



Au cours des mois de mars et avril 2017, environ 14.500 travailleurs ont répondu à des questions de l'enquête en ligne *Modern Times* initié par la FGTB, portant sur leurs conditions de travail, la pression du travail et la flexibilité, la sécurité sur le lieu de travail et l'impact de leur emploi sur leur santé.

- Les heures supplémentaires sont-elles prestées à la demande du chef ou à cause de la pression du travail accrue ?
- Dans quelle mesure les travailleurs sont-ils sûrs (ou pas) de leur emploi ? Quel est l'impact de ce facteur de stress ?
- Les nouvelles formes d'organisation du travail influencent-elles le bien-être des travailleurs ? Les nouvelles technologies de communication rendent-elles plus floue la ligne de séparation entre la vie professionnelle et la vie privée ?
- Le travail est-il faisable ? Est-ce que les travailleurs ont un impact sur l'organisation du travail ou le rythme de travail ? Est-il possible de continuer le travail jusqu'à l'âge de la pension ?

Nous avons aussi enquêté au sujet de la politique actuelle des entreprises concernant la loi sur le travail faisable et maniable (heures supplémentaires, temps de travail, ...), la CTT 104 (plan d'emploi pour les plus de 45 ans), la réintégration des travailleurs malades de longue durée, la formation, la prévention des risques psychosociaux et la politique en matière de prévention menée dans les entreprises.

Dans ce dossier, nous passons en revue les principaux résultats et conclusions que nous illustrons de quelques graphiques et de témoignages de délégués FGTB du commerce et des banques, du métal, du transport, du nettoyage.

Cette enquête a été diffusée en ligne auprès des travailleurs belges francophones et néerlandophones du 17 mars au 7 avril 2017. La participation a été impressionnante : 18 534 travailleurs ont répondu à notre questionnaire tant du secteur public que du privé.

Les questionnaires remplis en moins de 5 minutes et les questionnaires incomplets n'ont pas été pris en compte dans l'analyse. Au total, **14 505** questionnaires exploitables ont été validés (**5050 francophones (34,8%)** et **9455 néerlandophones (65,2%)**). **52% femmes 48 % hommes.**

L'Echantillon

Age

- < 30 ans : 15%
- Entre 31 et 45 ans : 34%
- Entre 46 et 55 ans : 33%
- Entre 56 et 65 ans : 18%

Fonction

- Ouvrier : 32%
- Employé : 61%
- Cadre : 6%
- Direction : 1%

Diplôme

- Primaire : 4%
- Secondaire inférieur : 21%
- Secondaire supérieur : 41%
- Haute école/Université : 34%

Type de contrat

- CDD : 8,8%
- CDI : 81,6%
- Intérimaire : 3,6%

Secteur professionnel TOP 5

- Santé humaine et action sociale : 15,7%
- Industrie : 15,5%
- Services administratifs et de soutien : 9%
- Transport : 6,4%
- Commerce : 10,5%

Principaux résultats

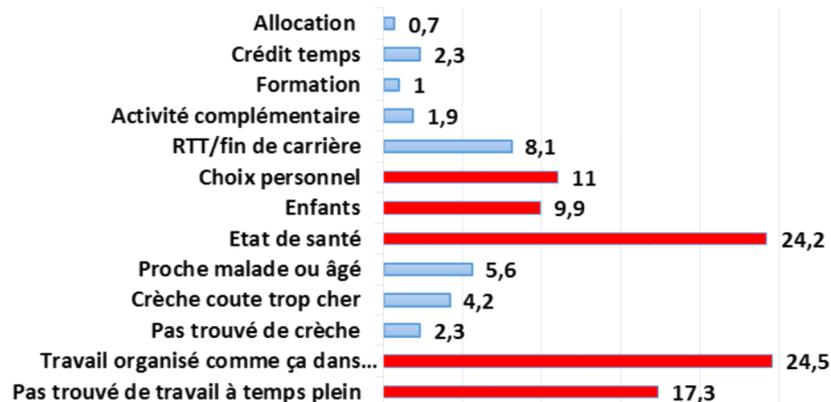
TEMPS DE TRAVAIL

- La durée hebdomadaire de travail établie en entreprise est fixée à plus de 38h par semaine pour 33,2% des répondants (42,3% des travailleurs de l'industrie, 23,6% des travailleurs exerçant des activités de services administratifs et de soutien).
- Les horaires varient régulièrement pour 16% des travailleurs à temps plein interrogés (70,5% de l'échantillon).
- Le travail à temps partiel concerne 44,2% des femmes et 13,8% des hommes.

