans cette optique, l'évaluation des résultats constitue en général l'alternative au contrôle de l'exécution du travail. Le contrôle des résultats se place dans la cadre d'un management par objectifs et permet, en principe, de vérifier si la productivité du travail à domicile égale au moins celle du travail au bureau. La mesure dans laquelle on pourra aussi abandonner cette forme de contrôle est un indicateur de la confiance qui accompagne l'introduction du télétravail.

2.2.2.2. Sur le plan du processus de travail

- ✓ Pour bien effectuer une partie ou la totalité du travail, l'interaction en face à face avec les collègues ne constitue-t-elle pas une condition nécessaire ?
- ✓ Le télétravail peut-il être distribué aux heures normales ?
- ✓ Le télétravail ne dépasse-t-il pas la durée de travail normale ?
- ✓ Peut-on assurer sans trop de problèmes le fonctionnement quotidien du service ou de l'entreprise ?
- ✓ Les travailleurs ne pouvant accéder pour des raisons organisationnelles au télétravail, peuvent-ils accéder d'une autre façon à une autonomie accrue en ce qui concerne la gestion du temps ?
- ✓ A terme, le personnel pourra-t-il continuer à fonctionner comme une équipe bien intégrée ?

A l'heure actuelle, le télétravail n'est pas vraiment compatible avec le travail en équipe, car il implique la réception et l'exécution de tâches de manière isolée et autonome. La forme qui s'approche le plus d'un travail d'équipe est la distribution de textes par mail pour traitement concomitant.

Dans la mesure où une forme de travail en équipe resterait nécessaire ou qu'une certaine concertation serait indispensable, on peut convenir de plages horaires de présence obligatoire. On pourrait aussi définir des plages horaires pour l'exécution du télétravail, mais cela serait

contraire à l'essence du télétravail qui suppose justement une plus grande autonomie de gestion du temps.

Exiger du télétravailleur le respect strict des mêmes horaires que ceux des bureaux aurait également peu de sens, car cela anéantirait toute la flexibilité temporelle du télétravail. Le fait de conserver les horaires normaux de travail comme cadre de référence a toutefois un effet régulateur et normatif intéressant. En effet, le télétravail ne peut avoir pour conséquence que les personnes travaillent dans la déstructuration totale, ni qu'ils travaillent trop peu ou, plus probablement, trop longtemps.

Le télétravail pose un problème particulier au service auquel appartiennent les télétravailleurs. Au plus le service compte de télétravailleurs, au moins il reste de collègues au bureau pour prendre les appels téléphoniques et répondre aux autres questions. Autrement dit, une partie du travail qui était pris en charge par tous retombe sur ceux qui restent au bureau. Il faut donc s'organiser de manière à ce que la charge de travail des travailleurs « normaux » n'augmente pas à cause des télétravailleurs à domicile.

Un autre problème se pose lorsque le télétravail est présenté comme un avantage extralégal mais qu'il est réservé à certaines tâches (quel que soit leur niveau). Le fait que tous n'ont pas accès aux mêmes avantages peut engendrer des mécontentements. Le cas échéant, il faut vérifier s'il existe pour les tâches non éligibles pour le télétravail d'autres possibilités que celui-ci, qui accroîtraient également l'autonomie de gestion du temps du travailleur.

Toute entreprise ou partie d'entreprise doit préserver un minimum d'identification au collectif de travail et d'esprit d'équipe. Dans cette optique, on peut prévoir par exemple un jour fixe de la semaine où tout le monde se trouverait au bureau, et consacrer cette journée à des réunions de travail.

Certains craignent que l'introduction du télétravail se fasse au détriment de l'esprit de groupe et de l'identification à l'entreprise. Toutefois, cette crainte prend ses justes proportions lorsqu'on sait que le télétravail ne représente qu'une faible partie du temps de travail individuel. On peut se dire qu'au contraire, l'alternance du travail au bureau avec le travail à domicile permettra justement de mieux apprécier le travail au bureau.

Tout ceci n'empêche pas de réfléchir à la manière d'introduire des moments de présence collective, mensuels ou annuels. On peut aussi exploiter les périodes de formation pour renforcer les liens.

2.2.3. Au niveau personnel

Nous entendons par niveau personnel les compétences d'une personne pour le télétravail comme mode d'organisation. Elles peuvent différer des compétences nécessaires à l'exécution du travail quotidien (§2.2.2.1.), qui se rapportent à la nature de celui-ci.

- ✓ Les personnes concernées sont-elles capables de travailler de manière isolée et avec plus d'autonomie ?
- ✓ Les personnes concernées peuvent-elles respecter une durée normale du travail ?
- ✓ Les supérieurs peuvent-ils se faire facilement une idée sur la capacité des personnes concernées à assumer une plus grande autonomie ?
- ✓ Les supérieurs peuvent-ils présenter des critères d'évaluation transparents pour justifier leur décision [d'accepter le télétravail pour une personne] ?

Les personnes doivent exprimer elles-mêmes le voeu de travailler de façon isolée. Pour elles, le changement ne sera d'ailleurs pas si prégnant, car en règle générale le télétravail ne concernera qu'une tranche réduite de la durée de travail (un jour par semaine, par exemple). Par ailleurs, les travailleurs peuvent s'organiser pour réserver au télétravail les tâches qui s'y prêtent le mieux.

Le souhait de télétravailler semble indépendant de l'âge et du sexe et il n'y a donc aucune raison de l'accorder ou de le refuser en fonction de ces critères. La qualification et l'ancienneté constituent par contre des critères valables. Le seul problème par rapport à l'ancienneté, c'est qu'en l'utilisant comme critère le télétravail devient une faveur qu'on accorde.

Il est probable que la résistance à l'encontre du télétravail soit proportionnelle au nombre de niveaux hiérarchiques de l'entreprise. Les niveaux intermédiaires pourraient vouloir justifier leur existence par la nécessité du contrôle, alors que l'introduction réussie du télétravail montrerait que ce contrôle est superflu.

Un autre problème peut survenir si un service admet plus facilement le télétravail qu'un autre. Cela inciterait les personnes de services différents mais de niveau fonctionnel comparable à se demander pourquoi elles sont éligibles pour le télétravail dans un service mais pas dans l'autre. Au plus l'entreprise se dote de règles générales, au moins elles laissera de place à ce type de différences arbitraires.

Reste finalement la question du respect de la durée normale de travail. Cette problématique est partiellement liée au fait que dans les conditions normales du travail salarié, « travailler » signifie aussi « être vu au travail », alors que cette visibilité est presque toujours absente dans le cas du télétravail. Précisément parce que le télétravailleur peut uniquement faire état des résultats de son travail, l'employeur pourrait être tenté de lui en demander toujours plus par manque de confiance, ou le travailleur pourrait se sentir obligé d'en faire de plus en plus. Le fait que le télétravail n'occupe qu'une partie réduite du temps de travail relativise toutefois aussi cet aspect-là.

2.2.4. *Au niveau domestique*

- ✓ Les ménages concernés réussissent-ils à distinguer clairement leurs activités salariées de leurs tâches domestiques et de leurs activités de loisir ?

La crainte que le télétravail se fasse au détriment des activités privées est une des principales raisons pour lesquelles le management renâcle devant cette forme de travail. Il faut donc pouvoir offrir suffisamment de garanties que la crainte est non fondée.

Certains ménages auront besoin de plus de « plages horaires tampons », parce que, si dans l'absolu ils ont suffisamment de temps pour effectuer et les tâches ménagères et le travail salarié, ils n'en ont pas pour attendre ou pour faire certaines choses à des moments précis. Exemples : un des conjoints doit rester à la maison pour des réparation ou pour réceptionner un colis, il faut aller chercher tous les jours les enfants à l'école à 16h00 pile.

