

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

## COMPTE RENDU ANALYTIQUE

## BEKNOPT VERSLAG

COMMISSION DE L'INTERIEUR, DE LA SECURITE,  
DE LA MIGRATION ET DES MATIERES  
ADMINISTRATIVES

COMMISSIE VOOR BINNENLANDSE ZAKEN,  
VEILIGHEID, MIGRATIE EN BESTUURSZAKEN

**Mardi**

**10-05-2022**

**Après-midi**

**Dinsdag**

**10-05-2022**

**Namiddag**

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement Réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
Les Engagés	Les Engagés
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/ 549 81 60	Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be	www.dekamer.be
e-mail : publications@lachambre.be	e-mail : publicaties@dekamer.be

**SOMMAIRE**

Question de Eva Platteau à Petra De Sutter (VPM 1  
Fonction publique et Entreprises publiques) sur  
"L'impact des mesures contre le Covid-19 sur la  
continuité du service public fédéral" (55025026C)

*Orateurs:* **Eva Platteau, Petra De Sutter**,  
vice-première ministre et ministre de la  
Fonction publique, des Entreprises publiques,  
des Télécommunications et de la Poste

**INHOUD**

Vraag van Eva Platteau aan Petra De Sutter 1  
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)  
over "De impact van de COVID-19-maatregelen  
op de continuïteit van de federale openbare  
dienstverlening" (55025026C)

*Sprekers:* **Eva Platteau, Petra De Sutter**,  
vice-eersteminister en minister van  
Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven,  
Telecommunicatie en Post



COMMISSION DE L'INTERIEUR,  
DE LA SECURITE, DE LA  
MIGRATION ET DES MATIERES  
ADMINISTRATIVES

du

MARDI 10 MAI 2022

Après-midi

COMMISSIE VOOR  
BINNENLANDSE ZAKEN,  
VEILIGHEID, MIGRATIE EN  
BESTUURSZAKEN

van

DINSDAG 10 MEI 2022

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 15 h 03 et présidée par Mme Eva Platteau.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 15.03 uur en voorgezeten door mevrouw Eva Platteau.

**01** Question de Eva Platteau à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'impact des mesures contre le Covid-19 sur la continuité du service public fédéral" (55025026C)

**01** Vraag van Eva Platteau aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De impact van de COVID-19-maatregelen op de continuïteit van de federale openbare dienstverlening" (55025026C)

**01.01** Eva Platteau (Ecolo-Groen): La Cour des comptes a publié un rapport concernant l'impact de la crise du Covid-19 sur la continuité du service dans les services publics fédéraux. Le rapport conclut que la continuité a été assurée. La numérisation et l'automatisation croissantes constituent un remarquable pas en avant mais elles ne peuvent se faire au détriment des utilisateurs vulnérables. La Cour des comptes attire l'attention sur le fait que les efforts considérables fournis par les fonctionnaires ne sont pas tenables à long terme.

**01.01** Eva Platteau (Ecolo-Groen): Het Rekenhof heeft een rapport gepubliceerd over de impact van de COVID-19-crisis op de continuïteit van de federale openbare dienstverlening. De conclusie is dat de continuïteit werd verzekerd. De toegenomen digitalisering en automatisering zijn een opmerkelijke stap vooruit, maar dit mag niet ten koste gaan van kwetsbare gebruikers. Het Rekenhof waarschuwt dat de aanzienlijke inspanningen van het overheidspersoneel niet zomaar gedurende een langere periode kunnen worden aangehouden.

Quelles conclusions la ministre tire-t-elle de ce rapport? Dispose-t-elle déjà de données plus récentes?

Welke conclusies trekt de minister uit dit rapport? Beschikt zij al over recentere gegevens?

**01.02** Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Les administrations ont fait preuve d'une capacité d'adaptation hors du commun pour maintenir la qualité du service. Par ailleurs, on a constaté une grande solidarité entre les organisations, au travers de la mise à disposition de personnel. Je souhaite ancrer structurellement les choses qui fonctionnent bien. Nous avons déjà franchi un pas dans cette direction grâce au nouvel arrêté royal sur le télétravail. Des décisions ont également été prises

**01.02** Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): De administraties hebben blijf gegeven van een bijzonder aanpassingsvermogen om de dienstverlening op peil te houden. Daarnaast was er veel solidariteit tussen de organisaties, via de terbeschikkingstelling van personeel. Wat goed werkt, wil ik graag structureel verankeren. Met het nieuwe telewerk-KB hebben wij reeds een stap in die richting gezet. Ook inzake de startbaanovereenkomsten zijn beslissingen

concernant les conventions de premier emploi. La continuité du service constitue un point d'attention permanent. J'ai demandé à tous les fonctionnaires généraux de renforcer cet objectif prioritaire.