A noter :

- Il y a une corrélation étroite entre le diplôme et le temps partiel : plus le diplôme est élevé, moins le répondant dit travailler à temps partiel.
- 11% des répondants seulement ont ajouté comme option qu'il s'agissait d'un choix personnel (12,8% des hommes et 10,4% des femmes),
- 9,9% travaillent à temps partiel pour pouvoir s'occuper des enfants (9,2% des femmes et 3,6% des hommes),
- **40,2% des répondants souhaiteraient travailler à temps plein s'il n'y avait pas d'obstacle.**

Raisons du temps partiel (plusieurs réponses possibles)



Linda / Nettoyage

« Au début on signe un contrat pour quelques heures dans l'espoir d'avoir un temps plein mais, nous, notre responsable nous a dit qu'après 4 heures les dames ne fournissaient plus la même qualité de travail... En conclusion on ne pourrait pas faire 8 heures de travail par jour dans le nettoyage ».

Anne-Catherine / Horeca

« BBB engage essentiellement des temps partiels à raison de 20 heures semaine, 25 heures si on est bien gentil. On doit être disponibles full time. Ça veut dire qu'on ne peut pas trouver un deuxième emploi. »

« Nous avons une pression énorme parce que les contrats sont précaires : il ne faut aucune qualification et si on est pas contents, on peut partir. Il y en a d'autres qui attendent la place... »

Diana, Commerce

« Celles qui travaillent à temps partiel avec des contrats de 20h peuvent en fait prestre 12 heures de plus par mois sans sursalaire. Certaines aimeraient avoir plus d'heures fixes, mais la direction préfère bien sûr engager des étudiants plus flexibles et moins chers depuis l'assouplissement de la loi sur le travail étudiant par le gouvernement Michel. Et à l'avenir ils pourront sans doute faire appel aux flexi-jobbers.

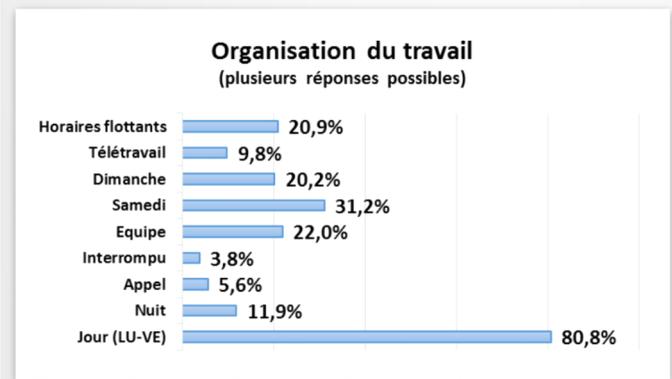
Va-t-on aller vers le modèle américain où les gens devront cumuler mini-jobs et autres boulots de m... pour s'en sortir ?

ORGANISATION DU TRAVAIL

80,8% travaillent de jour, du lundi au vendredi mais nous remarquons que **les horaires atypiques sont fréquents** :

- **11,9% des répondants disent travailler de nuit** (28,5% sont des travailleurs du secteur de la santé humaine et de l'action sociale, 26,8% sont issus de l'industrie, pour 65,8% le dernier diplôme obtenu est un diplôme de l'enseignement secondaire),
- **22,0% travaillent en équipe** (que nous avons défini comme un travail effectué sur une période de 24h par deux ou plusieurs équipes composées de travailleurs),
- **31,2% travaillent le samedi**
- **et 20,2% travaillent le dimanche** (31,3% sont issus du secteur de la santé humaine et de l'action sociale).