Le besoin en « plages horaires tampons » ne devrait pas avoir pour conséquence l'indifférenciation des activités. La différenciation peut être maintenue en négociant l'emploi du temps avec les autres membres du ménage : interdiction de déranger durant les périodes de travail ; nécessité d'un espace de travail séparé.

Les ménages qui ont des enfants en bas âge semblent moins se prêter au télétravail, justement parce qu'il leur est plus difficile de séparer nettement le travail salarié des activités ménagères.

3. La convention collective d'entreprise

3.1. Eléments de substance

3.1.1. Le contrat de travail écrit

- ✓ Est-il convenu de mettre par écrit les dispositions du télétravail individuel ?
- ✓ Est-il convenu que le contrat de télétravail individuel est un acte volontaire de la part de l'employeur et du travailleur ?

Les conventions entre employeurs et travailleurs doivent respecter les dispositions légales en la matière. Au cas où on autoriserait le télétravail sur une base informelle, on court le risque d'invalidation du contrat de travail en cas de conflit. Ce n'est qu'en rédigeant un nouveau contrat de travail ou en rajoutant au contrat existant un avenant sur le télétravail que les deux parties peuvent s'assurer de la sécurité légale et éliminer les incertitudes et les réserves.

L'employeur ne peut obliger un travailleur à télétravailler, de même que le télétravail ne constitue pas un droit pour le travailleur. L'employeur dispose toujours d'une latitude pour décider si le travailleur peut ou non télétravailler.

Toutefois, une fois la convention conclue elle ne peut être résiliée unilatéralement. Par contre, l'employeur et le travailleur peuvent décider de commun accord de modifier le contrat de travail, clauses de télétravail comprises. La convention pourrait aussi prévoir une période d'essai pour le télétravail, par exemple de six mois, et que la décision sur la mise en œuvre définitive serait prise ensuite conjointement.

3.1.2. Responsabilité en matière de sécurité et de santé du travail

- ✓ Est-il convenu que les parties veilleront à ce que le télétravail respecte les règles normales de sécurité et de santé sur les lieux de travail ?

L'employeur est toujours responsable de la sécurité et de la santé des travailleurs sur les lieux de travail. Par conséquent, il doit informer les télétravailleurs au sujet des règles à respecter tant au bureau qu'à domicile. La convention peut inclure des dispositions relatives au passage à domicile d'un conseiller en prévention.

3.1.3. Les accidents de travail

- ✓ La convention comprend-elle une clause sur la couverture des accidents de travail ?
- ✓ Est-il convenu que les jours de télétravail, le télétravailleur est assuré 24h sur 24h ?
- ✓ Une clause de renversement de la charge de la preuve est-elle incluse ?

Le renversement de la charge de la preuve signifie qu'en cas d'accident survenu un jour de télétravail, l'assuré peut déclarer qu'il s'agit d'un accident du travail. Si l'assurance veut attaquer cette déclaration, il lui incombe de fournir la preuve qu'il ne s'agissait pas d'un accident du travail.

En général, les assurances accueillent favorablement le télétravail, car le risque principal du travail au bureau se situe justement dans les trajets pour aller au lieu de travail et en revenir.

3.1.4. Remboursement des frais

- ✓ La convention comprend-elle une clause de remboursement des frais ?

Le remboursement des frais doit être équitable. Le travailleur ne doit pas en tirer profit (ce ne peut être un avantage extralégal). Toutefois, le télétravailleur ne doit pas au bout du compte y aller de sa poche pour des coûts supplémentaires substantiels, car cela serait contraire et à l'esprit et à la lettre du télétravail. De plus, cela pousserait le télétravailleur à lésiner sur son temps et à ralentir le processus de travail.

3.2 Eléments secondaires

Les éléments secondaires se rapportent plutôt à l'organisation du travail proprement dit. Il faut se demander dans quelle mesure ces éléments doivent être intégrés à la convention écrite, car la souplesse d'application est inversement proportionnelle au nombre d'éléments d'une convention.

- ✓ A-t-on défini la proportion maximale de télétravail dans la durée totale de travail ?
- ✓ A-t-on défini les jours de télétravail ?
- ✓ A-t-on prévu que faire les jours fériés ?
- ✓ A-t-on prévu que faire en cas de grève ?
- ✓ A-t-on prévu que faire en cas de dérangement de la connexion informatique ?

- ✓ A-t-on défini les horaires à respecter les jours de télétravail ?
- ✓ A-t-on prévu dans quelle mesure le télétravailleur doit être joignable les jours de télétravail ? Y a-t-il des plages horaires de présence obligatoire ?

Les garanties sur la durée de travail peuvent constituer le principal sujet de négociation entre employeur et travailleur. Ils pourraient décider de réserver le télétravail à un jour donné de la semaine, ce qui est la meilleure façon d'affecter au télétravail une portion fixe de la semaine de travail. Par contre, cette approche élimine toute flexibilité en la matière.

Les accords sur les plages horaires obligatoires permettent d'assurer la coordination quotidienne du travail. Toutefois, au plus la définition de ce type de plages horaires exprimera un besoin de contrôle, au plus on perdra les avantages potentiels du télétravail.

4. Formation, coaching et évaluation

4.1. Formation et coaching

- ✓ A-t-on évalué les besoins de formation des travailleurs en matière de télétravail ?
- ✓ Prévoit-on une formation à la demande des travailleurs ?
- ✓ En cas de doute sur l'infrastructure à domicile, permet-on au télétravailleur de décider la manière dont il prévoit d'organiser son poste de travail à domicile ?
- ✓ Les travailleurs sont-ils informés au sujet des règles de sécurité et de santé qu'ils doivent observer à domicile ?

Etant donné la diffusion limitée du télétravail, la demande de suivi et de formation est généralement très faible. Si les gens ont généralement des idées claires sur l'aménagement d'un poste de travail à domicile, il faut quand même les informer sur les règles ergonomiques. Le télétravailleur devrait disposer d'une information adéquate en la matière. L'apprentissage d'une gestion autonome du travail, permettant en outre de séparer le travail et la vie privée, peut également donner lieu à une formation. Le besoin en directives augmentera proportionnellement au nombre de télétravailleurs, lorsque cette forme de travail cessera de concerner surtout des pionniers.

4.2. L'évaluation

4.2.1. L'évaluation individuelle

- ✓ Le télétravailleur dispose-t-il d'un instrument de mesure lui permettant de se faire une idée de son efficacité ?

Le questionnaire ponctuel est un outil de mesure très utile pour le télétravailleur. Il pourra en déduire les points à améliorer pour augmenter son efficacité.

4.2.2. L'évaluation collective

- ✓ Prévoit-on un projet pilote ?
- ✓ L'évaluation du projet est-elle accompagnée d'une analyse des coûts et profits ?

Le lancement d'un projet pilote est la réponse évidente aux doutes qui subsisteraient sur l'intérêt de l'introduction du télétravail. Ensuite, on pourra généraliser l'expérience après en avoir tiré toutes les leçons. Ou bien on décidera de prolonger la phase pilote et d'introduire un plus grand nombre d'évaluations intermédiaires.

En général, il est quasiment impossible de comparer le travail normal et le télétravail (à domicile) à partir de calculs précis. Les analyses des coûts et profits doivent se contenter d'une série d'indicateurs bruts. Cela n'enlève rien à l'importance de la comparaison systématique des avantages et des inconvénients des deux formes de travail. Cela montre qu'on prend le télétravail au sérieux et qu'on ne l'envisage pas uniquement comme un éventuel avantage extralégal de plus. En dernière analyse, l'employeur et le télétravailleur doivent tous deux trouver leur compte dans le télétravail.