La numérisation a un impact incontestable sur l'efficacité et permet à l'administration de se concentrer davantage sur ses missions clés en matière de service. Nous devons poursuivre sur cette voie, en prêtant attention à la fracture numérique. La possibilité d'un contact physique entre les citoyens et l'administration fédérale doit être maintenue. Une enquête relative aux points de contact de l'administration est en cours afin de rationaliser cette communication externe. Actuellement, on constate encore un bien trop grand morcellement à cet égard. J'espère recevoir les résultats de cette enquête dans le courant de 2022.

En règle générale, l'absentéisme a diminué mais l'impact sur le bien-être des fonctionnaires a été non négligeable. Le droit à la déconnexion, qui a été introduit récemment, est donc un élément important. Un autre point d'attention concerne l'ergonomie. La nouvelle réglementation relative au télétravail y consacre une attention particulière. Empreva mettra également des outils à disposition afin d'accompagner les travailleurs dans l'aménagement correct d'un espace de travail à domicile. En 2021, nous avons concentré nos efforts sur le bien-être psychologique, entre autres au travers d'une campagne nationale et d'actions ciblées à destination des fonctionnaires.

La continuité du service a été assurée en 2021. Les fonctionnaires ont donné le bon exemple puisqu'en moyenne, plus de 80 % d'entre eux ont télétravaillé durant les périodes de télétravail obligatoire. Le télétravail n'est toutefois pas applicable à toutes les fonctions.

**01.03** **Eva Platteau** (Ecolo-Groen): La numérisation est un élément dans lequel nous devons investir mais nous devons également prêter une attention permanente à la fracture numérique. Le contact physique ou téléphonique avec un fonctionnaire ou un gestionnaire de dossier peut justement constituer une façon efficace d'aider les citoyens. Nous devons trouver un équilibre entre la charge de travail pour les fonctionnaires et l'efficacité du service offert. Le travail à domicile contribue assurément à la diminution de l'absentéisme.

*L'incident est clos.*

La **présidente**: Les questions jointes

genomen. Een blijvend aandachtspunt is *business continuity*. Ik heb alle leidende ambtenaren gevraagd om hiervan nog meer een speerpunt te maken.

Digitalisering heeft ontegensprekelijk een impact op de efficiëntie, waardoor de overheid zich nog meer op haar dienstverlenende kerntaken kan concentreren. Wij moeten hierin verder, ook met aandacht voor de digitale kloof. Fysiek contact tussen burgers en de federale overheid moet mogelijk blijven. Momenteel loopt een onderzoek naar de contactpunten van de overheid, om deze externe communicatie te kunnen stroomlijnen. Vandaag is er nog veel te veel versnippering. Ik hoop in de loop van 2022 de resultaten van dat onderzoek te ontvangen.

Algemeen was er een daling van het absentéisme, maar de impact op het welzijn van de ambtenaren was niet verwaarloosbaar. Het recht op deconnectie, dat onlangs werd ingevoerd, is daarom belangrijk. Een ander aandachtspunt is ergonomie. De nieuwe reglementering rond telewerk heeft specifiek aandacht hiervoor. Empreva zal ook tools aanbieden die mensen begeleiden om tot een goede thuiswerkplek te komen. In 2021 hebben we fors ingezet op mentaal welzijn, met onder meer een nationale campagne en gerichte acties voor ambtenaren.

De continuïteit van de dienstverlening werd gegarandeerd in 2021. Ambtenaren hebben het goede voorbeeld gegeven, met gemiddeld meer dan 80 % telewerk tijdens de periodes van verplicht telewerk. Niet alles is echter telewerkbaar.

**01.03** **Eva Platteau** (Ecolo-Groen): Digitalisering is een zaak waarop we moeten inzetten, maar we moeten blijvend aandacht hebben voor de digitale kloof. Het fysieke of telefonische contact met een ambtenaar of dossierbeheerder kan net een manier zijn om burgers efficiënt te helpen. We moeten de balans vinden tussen werklust voor de ambtenaren en efficiëntie van de dienstverlening. Thuiswerk speelt zeker een rol in de daling van het absentéisme.

*Het incident is gesloten.*

De **voorzitster**: De samengevoegde vragen

n<sup>os</sup> 55025134C de Mme Van Peel et 55025753C de Mme De Jonge, et la question n<sup>o</sup> 55026752C de M. Vicaire, sont supprimées. Les questions n<sup>os</sup> 55025235C de Mme Vindevoghel et 55026398C de M. Senesael sont reportées.

nrs. 55025134C van mevrouw Van Peel en 55025753C van mevrouw De Jonge, en vraag nr. 55026752C van de heer Vicaire, vervallen. De vragen nrs. 55025235C van mevrouw Vindevoghel en 55026398C van de heer Senesael worden uitgesteld.

*La réunion publique de commission est levée à 15 h 10.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.10 uur.*