La part de travailleurs exerçant le télétravail a augmenté entre notre enquête de 2014 et celle de 2017, de 6,2% à 9,8%.



Pour ce qui concerne les prestations d'heures « supplémentaires »

- **76,6% de travailleurs de notre échantillon présentent plus d'heures que prévu dans leur contrat.**
- 51,2% sont des femmes et 48,8% sont des hommes,
- 35,1% ont entre 31 et 45 ans et 31,9% ont entre 46 et 55 ans.
- 58,7% ont un diplôme du secondaire et 37,6% ont un diplôme universitaire.
- 16,8% des répondants qui affirment prêter plus d'heures que prévu dans leur contrat sont issus du secteur de la santé humaine et de l'action sociale.

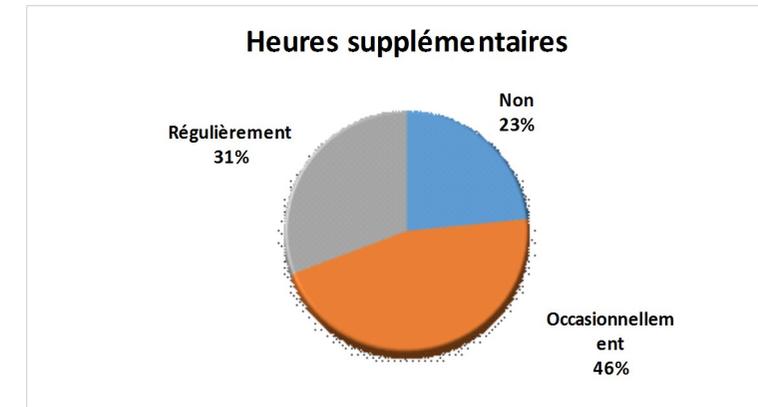
Pour 23,0% des travailleurs les heures supplémentaires ne sont ni payées ni récupérées.

Parmi les répondants dont les heures supplémentaires sont récupérées, 78,8% ont au moins une heure à récupérer. **Mais 20,0% des travailleurs du transport, 18,8% des travailleurs de l'industrie et 14,1% des travailleurs du commerce ont plus de 50 heures à récupérer au moment où ils ont rempli le questionnaire.**

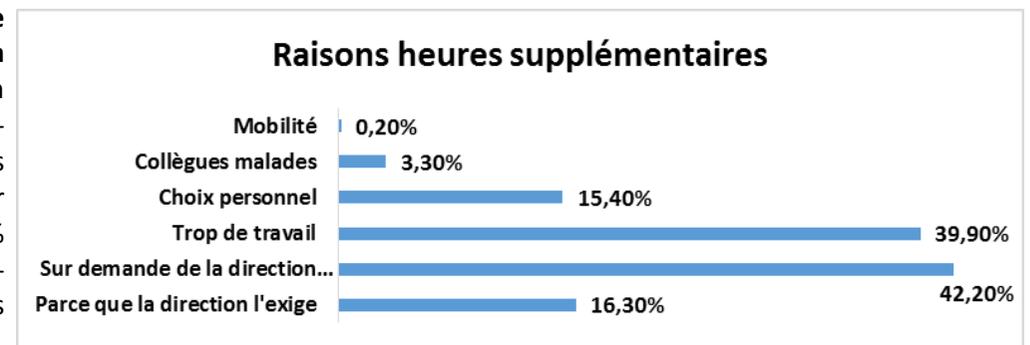
Parmi tous les travailleurs qui présentent des heures supplémentaires :

- **42,2% disent le faire sur demande de la direction en fonction des pics dans la charge de travail ou des commandes.** Pour ces répondants, 12% disent que ces heures ne sont ni payées ni récupérées.

- **39,9% disent qu'ils ont trop de travail** et qu'ils n'arrivent pas à le boucler pendant les heures normales et parmi ces derniers, ils sont 40% à dire que ces heures ne sont ni payées ni récupérées.



Encore une fois, ce sont les travailleurs du secteur de la santé humaine et de l'action sociale qui représentent la part la plus importante de travailleurs qui présentent des heures supplémentaires car ils ont trop de travail (17%).