Checkpunten voor sociaal overleg over telewerk

1. Inleiding

Wat kan er op het einde van de weg worden afgeleid uit het juridisch onderzoek en de sociologische gevalstudies? De belangrijkste elementen samen kunnen worden beschouwd als evenveel referentiepunten die men bij het onderhandelen van telewerk in het oog moet houden. De belangrijkste stelling die uit dit onderzoek immers wordt weerhouden is dat er meer behoefte is aan organisatorische en juridische zekerheid, wil men telewerk verder ontwikkelen als een kwaliteitsvolle vorm van arbeidsorganisatie waar zowel de werkgever als de werknemers het nut en de zin van inzien.

In de onderstaande tekst wordt uitsluitend verwezen naar loonarbeid. Die grijpt plaats onder het gezag van een werkgever. Bij thuiswerk en sommige vormen van telewerk heeft de werkgever weinig of geen directe controle over het werk en de arbeidsomstandigheden. Van daaruit vereist dit soort werk een bijzondere overeenkomst, waarvan hieronder een lijst met checkpunten wordt gegeven. De checkpunten staan telkens in een kader.

1.1. Omschrijving van thuiswerk en telewerk

Thuiswerk is werk dat op een adres van keus van de werknemer - in de regel het thuisadres - gebeurt. *Telewerk* is werk dat met behulp van een ICT-verbinding buiten de normale werkplaats gebeurt:

- *Mobiel telewerk* is telewerk op verplaatsing bij b.v. klanten of leveranciers
- *Telewerk in telewerkcentra, telewerkkantoren of telewerkverzamelkantoren* is telewerk in een ruimte die door enkele bedrijven wordt ingehuurd.
- *Satelliet-telewerk* is telewerk in een filiaal van hetzelfde bedrijf
- *Telethuiswerk (TTW)* is de doorsnede van telewerk en thuiswerk.

Deze tekst is vooral gefocust op satellietwerk en nog meer op TTW. Vooral bij TTW verminderen de controlemogelijkheden die de werkgever heeft.

1.2. Telewerk: een stille golf?

De voordelen en mogelijkheden van telewerk en TTW zijn gekend: onder andere minder mobiliteitsproblemen; meer comfortabele werkomstandigheden; een betere coördinatie tussen privé-leven en werk; betere prestaties en hogere productiviteit.

In de jaren negentig werd dan ook op korte termijn een hoge verspreiding van telewerk in Europa verwacht. Tot op heden is er ook een voortgang van telewerk. Maar ze voltrekt zich trager dan verwacht. Daarnaast neemt ze ook andere vormen aan dan eerst verwacht. Telewerk is heel zelden full-time. Meestal worden slechts een of twee dagen per week thuisgewerkt. Opvallend is ook dat telewerk vaak op kleine schaal informeel wordt toegestaan.

Terzijde moet ook worden opgemerkt dat telewerk op dit moment nog in de eerste plaats gaat over taken die individueel en autonoom kunnen worden verricht. De ICT-verbinding maakt

het wel mogelijk om bijvoorbeeld via het internet op bedrijfsbestanden te werken, en vooral email laat toe teksten uit te wisselen of om asynchroon met anderen aan een zelfde tekst te werken. Voor echt teamwerk, in de zin van direct met elkaar overleggen of synchroon aan hetzelfde product werken, is er met de huidige ICT-infrastructuur evenwel nog weinig of geen mogelijkheid.

Door de trage maar gestage toename van telewerkmogelijkheden, doordat mensen maar gedeeltelijk telewerken, doordat ze dit vaak informeel doen, en doordat ze zich vaak niet bewust zijn dat ze *telewerken*, spreekt men soms van “een stille golf” (Taskin & Vendramin, 2004).

Even belangrijk is dat er vaak nog onzekerheid bestaat over de juridische en organisatorische consequenties van telewerk. Van daaruit bestaat er ook veel reserve om tot invoering over te gaan. In sommige bedrijven lijkt de idee van telewerk zelfs op de terugtocht. Onderhandelen over een bedrijfsovereenkomst is de beste garantie om die onzekerheden weg te werken.

Cruciaal is daarbij dat er voor telewerk helemaal geen behoefte is aan een specifiek arbeidscontract. Telewerk is wel een bijzondere vorm van arbeidsorganisatie, maar verandert niets aan de rechten en plichten van gewone loonarbeid. Uit de gevalstudies en het juridisch onderzoek is alleen gebleken dat er talrijke aandachtspunten zijn die bij het onderhandelen van telewerk moeten worden overlopen.

1.3. De checkpunten

Om over telewerk te kunnen onderhandelen moet eerst en vooral worden uitgemaakt in welke mate telewerk wenselijk en mogelijk is. Hieronder geven we dit algemeen aan als de omstandigheidsvoorwaarden (§2.). Sommige daarvan zijn essentieel: ze moeten voldaan zijn om telewerk te kunnen overwegen (§2.1). Andere zijn gradueel: naarmate ze meer vervuld zijn, kan telewerk makkelijker worden ingevoerd (§2.2.).

De onderhandeling moet leiden tot een collectieve bedrijfsovereenkomst (§3.) Om wettelijk in orde te zijn moet die een aantal elementen behandelen. Hoe ze worden behandeld kan variëren.

Ten slotte is er transversaal, over de ganse duur van de onderhandeling en overeenkomst, plaats voor vorming, coaching en evaluatie (§4.). Ook daar is een aantal checkpunten van belang.

2. De omstandigheidsvoorwaarden

2.1. Essentiële omstandigheidsvoorwaarden

2.1.1. Op het organisatorisch niveau

- ✓ Kan (een deel van) het productieproces door telewerk gebeuren?
- ✓ Verklaart de werkgever zich bereid om telewerk te overwegen?
- ✓ Verklaaren de werknemers interesse te hebben voor telewerk?

Waarom de werkgever en de werknemers telewerk kunnen overwegen:

- ✓ minder **verplaatsingstijd** (die gedeeltelijk in arbeidstijd kan overgaan);
- ✓ een betere coördinatie tussen **het werk en het privéleven** van de werknemers (wat een extra-legaal voordeel is dat de werkgever kan toekennen);
- ✓ meer **arbeidsmotivatie** door het gekregen vertrouwen en de afwisseling in de arbeidsomgeving;
- ✓ een vereenvoudiging van de **arbeidsorganisatie** wanneer punctuele interventies en bijkomende prestaties op afstand kunnen gebeuren.

Het productieproces moet zich lenen tot telewerk en TTW. Als de productie plaatsgebonden is en de werknemers er fysiek bij aanwezig moeten zijn, dan is telewerk uitgesloten. Toch gebeurt de controle over sommige fysieke productieprocessen soms al virtueel, waardoor technische bijstellingen ook op afstand kunnen gebeuren.

Ook direct teamwerk of managementtaken die (momenteel) alleen via face-to-face-interactie mogelijk zijn, zijn uitgesloten van telewerk. Toch kan ook hier worden nagegaan of een full-time fysieke aanwezigheid wel noodzakelijk en wenselijk is.

In alle overige gevallen is het invoeren van telewerk een voluntaristische aangelegenheid. Zowel de werkgever als de werknemers moeten er minstens potentieel zekere voordelen in zien en van daaruit rond de tafel gaan zitten. Er mag uiteraard geen veto van de werkgever zijn. En er moet een minimuminteresse onder de werknemers zijn. Die kan bijvoorbeeld blijken uit een kleine rondvraag.

2.2. Graduele omstandigheidsvoorwaarden

Is aan de essentiële voorwaarden voldaan, dan zijn er voorwaarden die gradueel kunnen voldaan zijn, en die in min of in meerdere mate het invoeren van telewerk vergemakkelijken. Die hebben zowel te maken met het productieproces (§2.2.1. en §2.2.2.) als met de werknemers zelf (§2.2.3. en §2.2.4.).

2.2.1. Op het infrastructureel niveau

- ✓ Kan telewerk tegen een aanvaardbare meerkost worden georganiseerd?
- ✓ Is de voor telewerk voorziene infrastructuur voldoende om een normale productie mogelijk te maken?
- ✓ Is de voor telewerk voorziene infrastructuur conform de veiligheids- en gezondheidsregels op het werk?

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mogelijke minderkosten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ bij flexibele kantoren: <ul style="list-style-type: none"> uitgespaarde bureauruimte ✓ minder vervoerskosten ✓ minder representatiekosten • Mogelijke meerkosten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ (aparte) werkruimte ✓ bureaumeubilair ✓ elektriciteits- en verwarmingskosten ✓ PC-hardware ✓ printer ✓ andere hardware (scanner, ...) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ papier, inktvullingen ✓ ander bureaumateriaal ✓ documentatiemateriaal (referentiewerken, woordenboeken, ...) ✓ internetaansluiting ✓ internetabonnement ✓ telefoon, gsm ✓ extra-voorzieningen aan telefoon of gsm ✓ telefoon- of gsm-abonnement ✓ onderhoud en reparatie van materiaal ✓ verzekering van materiaal |
|---|---|

Nagegaan moet worden welke infrastructuur er thuis nodig is, qua ruimte en qua ICT. Daarnaast is de vraag in welke mate die infrastructuur nieuw moet worden voorzien, dan wel kan terugvallen op wat de werknemer zelf ter beschikking heeft.

De kosten kunnen flink verschillen naar gelang er voor een dubbele infrastructuur moet worden gezorgd, dan wel er op een gemeenschappelijke basis kan worden teruggevallen. Dit is zeker het geval voor de gebruikte computer:

Wordt er gewerkt met een terminal, een laptop of een PC? Een terminal valt terug op de programmatuur van het bedrijfsintranet, en brengt dus weinig meerkosten voort. Een laptop is duurder dan een PC, maar kan zowel thuis als op het werk worden gebruikt. Een PC betekent een dubbele computerinfrastructuur. Moet de computer door het bedrijf geformatteerd zijn? Zo ja, dan sluit dit het gebruik uit van een computer van de werknemer zelf. Idem voor de beveiligde toegang tot het bedrijfsintranet. Een complexe beveiliging vereist een speciale installatie van de computer. Het gebruik van een digipass daarentegen, maakt de speciale installatie overbodig.

Als de voorziene infrastructuurkosten minimaal moeten worden gehouden, dan is het belangrijk om na te gaan of dit niet ten koste van de prestaties gaat. Als de werknemer bijvoorbeeld thuis over weinig referentiewerken beschikt, of als het krediet voor uitgaande telefoongesprekken minimaal is, dan kan dit het normale verloop van het werk verstoren.

Wat veiligheid en gezondheid betreft, kunnen allerlei afspraken worden overwogen. De meest vrijblijvende hebben betrekking op het sensibiliseren van werknemers: er kan een brochure worden verstrekt of er kan een informatiesessie worden gehouden over in acht te nemen ergonomie-regels en veiligheidsvoorschriften in huis. Op een meer dirigistische manier kan worden gevraagd dat de werknemer een plannetje uittekent van waar en hoe hij het thuiswerk wil uitvoeren (zie verder §4.). Verder kan worden overwogen dat de werknemer een inspectie moet toelaten van de dienst preventie en bescherming op het werk. De datum van die inspectie moet dan wel op voorhand worden overeengekomen.

2.2.2. *Op het organisatorisch niveau*

2.2.2.1. Op het niveau van de individuele arbeidstaken

- ✓ Is er weinig nood om de betrokken werknemers tijdens de uitvoering van hun werk te controleren?
- ✓ Is de vereiste controle praktisch haalbaar?
- ✓ Is de vereiste controle verenigbaar met de bescherming van de privacy?

Telethuiswerk heeft vooral zin als aan de werknemer bij de uitoefening van het werk een grotere tijdsovereiniteit kan worden gegeven. De werknemer beslist dan grotendeels zelf welke taken hij op welk moment op zich neemt. Er is in ieder geval noch voor de werknemer noch voor de werkgever veel winst te halen als, kwestie van controle, de werknemer thuis voortdurend zou worden gecontacteerd.

De vereiste controle moet in ieder geval ook conform de rechtsregels zijn. Ze moet de privacy van de werknemer respecteren.

Een alternatief op controle bij de uitoefening, is controle op het resultaat. Vandaar *management by objectives* (MBO). In principe kan op die manier worden nagegaan of het

telewerk met minstens dezelfde productiviteit gebeurt als het werk op kantoor. Hoe meer evenwel ook die vorm van controle kan wegvallen, hoe meer op een vertrouwende manier telewerk kan worden doorgevoerd.

2.2.2.2. Op het niveau van het arbeidsproces

- ✓ Hebben de werknemers bij de uitvoering van (een deel van) hun werk weinig nood aan face-to-face-interactie met collega's?
- ✓ Kan het telewerk op normale uren worden opgenomen?
- ✓ Blijft het telewerk binnen de normale arbeidsduur?
- ✓ Kan zonder veel problemen het dagelijkse functioneren van de dienst (of het bedrijf) worden gegarandeerd?
- ✓ Kunnen de werknemers voor wie telewerk organisatorisch niet mogelijk is, andere faciliteiten krijgen die hun tijdssoevereiniteit bevorderen?
- ✓ Kan op termijn het personeel als team op een goed geïntegreerde manier blijven werken?

Bij telewerk is er voorlopig nog weinig sprake van teamwerk. Het veronderstelt nog in de eerste plaats afgezonderd en autonoom bepaalde taken opnemen en afwerken. Hoogstens worden teksten via email doorgegeven en door verschillende personen bewerkt.

In de mate dat er toch in team moet worden gewerkt, of in de mate dat personen toch op elkaar beroep moeten doen, kan worden bepaald dat er kerntijden moeten zijn waarop telewerkers hoe dan ook moeten bereikbaar zijn. Op een zelfde manier kan dan ook worden bepaald wanneer er exact moet worden getelewerkt. In laatste instantie is dat evenwel tegen de geest van telewerken in, vermits men juist een zekere tijdssoevereiniteit moet kunnen verwerven.

Het heeft weinig zin om van iemand die thuiswerkt exact dezelfde arbeidsuren te eisen dan van iemand die op kantoor werkt. Daarmee gaat immers de tijdsflexibiliteit verloren die telewerk mogelijk maakt. Toch is het nuttig en regulerend om de normale arbeidstijden als referentie te blijven nemen. Die arbeidsuren werken immers normerend. Het kan niet de bedoeling zijn dat mensen heel onregelmatig gaan werken (wat heel belastend kan zijn) of te weinig of - meer waarschijnlijk - te lang werken.