Françoise / Caissière

Chez les caissières, l'on travaille entre 24 et 32h / semaine, mais la flexibilité « +12/-12 » fait que certaines semaines elles font 12, 15 ou 18 heures, et qu'à d'autres périodes elles en font 36, pour remettre les compteurs à zéro. Les horaires sont donnés deux semaines à l'avance. Pour les jeunes mères ce n'est pas facile. Il arrive qu'elles travaillent seulement deux jours durant la semaine. Mais on peut les rappeler si le besoin se fait soudainement sentir... Donc il faut s'organiser. »

Linda / Nettoyage

« Tout le monde est à temps partiel. La plupart des contrats sont à horaire variable. La première équipe commence la journée à 4 h30 et la dernière termine à 21h30. Chaque équipe travaille 4 heures. Mais il peut arriver qu'on rappelle les gens dans la journée. Ils peuvent refuser bien sûr ». Mais ce n'est pas bien vu. « Quand on aura besoin de travailler un peu plus, ce sera : non ! ».

Diana, commerce

“On supprime tellement qu'il y a un réel manque de personnel. Pas dans les modèles mathématiques de la direction, mais sur le lieu du travail où tout ne se déroule pas toujours selon le timing parfait. Dans le passé, on trouvait une satisfaction dans notre travail. Maintenant, nous avons l'impression que nous travaillons toujours dans l'urgence. L'absentéisme a fortement augmenté. Ceci n'est pas un bon signe, parce que ce n'est que le sommet de l'iceberg. Maggie De Block parle de sanctions dans la procédure de réintégration qu'il faut parcourir pour reprendre le travail après une longue maladie, mais ceci n'est pas si simple, ce n'est pas noir ou blanc. Il faut quand même rester un peu humain. Et nous, nous devrions tous travailler jusqu'à 67 ans ? “

MODERN TIMES ?

Il ressort de ces chiffres et des témoignages recueillis :

- Que le travail est déjà très flexible : journées extensibles, heures supplémentaires, horaires atypiques, temps partiels ;
- Que la charge de travail pour certains est trop élevée, ou les effectifs insuffisants à ce point qu'il n'y a d'autre choix que d'étirer le temps de travail mais que ces efforts ne sont pas toujours ou pas assez récompensés (heures supplémentaires ni payées ni récupérées) ;
- Que le temps partiel est très largement contraint ou trop pénible pour être effectué à temps plein. Hors emplois de fin de carrière et choix personnel le temps partiel dépend soit de l'organisation du travail qui échappe au travailleur, soit de l'état du marché de l'emploi, soit d'autres contraintes parfois strictement personnelles (santé), parfois liées aux carences des services collectifs. Il n'en reste pas moins que ceux qui auraient la possibilité d'augmenter leur temps de travail le feraient volontiers.
- Que le temps partiel et les heures supplémentaires font apparaître une double dualisation des travailleurs selon le genre et selon la qualification.

STABILITÉ ET SÉCURITÉ D'EMPLOI

- **53,4% des répondants disent qu'ils sont inquiets pour leur avenir dans leur entreprise. C'est dans le secteur des activités financières et d'assurances qu'ils sont les plus nombreux à l'affirmer (61,9% des répondants du secteur), viennent ensuite le secteur de l'information et de la communication (60,7% des répondants du secteur) et la sécurité/gardiennage avec 57,0% des répondants du secteur.**
- Plus on monte dans la fonction, moins le répondant se dit inquiet pour son avenir dans l'entreprise. Parmi les répondants qui se disent membres du personnel de direction, ils sont 16,1% à se dire inquiets alors que 39,1% des ouvriers, 31,5% des employés et 28,4% des cadres le disent.

L'insécurité de l'emploi ou le sentiment d'insécurité, facteur de stress, n'est pas nécessairement liée à la précarité des statuts.

Plus de la moitié des travailleurs craignent pour leur emploi.