Een probleem voor het functioneren van een dienst is dat naarmate meer mensen telewerken, de binnenkomende telefoons, en andere vragen van buitenaf, moeten worden opgevangen door diegenen die wel aanwezig zijn. Daarmee wordt een deel van het dagelijks werk, dat anders door iedereen wordt opgevangen, nu afgewenteld op diegenen die aanwezig zijn. Er moeten in ieder geval afspraken worden gemaakt zodat de werklast van diegenen die op het kantoor werken, niet groter wordt gemaakt door diegenen die thuis werken.

Een ander probleem is dat als telewerk enerzijds als een extra voordeel wordt aangeboden en anderzijds slechts voor sommige taken (onafhankelijk van het taakniveau) mogelijk is, de ongelijkheid van aangeboden voordelen tot onvrede kan leiden. Het is dan kwestie om na te gaan of voor de taken die niet voor telewerk in aanmerking komen, er andere faciliteiten kunnen worden geboden die eveneens de tijdssoevereiniteit van die werknemers kan doen toenemen.

Verder moet een organisatie of deel ervan voldoende een gevoel van eenheid en team behouden. Dit kan worden gegarandeerd door bijvoorbeeld per week een vaste dag te bepalen waarop iedereen aanwezig moet zijn en waarop zeker werkvergaderingen kunnen worden vastgelegd.

Indien met telewerk soms wordt gevreesd dat dit ten koste gaat van het groepsgevoel of identificatie met het bedrijf, dan wordt dit in die zin gerelativeerd dat in de regel telewerk slechts een klein deel van de individuele arbeidstijd in beslag neemt. Precies de afwisseling tussen thuis en op kantoor werken, kan de appreciatie voor het kantoorwerk verhogen.

Toch kan ook worden nagedacht over het inbouwen van collectieve momenten, bijvoorbeeld op maand- of op jaarbasis. Ook trainingsperiodes bijvoorbeeld kunnen worden aangegrepen om de onderlinge contacten te versterken.

2.2.3. *Op het persoonlijk niveau*

Met het persoonlijk niveau wordt hier verwezen naar de geschiktheid van de persoon zelf. Dit is onderscheiden van de individuele arbeidstaak (§2.2.2.1.), die naar de aard van het individuele werk verwijst.

- ✓ Kunnen de betrokken personen in grotere mate apart en autonoom werken?
- ✓ Kunnen de betrokken personen zich aan een normale arbeidsduur houden?
- ✓ Kunnen de oversten gemakkelijk oordelen of de betrokken personen autonomer kunnen werken?
- ✓ Kunnen de oversten transparante criteria voor hun beoordeling voorleggen?

De individuen moeten de wens uitdrukken om meer individueel en apart te werken. Op zich hoeft dit overigens geen grote verandering te betekenen, vermits in de regel slechts een klein deel van de arbeidstijd (bijvoorbeeld een dag per week) in telewerk overgaat. Daarbij kan worden gekozen voor die arbeidstaken die zich het beste tot autonoom werk lenen.

De wens om te telewerken blijkt onafhankelijk te zijn van leeftijd of geslacht. Er is ook geen reden om het volgens die criteria toe te staan of te weigeren. Opleiding en anciënniteit zijn daarentegen wel gebruikte criteria. Het enige probleem met anciënniteit is evenwel dat dan telewerk als een gunstmaatregel wordt gehanteerd.

Hoe meer hiërarchische niveaus in de organisatie een rol spelen, hoe meer weerstand men tegen telewerk mag verwachten. De hiërarchische tussenniveaus kunnen geneigd zijn hun bestaansgrond te willen bewijzen door de nood aan controle. Een succesvolle introductie van telewerk zou evenwel de overbodigheid van die controle kunnen aantonen.

Een ander probleem doet zich voor indien de ene dienst telewerk veel gemakkelijker toelaat dan de andere. Tussen personen met vergelijkbare taakniveaus maar van verschillende diensten ontstaan dan vragen waarom in het ene geval telewerk mogelijk is en in het andere niet. Hoe meer er veralgemeende regels zijn hoe minder willekeurige verschillen er kunnen zijn.

Ten slotte is het de vraag hoe een normale arbeidstijd kan worden gerespecteerd. Een deel van dit probleem is dat in gewone loonarbeidsomstandigheden werken gepaard gaat met al

werkend gezien, terwijl telewerk veel minder of niet zichtbaar is. Precies omdat de werknemer bij telewerk alleen het arbeidsresultaat kan voorleggen, kan de werkgever - vanuit een gebrek aan vertrouwen - geneigd zijn om veel meer resultaat te eisen, of kan de werknemer zelf geneigd raken om langer en meer te werken. Toch wordt dit probleem ook gerelativeerd doordat telewerk in de regel maar een klein deel van de arbeidstijd inneemt.

2.2.4. Op het huishoudelijk niveau

- ✓ Kunnen de betrokken huishoudens hun loonarbeid-activiteiten goed scheiden van hun vrijetijds- en huishoudelijke activiteiten?

Een belangrijke reden waarom telewerk door het management kan worden gewantrouwd is dat men vreest dat het werk ten koste zal gaan van huishoudelijke activiteiten. Het is dan kwestie om voldoende garanties te kunnen bieden dat dit niet zal gebeuren.

Een huishouden kan behoefte hebben aan meer tijdsbuffers. Het heeft dan wel absoluut genoeg tijd om huishoudelijke taken en loonarbeid te verrichten, maar niet om te wachten of om op specifieke momenten dingen te doen. Bijvoorbeeld, er moet iemand thuis omdat er herstellingen gebeuren of een pakje wordt geleverd, of de kinderen moeten stevast om 16h00 van de school worden afgehaald.

De behoefte aan tijdbuffers hoeft evenwel helemaal niet in te houden dat het onderscheid tussen de activiteiten zou verloren gaan. Dit kan door duidelijke afspraken met andere gezinsleden. Tijdens de werkperiodes mag men niet worden gestoord. Een gescheiden werkruimte is evenzeer van belang.

Vanwege het groter probleem dat ze ondervinden om loonarbeid te scheiden van huishoudelijke activiteiten, blijken huishoudens met kleine kinderen zich minder te lenen tot telewerk.

3. De collectieve bedrijfsovereenkomst

3.1. Substantiële elementen

3.1.1. De schriftelijke arbeidsovereenkomst

- ✓ Is bepaald dat de individuele telewerkovereenkomst schriftelijk wordt afgesloten?
- ✓ Is bepaald dat de individuele telewerkovereenkomst van werkgevers- en werknemerskant vrijwillig tot stand komt?

Overeenkomsten tussen werknemers en werkgevers moeten binnen de grenzen van de wet op de arbeidsovereenkomst blijven. Indien daarentegen telewerk informeel wordt toegestaan, dan kan de arbeidsovereenkomst bij een eventueel geschil nietig worden verklaard. Een nieuwe schriftelijke arbeidsovereenkomst of een bijvoegsel over telewerk bij de bestaande arbeidsovereenkomst is de enige manier om de wetszekerheid aan beide kanten te garanderen en twijfels en reserves weg te nemen.

De werknemer kan niet tot telewerk worden verplicht. Omgekeerd is voor de werknemer telewerk evenmin een recht. De werkgever behoudt een beoordelingsmarge om uit te maken of de werknemer al dan niet telewerk mag verrichten.

Eenmaal de overeenkomst is afgesloten, kan ze evenwel niet eenzijdig worden opgezegd. Wel kunnen de werkgever en de werknemer natuurlijk gezamenlijk beslissen om het arbeidscontract, inzonderheid de clausules over telewerk, aan te passen. Ook kan bepaald zijn dat het telewerk eerst bij wijze van proef, bijvoorbeeld voor zes maanden, wordt doorgevoerd. Na die periode beslissen beide partijen dan of ze het telewerk voortzetten.

3.1.2. De rekenschap van arbeidsveiligheid en gezondheid

- Is bepaald dat er op zal worden gelet dat het telewerk volgens de normale arbeidsveiligheids- en gezondheidsregels zal verlopen?

De werkgever blijft verantwoordelijk voor de arbeidsveiligheid en gezondheid van de werknemers. Daarom moeten telewerkers geïnformeerd worden over de regels die ze ter zake zowel op de werkvloer als in huis moeten in acht nemen. Men moet voorzien dat een preventieadviseur aan huis moet kunnen langskomen.

3.1.3. De regeling bij een arbeidsongeval

- Is er een clause opgenomen over de verzekering van arbeidsongevallen?
- Is bepaald dat de werknemer op telewerkdagen 24h op 24h is verzekerd?
- Wordt een omkering van de bewijslast bepaald?

Een omkering van de bewijslast houdt in dat bij een ongeval op een telewerkdag de verzekerde kan verklaren dat het om een arbeidsongeval gaat. Trekt de verzekering dit in twijfel dan moet ze aantonen dat het niet om een arbeidsongeval gaat.

In de regel blijken verzekeringen makkelijk tegemoet te komen voor telewerk. Bij kantoorwerk ligt het belangrijkste risico immers op een arbeidsongeval in de verplaatsing van en naar het werk.

3.1.4. De onkostenvergoeding

- Is er een clause opgenomen over de kostenvergoeding?

De kostenvergoeding moet billijk zijn. De werknemer mag er geen profijt uit halen (ze mag geen extra voordeel zijn). Maar het moet ook uitgesloten zijn dat de werknemer per saldo zelf moet instaan voor (substantiële) bijkomende kosten. Dit zou ingaan tegen de geest en de letter van loonarbeid. Bovendien zou de werknemer dan geneigd kunnen zijn te beknibbelen en daarmee het arbeidsproces te vertragen.

3.2 Bijkomende elementen

De bijkomende elementen hebben eerder te maken met de arbeidsorganisatie zelf. De vraag is daarbij telkens in welke mate die elementen in een schriftelijke overeenkomst moeten worden

opgenomen. Hoe meer bepalingen worden opgenomen hoe lager de flexibiliteit in de toepassing.

- ✓ Is het maximum-telewerkaandeel ten opzichte van de totale arbeidstijd bepaald?
- ✓ Is bepaald op welke wekdagen de werknemer zal telewerken?
- ✓ Is bepaald wat er gebeurt bij feestdagen?
- ✓ Is bepaald wat er gebeurt bij stakingsdagen?
- ✓ Is bepaald wat de werknemer moet doen bij storing van de ICT-verbinding?

- ✓ Is bepaald welke arbeidstijden er moeten worden gerespecteerd bij telewerkdagen?
- ✓ Is bepaald in welke mate de werknemer bereikbaar moet zijn bij telewerkdagen? Zijn er kerntijden bepaald waarop men hoe dan ook bereikbaar moet zijn?

Werkgever en werknemer kunnen vooral garanties over de arbeidstijden bedingen. Er kan bijvoorbeeld bepaald worden dat het telewerk op een vaste dag plaatsgrijpt. Dit is de gemakkelijkste manier om te garanderen dat er daadwerkelijk een vast deel van de arbeidsweek naar telewerk gaat. Dit impliceert evenwel ook dat er geen flexibiliteit daaromtrent mogelijk is.

Afspraken over kerntijden zijn een manier om de dagelijkse coördinatie van het werk te garanderen. Hoe meer de kerntijden evenwel zijn ingegeven vanuit een behoefte tot controle, hoe meer de potentiële voordelen van telewerk teniet worden gedaan.

4. De vorming, coaching en evaluatie

4.1. De vorming en coaching

- ✓ Wordt nagegaan in hoever de werknemers behoefte aan vorming hebben om te telewerken?
- ✓ Wordt op vraag van de werknemers een vorming voorzien?
- ✓ Wordt bij twijfel aan de thuisinfrastructuur de werknemer de gelegenheid gegeven uit te tekenen hoe hij het telethuiswerk zal organiseren?
- ✓ Worden de werknemers ingelicht over de in acht te nemen regels voor gezondheid en veiligheid op het werk, i.c. het thuiswerk?

Met de huidige, beperkte verspreiding van telewerk is er over het algemeen weinig vraag naar begeleiding en vorming voor telewerk. Mensen weten zelf hoe ze thuis een bureau kunnen inrichten. Toch zijn regels over ergonomie niet minder van belang. De werknemer die telewerkt kan best een goede preventiebrochure gebruiken. Ook vuistregels over werkdiscipline of hoe privé en werk te scheiden kunnen worden aangeboden. De behoefte aan richtlijnen zal ook toenemen naarmate meer mensen - niet meer alleen de pioniers - telewerken.

4.2. De evaluatie

4.2.1. De individuele evaluatie

- ✓ Heeft de persoon een meetinstrument om voor zichzelf bij te houden of hij goed functioneert met telewerk?

Een punctuele vragenlijst kan nuttig om de persoon voor zichzelf te laten uitmaken of hij goed met telewerk functioneert. De werknemer kan er ook uit leren op welke punten hij moet letten om zijn werk te verbeteren.

4.2.2. De collectieve evaluatie

- ✓ Wordt een pilootproject voorzien?
- ✓ Wordt de projectevaluatie mee ondersteund door een kosten-batenanalyse?

Zolang er twijfels bestaan over de zin van het invoeren van telewerk is de meest voor de hand liggende oplossing om een proefproject te laten lopen. Na de rapportering en evaluatie ervan kan dan mogelijk een veralgemening komen. De proefprojectfase kan ook langer worden aangehouden en meerdere tussentijdse evaluaties krijgen.

Het is in het algemeen onbegonnen werk om een echte vergelijkende berekening te maken van gewoon werk enerzijds en tele(thuis)werk anderzijds. Een kosten-batenanalyse zal hoe dan ook met een aantal grove indicatoren werken. Wel is het belangrijk dat de pro's en contra's systematisch tegenover elkaar worden geplaatst. Dit laat in ieder geval zien dat men het telewerk ernstig neemt, en het niet zomaar overweegt als een extra voordeel voor de werknemer. In laatste instantie moeten werkgever en werknemer elk een voordeel in het telewerk kunnen zien.

BIBLIOGRAPHIE / BIBLIOGRAFIE

Bengemann M., « L'Europe et la société de l'information planétaire », Recommandation au Conseil européen, CCE, Bruxelles, 1994.

Bossut M. et Derwa C., *Télétravail et handicap*, rapport de recherche, U. Lg., 1997.

ECaTT, *Benchmarking telework and e-commerce in Europe*, Final Report, 2000.

CESEP, *Introduction des Technologies de l'Information et de la Communication et travail à distance dans le secteur socio-culturel. Bilan, pratiques et perspectives*, Rapport de recherche, 2001.

Felstead A., Jewson N., *In work, at home. Towards an understanding of homeworking*, Routledge, London, New York, 2000.

Haicault M., *Travail à distance et/ou travail à domicile : le télétravail*, Rapport LEST, 1998.

Peters P., Tijdens K.G. & Wetzels C.M.M.P., « Employees' opportunities, preferences and practices in telecommuting adoption », *Information and Management*, 41 (4) 469-482. 2004

SETCA, *50 questions à propos du télétravail*, brochure, novembre 1996.

Rey C., Sitnikoff F., « Les technologies de l'information et de la communication. Les nouveaux espace-temps de la ville et du travail », *Esprit critique, Revue internationale de sociologie et de sciences sociales*, Été 2004, Vol. 6, n° 03, pp. 223-234.