Philippe, secteur du métal

"Insécurité d'emploi? Il y a toujours une inquiétude sur l'attribution de nouveaux modèles, les rumeurs n'arrêtent pas de circuler. Ils ont pour ainsi dire déjà fermé notre usine dix fois, ou l'ont déclarée en faillite dix fois."

TECHNOSTRESS

- **53,3% des travailleurs ressentent le besoin de vérifier leurs messages professionnels en dehors des heures de travail.**
- Ce sont principalement le personnel de direction et les cadres qui ressentent constamment ou souvent ce besoin de vérifier leurs messages mais ouvriers et employés hors cadres le font aussi.
- **Parmi ces travailleurs, les impacts ressentis concernent principalement le niveau de stress (57,2%), l'humeur (46,6%), la vie de famille (43,2%) et le temps consacré aux proches (35,1%).**
- Seuls 10,7% des répondants ont estimé qu'il n'y avait pas d'impact lié à la vérification des messages professionnels en dehors des heures de travail.

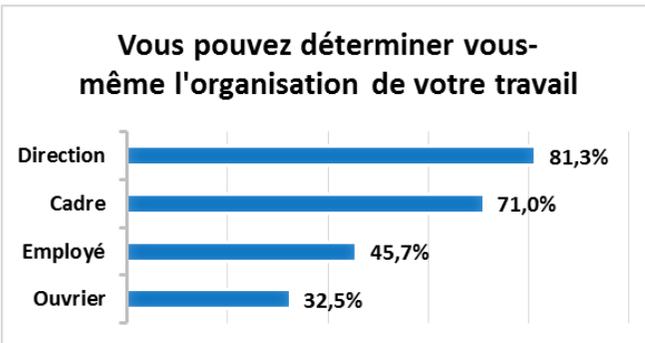
Pascal, secteur banques

“La plupart des travailleurs disposent par exemple d'un smartphone et plusieurs managers – certainement ceux qui sont à fond pour la banque – attendent de vous que vous soyez joignable également en dehors des heures de bureau et que vous suiviez le travail. Pour donner un exemple, s'il y a une réunion à 9h, ils s'attendent à ce que vous ayez déjà lu tous les mails de la veille au soir.

Il suffit qu'un collègue le fasse, pour que vous vous sentiez presque obligé de faire de même. Bien sûr, ce n'est pas dit explicitement, mais c'est une règle implicite au détriment des travailleurs. Nous avons déjà tenté d'aborder la problématique du 'droit des travailleurs de ne pas être joignable en dehors des heures de bureau', mais ça a été balayé du revers de la main par l'employeur.”

ORGANISATION DU TRAVAIL

Comme on pouvait s'y attendre, les cadres et les membres de la direction ont plus d'autonomie que les ouvriers et les employés (voir tableau 32 détermination de la quantité de travail selon la fonction).



En cas de fatigue physique ou psychique, nous relevons que **66,3% des répondants disent qu'ils ne peuvent pas adapter l'organisation de leur travail** (horaires, charge de travail, tâches, ou adaptation d'une machine).

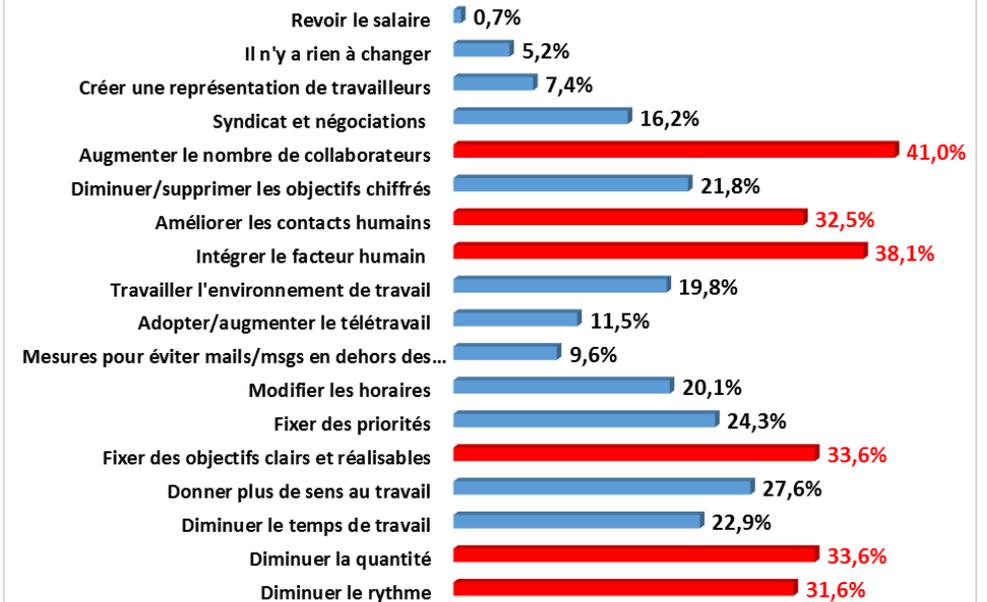
SOUTENABILITÉ DU TRAVAIL

80,4% (!) (oui + peut-être) des répondants pensent que la manière dont le travail est organisé actuellement par leur employeur peut avoir des conséquences sur leur santé physique ou mentale. Les principaux maux envisagés sont le **stress** (83,7%), les **troubles du sommeil** (48,7%), le **burn-out** (47,7%), l'**irritabilité** (42,4%) et les maux de tête (36,9%). Ces conséquences avaient aussi été pointées comme importantes en 2014.

41,7% des questionnés répondent clairement qu'ils ne sentent pas capables physiquement et/ou mentalement d'exercer leur fonction actuelle jusqu'à l'âge de la pension.

Modifications souhaitées à l'organisation du travail

(plusieurs réponses possibles)



26,2% demandent des adaptations pour tenir physiquement et/ou mentalement dans leur fonction jusqu'à l'âge de la pension.

Parmi les 18,1% qui ont répondu « je ne sais pas, on verra plus tard », 15,3% ont entre 21 et 30 ans, 33,8% ont entre 31 et 45 ans, 36,3% ont entre 46 et 55 ans et 14,0% ont entre 56 et 65 ans.

41,0% veulent augmenter le nombre de collaborateurs, 38,1% veulent revoir en profondeur l'organisation du travail pour intégrer le facteur humain, 33,6% évoquent la nécessité d'objectifs clairs et réalisables, 33,6% veulent diminuer la quantité de travail, 31,6% veulent diminuer le rythme de travail.

Parmi les répondants qui veulent des modifications dans l'organisation de leur travail, 73,4% disent que ces modifications permettraient d'atteindre plus facilement l'âge de la pension, 79,8% de diminuer le stress, 51,7% de mieux combiner vie professionnelle et vie privée ou diminuer les conflits entre les collègues (43,6%).

Philippe, secteur du métal

“Le travail à la chaîne est particulièrement stressant. Tout doit se faire de plus en plus vite. A cause de la concurrence internationale, les coûts doivent diminuer de façon maximale. Les coûts du personnel en font évidemment partie. Chaque seconde est calculée.”

“Travailler plus longtemps, comme le veut le gouvernement Michel, est catastrophique, indépendamment du fait que vous ayez un métier lourd ou pas. Nous travaillons à une chaîne où l’ergonomie est la plus grande priorité et qui serait créée spécialement pour les 55+, mais en fait la charge devrait diminuer pour tous à partir du premier jour, indépendamment de l’âge.”

Françoise, caissière

Les caissières souffrent de troubles propres à leurs métiers : tendinites, épicondylites. « Beaucoup de gens « forcent » dessus, et donc le problème ne se règle jamais. Au niveau du CPPT, nous avons un conseiller évidemment, mais tant que l’on est « dans les normes », ça va, et donc les problèmes spécifiques des gens ne sont pas gérés. Il n’y a pas de postes « adaptés », ce n’est pas possible. Je pense que, si je faisais un sondage dans l’équipe, personne ne s’estimerait capable de faire ce métier passé 50 ans, et ne parlons pas de 67. S’il ne s’agissait que de la caisse, pourquoi pas, et encore. Mais chez nous les caissières font tout : nettoyage, rangement, mise en rayon. Personne ne serait capable de continuer comme ça jusqu’à la pension. On voit déjà très clairement qu’il y aura un problème avec les travailleurs plus âgés, et que l’entreprise devra reconsidérer sa politique.