Saez Soro E., « Transformaciones en la figura del profesional a través del teletrabajo », *Sociologia del Trabajo*, 51, 2004, pp. 61-82.

Taskin L., Vendramin P., *Le télétravail, une vague silencieuse*, Presses Universitaires de Louvain, 2004.

Tremblay D.-G., Le Bot I., Gilbert M., Audet M., *Le télétravail : articuler qualité de vie et performance*, CEFRIO (Centre francophone d'informatisation des organisations), Montréal, 2001.

Tremblay D.-G., *Le télétravail : ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille*, Note de recherche, Université du Québec, 2003.

Tremblay D.-G., *Le télétravail : quels impacts sur l'organisation du travail ?*, Communication aux Journées de Sociologie du Travail, Paris, 2004.

Vandenbrande T., Pauwels F., Ramioul M., Maenen S., Van Hootegem G., Valayer C., Van Binst P., *Uitgevoerd op afstand. Onderzoek naar de verspreiding, voorwaarden en implicaties van telewerk*, KULeuven – ULB, POD Wetenschapsbeleid, 2003.

Vendramin P., Valenduc C., « Numéro Spécial télétravail », *La Lettre Emerit*, n° 27, décembre 2000 – janvier 2001.

Walrave M., Dens E., *Tijd voor telewerk*, Kluwer, Mechelen, 2003.

Walrave M., *Telework in Belgium*, University of Antwerp, 2005

ULB & VUB

TELETRAVAIL ET NEGOCIATION COLLECTIVE
TELEWERK EN COLLECTIEVE ONDERHANDELINGEN

Weissbach H-J, *Telework regulation and social dialogue*, Euro-Telework, thematic report
n°1, ETUC, Brussels, 2000

Annexe : Liste de contrôle pour la concertation sociale sur le télétravail

1. Les conditions circonstancielles

1.1. Les conditions circonstancielles essentielles

1.1.1. Au niveau organisationnel

- ✓ Le processus de production se prête-t-il au télétravail, en tout ou en partie ?
- ✓ L'employeur se déclare-t-il disposé à envisager l'éventualité du télétravail ?
- ✓ Les travailleurs se déclarent-ils disposés à effectuer du télétravail ?

Raisons pouvant inciter employeur et travailleurs à envisager l'éventualité du télétravail :

- ✓ temps de **déplacement** moindre;
- ✓ meilleure coordination pour les travailleurs entre **travail et vie privée** (cet avantage extralégal peut être négocié par l'employeur) ;
- ✓ **motivation** plus élevée en raison de la confiance accordée et de la variation de l'environnement de travail ;
- ✓ simplification de l'**organisation du travail** lorsque certaines interventions ponctuelles et prestations supplémentaires peuvent s'effectuer à distance.

1.2. Les conditions circonstancielles graduelles

1.2.1. Au niveau de l'infrastructure

- ✓ Peut-on organiser le télétravail moyennant un surcoût acceptable ?
- ✓ L'infrastructure prévue pour le télétravail est-elle suffisante pour assurer une production normale ?
- ✓ L'infrastructure prévue pour le télétravail est-elle conforme aux règles de sécurité et de santé sur les lieux de travail ?

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Réductions éventuelles des coûts: <ul style="list-style-type: none"> ✓ bureaux flexibles : économies d'espace ✓ réduction des frais de déplacement ✓ réduction des frais de représentation • Surcoûts éventuels: <ul style="list-style-type: none"> ✓ espace de travail (séparé) ✓ mobilier de bureau ✓ coûts de chauffage et d'électricité ✓ PC ✓ imprimantes ✓ matériel informatique divers (scanner, ...) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ papiers, cartouches d'encre ✓ matériel de bureau divers ✓ documentation (ouvrages de référence, dictionnaires, ...) ✓ raccordement internet ✓ abonnement internet ✓ téléphone, GSM ✓ installations spéciales pour téléphone ou GSM ✓ abonnement téléphonique ou GSM ✓ entretien et réparation du matériel ✓ assurances |
|--|---|

*1.2.2. Au niveau organisationnel**1.2.2.1. Sur le plan des tâches individuelles*

- ✓ Un contrôle réduit des travailleurs suffit-il à la bonne exécution du travail ?
- ✓ Le contrôle requis est-il facile à mettre en place ?
- ✓ Le contrôle requis est-il compatible avec le respect de la vie privée ?

1.2.2.2. Sur le plan du processus de travail

- ✓ Pour bien effectuer une partie ou la totalité du travail, l'interaction en face à face avec les collègues ne constitue-t-elle pas une condition nécessaire ?
- ✓ Le télétravail peut-il être distribué aux heures normales ?
- ✓ Le télétravail ne dépasse-t-il pas la durée de travail normale ?
- ✓ Peut-on assurer sans trop de problèmes le fonctionnement quotidien du service ou de l'entreprise ?
- ✓ Les travailleurs ne pouvant accéder pour des raisons organisationnelles au télétravail, peuvent-ils accéder d'une autre façon à une autonomie accrue en ce qui concerne la gestion du temps ?
- ✓ A terme, le personnel pourra-t-il continuer à fonctionner comme une équipe bien intégrée ?

1.2.3. Au niveau personnel

- ✓ Les personnes concernées sont-elles capables de travailler plus en solitaire et avec plus d'autonomie ?
- ✓ Les personnes concernées peuvent-elles respecter une durée normale du travail ?
- ✓ Les supérieurs peuvent-ils se faire facilement une idée sur la capacité des personnes concernées à assumer une plus grande autonomie ?
- ✓ Les supérieurs peuvent-ils présenter des critères d'évaluation transparents pour justifier leur décision [d'accepter le télétravail pour une personne] ?

1.2.4. Au niveau domestique

- ✓ Les ménages concernés réussissent-ils à distinguer clairement leurs activités salariées de leurs tâches domestiques et de leurs activités de loisir ?

2. La convention collective d'entreprise

2.1. Eléments de substance

2.1.1. Le contrat de travail écrit

- Est-il convenu de mettre par écrit les dispositions du télétravail individuel ?
- Est-il convenu que le contrat de télétravail individuel est un acte volontaire de la part de l'employeur et du travailleur ?

2.1.2. Responsabilité en matière de sécurité et de santé du travail

- Est-il convenu que les parties veilleront à ce que le télétravail respecte les règles normales de la sécurité et de la santé sur les lieux de travail ?

2.1.3. Les accidents de travail

- La convention comprend-elle une clause sur la couverture des accidents de travail ?
- Est-il convenu que les jours de télétravail, le télétravailleur est assuré 24h sur 24h ?
- Une clause de renversement de la charge de la preuve est-elle incluse ?

2.1.4. Remboursement des frais

- La convention comprend-elle une clause de remboursement des frais ?

2.2 Eléments secondaires

- A-t-on défini la proportion maximale de télétravail dans la durée totale de travail ?
- A-t-on défini les jours de télétravail ?
- A-t-on prévu que faire les jours fériés ?
- A-t-on prévu que faire en cas de grève ?
- A-t-on prévu que faire en cas de dérangement de la connexion informatique ?

- A-t-on défini les horaires à respecter les jours de télétravail ?
- A-t-on prévu dans quelle mesure le télétravailleur doit être joignable les jours de télétravail ? Y a-t-il des plages horaires de présence obligatoire ?

3. Formation, coaching et évaluation

3.1. Formation et coaching

- ✓ A-t-on évalué les besoins de formation des travailleurs en matière de télétravail ?
- ✓ Prévoit-on une formation à la demande des travailleurs ?
- ✓ En cas de doute sur l'infrastructure à domicile, permet-on au télétravailleur de décider la manière dont il prévoit d'organiser son poste de travail à domicile ?
- ✓ Les travailleurs sont-ils informés au sujet des règles de sécurité et de santé qu'ils doivent observer à domicile ?

3.2. L'évaluation

3.2.1. L'évaluation individuelle

- ✓ Le télétravailleur dispose-t-il d'un instrument de mesure lui permettant de se faire une idée de son efficacité ?

3.2.2. L'évaluation collective

- ✓ Prévoit-on un projet pilote ?
- ✓ L'évaluation du projet est-elle accompagnée d'une analyse des coûts et profits ?

Bijlage: Checkpunten voor sociaal overleg over telewerk

1. De omstandigheidsvoorwaarden

1.1. Essentiële omstandigheidsvoorwaarden

1.1.1. Op het organisatorisch niveau

- ✓ Kan (een deel van) het productieproces door telewerk gebeuren?
- ✓ Verklaart de werkgever zich bereid om telewerk te overwegen?
- ✓ Verklaren de werknemers interesse te hebben voor telewerk?

Waarom de werkgever en de werknemers telewerk kunnen overwegen:

- ✓ minder **verplaatsingstijd** (die gedeeltelijk in arbeidstijd kan overgaan);
- ✓ een betere coördinatie tussen **het werk en het privéleven** van de werknemers (wat een extra-legaal voordeel is dat de werkgever kan toekennen);
- ✓ meer **arbeidsmotivatie** door het gekregen vertrouwen en de afwisseling in de arbeidsomgeving;
- ✓ een vereenvoudiging van de **arbeidsorganisatie** wanneer punctuele interventies en bijkomende prestaties op afstand kunnen gebeuren.

1.2. Graduele omstandigheidsvoorwaarden

1.2.1. Op het infrastructureel niveau

- ✓ Kan telewerk tegen een aanvaardbare meerkost worden georganiseerd?
- ✓ Is de voor telewerk voorziene infrastructuur voldoende om een normale productie mogelijk te maken?
- ✓ Is de voor telewerk voorziene infrastructuur conform de veiligheids- en gezondheidsregels op het werk?

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mogelijke minderkosten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ bij flexibele kantoren: uitgespaarde bureauruimte ✓ minder vervoerskosten ✓ minder representatiekosten • Mogelijke meerkosten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ (aparte) werkruimte ✓ bureaumeubilair ✓ elektriciteits- en verwarmingskosten ✓ PC-hardware ✓ printer ✓ andere hardware (scanner, ...) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ papier, inktvullingen ✓ ander bureaumateriaal ✓ documentatiemateriaal (referentiewerken, woordenboeken, ...) ✓ internetaansluiting ✓ internetabonnement ✓ telefoon, gsm ✓ extra-voorzieningen aan telefoon of gsm ✓ telefoon- of gsm-abonnement ✓ onderhoud en reparatie van materiaal ✓ verzekering van materiaal |
|--|---|

*1.2.2. Op het organisatorisch niveau**1.2.2.1. Op het niveau van de individuele arbeidstaken*

- ✓ Is er weinig nood om de betrokken werknemers tijdens de uitvoering van hun werk te controleren?
- ✓ Is de vereiste controle praktisch haalbaar?
- ✓ Is de vereiste controle verenigbaar met de bescherming van de privacy?

1.2.2.2. Op het niveau van het arbeidsproces

- ✓ Hebben de werknemers bij de uitvoering van (een deel van) hun werk weinig nood aan face-to-face-interactie met collega's?
- ✓ Kan het telewerk op normale uren worden opgenomen?
- ✓ Blijft het telewerk binnen de normale arbeidsduur?
- ✓ Kan zonder veel problemen het dagelijkse functioneren van de dienst (of het bedrijf) worden gegarandeerd?
- ✓ Kunnen de werknemers voor wie telewerk organisatorisch niet mogelijk is, andere faciliteiten krijgen die hun tijdssoevereiniteit bevorderen?
- ✓ Kan op termijn het personeel als team op een goed geïntegreerde manier blijven werken?

1.2.3. Op het persoonlijk niveau

- ✓ Kunnen de betrokken personen in grotere mate apart en autonoom werken?
- ✓ Kunnen de betrokken personen zich aan een normale arbeidsduur houden?
- ✓ Kunnen de oversten gemakkelijk oordelen of de betrokken personen autonomer kunnen werken?
- ✓ Kunnen de oversten transparante criteria voor hun beoordeling voorleggen?

1.2.4. Op het huishoudelijk niveau

- ✓ Kunnen de betrokken huishoudens hun loonarbeid-activiteiten goed scheiden van hun vrijetijds- en huishoudelijke activiteiten?

2. De collectieve bedrijfsovereenkomst**2.1. Substantiële elementen***2.1.1. De schriftelijke arbeidsovereenkomst*

- ✓ Is bepaald dat de individuele telewerkovereenkomst schriftelijk wordt afgesloten?
- ✓ Is bepaald dat de individuele telewerkovereenkomst van werkgevers- en werknemerskant vrijwillig tot stand komt?

2.1.2. De rekenschap van arbeidsveiligheid en gezondheid

- ✓ Is bepaald dat er op zal worden gelet dat het telewerk volgens de normale arbeidsveiligheids- en gezondheidsregels zal verlopen?

2.1.3. De regeling bij een arbeidsongeval

- ✓ Is er een clause opgenomen over de verzekering van arbeidsongevallen?
- ✓ Is bepaald dat de werknemer op telewerkdagen 24h op 24h is verzekerd?
- ✓ Wordt een omkering van de bewijslast bepaald?

2.1.4. De onkostenvergoeding

- ✓ Is er een clause opgenomen over de kostenvergoeding?

2.2 Bijkomende elementen

- ✓ Is het maximum-telewerkaandeel ten opzichte van de totale arbeidstijd bepaald?
- ✓ Is bepaald op welke wekdagen de werknemer zal telewerken?
- ✓ Is bepaald wat er gebeurt bij feestdagen?
- ✓ Is bepaald wat er gebeurt bij stakingsdagen?
- ✓ Is bepaald wat de werknemer moet doen bij storing van de ICT-verbinding?

- ✓ Is bepaald welke arbeidstijden er moeten worden gerespecteerd bij telewerkdagen?
- ✓ Is bepaald in welke mate de werknemer bereikbaar moet zijn bij telewerkdagen? Zijn er kerntijden bepaald waarop men hoe dan ook bereikbaar moet zijn?

3. De vorming, coaching en evaluatie**3.1. De vorming en coaching**

- ✓ Wordt nagegaan in hoever de werknemers behoefte aan vorming hebben om te telewerken?
- ✓ Wordt op vraag van de werknemers een vorming voorzien?
- ✓ Wordt bij twijfel aan de thuisinfrastructuur de werknemer de gelegenheid gegeven uit te tekenen hoe hij het telethuiswerk zal organiseren?
- ✓ Worden de werknemers ingelicht over de in acht te nemen regels voor gezondheid en veiligheid op het werk, i.c. het thuiswerk?

3.2. De evaluatie*3.2.1. De individuele evaluatie*

- ✓ Heeft de persoon een meetinstrument om voor zichzelf bij te houden of hij goed functioneert met telewerk?

3.2.2. De collectieve evaluatie

- ✓ Wordt een pilootproject voorzien?
- ✓ Wordt de projectevaluatie mee ondersteund door een kosten-batenanalyse?