Sonja, nettoyage

“Beaucoup de collègues croulent sous la charge du travail. Nous avons de moins en moins de temps pour nettoyer une certaine surface. La concurrence dans le secteur du nettoyage se concentre sur les superficies. C’est une course pour nettoyer le plus de mètres carrés au prix le plus bas possible. Il n’est pas ou presque pas vérifié si cette superficie est le bon critère, et encore moins quel est l’impact sur les êtres humains.”



POLITIQUES DE L'EMPLOYEUR EN MATIÈRE DE RISQUES PSYCHOSOCI- AUX ET DE TRAVAILLEURS ÂGÉS

- Seuls 32,1% des répondants disent connaître la politique de leur employeur en matière de risques psychosociaux.
- Seuls 23,3% des répondants connaissent la politique de retour au travail des travailleurs en maladie de longue durée ou en incapacité.
- **Seuls 11,5% des répondants affirment qu'il y a un plan pour les travailleurs âgés dans leur entreprise. Ce chiffre est inquiétant dans un contexte de réforme des pensions et de soutenabilité du travail.**
- **Près de 50% des 56-65 ans disent qu'il n'y a pas de plan pour les travailleurs âgés. S'il y en a un, seuls 7,7% des 56-65 ans disent en connaître le contenu.**

Johan, logistique

"L'employabilité des travailleurs 'âgés' dans notre entreprise n'est pas du tout discutée. On ne tient pas compte de ton âge. Tu dois décider toi-même si tu peux encore suivre dans le système, sinon c'est l'employeur qui décidera pour toi. A plusieurs reprises un travailleur âgé a été licencié. Quand la délégation syndicale a abordé la CCT104 (plan d'emploi travailleurs âgés) au conseil d'entreprise, ils se sont fait rabrouer."

Pascal, secteur banques

"Oui, il y a une politique de prévention pour aider les travailleurs en difficulté. On a fait appel à une société externe, avec des psychologues et des spécialistes qui offrent leur soutien. Les travailleurs qui sont en difficulté ont aussi la possibilité d'appeler une ligne d'aide. Mais clairement, tant que l'on ne s'attèle aux véritables causes structurelles le problème restera pendant."

CONCERTATION SOCIALE

Nous remarquons que l'état de la concertation sociale est meilleur quand la taille de l'entreprise augmente (dans les entreprises de plus de 100 travailleurs, ils sont 44,3% à dire que l'organisation du travail a fait l'objet d'une discussion entre l'employeur et les travailleurs tandis qu'ils sont 19,6% à l'affirmer dans les entreprises de moins de 10 travailleurs).

LE TRAVAIL N'EST PAS UNE PROMENADE DE SANTÉ

L'organisation du travail a un impact positif ou négatif sur la santé physique ou mentale mais pour 80% des cas, il serait négatif. En cause, principalement la non adaptation du travail à l'homme : 66,3% des répondants ne peuvent adapter l'organisation de leur travail en cas de fatigue physique ou psychique, ce qui va à l'encontre du principe même de « travail faisable » et « travail soutenable ».

Les technologies modernes de communication estompent la frontière entre travail et vie privée. Elles contribuent au « *technostress* » et pas uniquement chez les cadres.

La responsabilité des entreprises dans cette situation ressort à travers les réponses sur la politique de prévention – ou de réintégration - qui s'avère largement déficiente. Il en résulte le sentiment largement partagé que le travail dans ces conditions n'est pas « soutenable » jusqu'à l'âge de la retraite.

Les résultats de l'enquête démontrent qu'il faut traiter les causes du mal et donc repenser en profondeur les organisations et temps de travail pathogènes.

Ils démontrent également que la course à la productivité et à la flexibilité a atteint les limites du supportable et qu'au lieu d'en rajouter, il faut faire marche arrière par rapport à la déshumanisation du travail.