

Travail à temps partiel (in)volontaire parmi les travailleuses des secteurs de la vente, du nettoyage et des maisons de repos et de soins : étude qualitative

PHASE 2 : IMPLÉMENTATION

Ignace Pollet, Anne Guisset & Ezra Dessers



KU LEUVEN

HIVA

ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR
ARBEID EN SAMENLEVING

TRAVAIL À TEMPS PARTIEL INVOLONTAIRE PARMI LES TRAVAILLEUSES DES SECTEURS DE LA VENTE, DU NETTOYAGE ET DES MAISONS DE REPOS ET DE SOINS : ÉTUDE QUALITATIVE

Phase 2 : implémentation

Ignace Pollet, Anne Guisset & Ezra Dessers

Étude menée à la demande du

Conseil de l'Égalité des Chances
entre Hommes et Femmes



Raad van de Gelijke Kansen
voor Mannen en Vrouwen

Septembre 2021

Gepubliceerd door
KU Leuven
HIVA - ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR ARBEID EN SAMENLEVING
Parkstraat 47 bus 5300, 3000 LEUVEN, België
hiva@kuleuven.be
<http://hiva.kuleuven.be>

© 2021 HIVA-KU Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.
No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

Contenu

1 Introduction	5
2 Constatations principales	9
3 Conclusions	17

1 | Introduction

1.1 Mission et phases préliminaires

La présente étude fait suite à l'enquête¹ quantitative sur le même thème menée par des chercheur-ses de l'ULB en 2019. Dans cette étude, 772 travailleur-se-s à temps partiel de la vente (CP 202 et 311), des maisons de repos et de soins, du secteur du nettoyage et du secteur financier avaient été interrogé-e-s par le biais d'enquêtes électroniques et écrites (questionnaires distribués et collectés par des représentant-e-s syndicaux-les). Bien que les auteur-e-s formulent une certaine réserve quant à la représentativité de l'enquête, il avait toutefois été possible d'en tirer la conclusion générale que le travail à temps partiel involontaire dans les trois premiers secteurs cités est surtout une réalité pour les travailleuses, une réalité parfois cachée derrière un choix en apparence libre. Une analyse statistique approfondie, qui prend en compte tous les éléments du système de travail et de la vie personnelle, indique que les choix effectués par les entreprises en question en matière de stratégie et d'organisation du travail constituent souvent le facteur décisif qui pousse à offrir principalement des emplois à temps partiel dans ces secteurs. Des groupes significatifs de travailleuses interrogées dans le cadre de l'enquête qualifient leur choix de « volontaire » dans le sens où elles s'adaptent volontairement aux options limitées proposées sur le marché où elles se trouvent. Cependant, les réponses à d'autres questions permettent de déduire que, d'une part, elles préféreraient avoir un emploi à temps plein (ou en tout cas une semaine de travail plus longue) et, d'autre part, elles sont confrontées à des désagréments tant dans le cadre de leur travail que de leur vie privée en raison de la manière dont leur emploi à temps partiel se présente en termes de temps et de charge de travail (heures supplémentaires, charge de travail plus élevée, horaires variables, imprévisibilité, prise en charge plus complexe des enfants, etc.).

Cette étude a montré que la nature involontaire de nombreux emplois à temps partiel dans la vente, les maisons de repos et de soins et le secteur du nettoyage concerne un groupe important de travailleuses. Par ailleurs, une enquête quantitative standardisée n'est pas le moyen le plus approprié pour se faire une idée du processus de décision complexe des personnes qui acceptent un emploi à temps partiel dans des circonstances données, tant initialement (lors du recrutement) que plus tard dans le temps. Il est également difficile, dans le cadre d'une enquête quantitative, d'examiner toutes les conséquences du travail à temps partiel dans toute sa concrétude. Ces conséquences peuvent concerner la vie privée (revenus, protection sociale, conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale), ainsi que la situation professionnelle et la carrière de la personne en question (tâches, organisation du temps, communication avec les collègues, possibilités de carrière, etc.).

Afin de mieux cerner ces réalités, le Conseil de l'Égalité des Chances entre Hommes et Femmes a donc demandé à HIVA-KU Leuven, , de réaliser une étude qualitative complémentaire à l'enquête susmentionnée. Une étude qualitative permet en effet d'obtenir un certain nombre de narratifs concrets et reconnaissables sur le contexte dans lequel évolue cette catégorie de femmes, leur processus de choix et de décision concernant le fait de se porter candidate pour un emploi à temps partiel, ce que ces emplois et leur caractère à temps partiel impliquent pour leur bien-être dans la sphère tant professionnelle que privée, et les perspectives qu'ils créent ou limitent. La première phase

¹ Martínez-García, E., Hausmann, T. & G. Wiseur (2020), Enquête sur le caractère (in)volontaire du temps partiel féminin, ULB : Bruxelles.

(octobre-décembre 2020) a consisté à concevoir une méthodologie adaptée pour ce volet qualitatif. Compte tenu de l'objectif et des contours pratiques, le choix s'est porté sur une série d'entretiens semi-structurés ou semi-ouverts. Un avant-projet de cette méthodologie a fait l'objet d'une discussion avec le Conseil de l'Égalité des Chances entre les Hommes et les Femmes et les représentant-e-s des fédérations syndicales impliquées, par le biais de groupes de discussion créés spécialement à cet effet. Une attention particulière a été accordée au profil souhaité parmi les répondantes, aux particularités des sous-secteurs sélectionnés, ainsi qu'à la pertinence et à l'exhaustivité des éléments à propos desquels interroger les répondantes. Après cette validation, le design de cette étude a pris sa forme définitive.

1.2 Approche suivie

La méthodologie finalement choisie est documentée de manière détaillée dans le rapport de la phase 1 de cette étude². Pour des raisons pratiques, l'enquête a dû être limitée à 30 entretiens semi-structurés, et le Conseil de l'Égalité des Chances entre les Hommes et les Femmes était chargé de fournir des répondantes d'une manière qui ne représentait pas une infraction par rapport à la réglementation en matière de RGPD. Pour ce faire, le donneur d'ordre a fait appel aux centrales syndicales concernées.

La répartition de l'échantillon s'est faite sur la base des deux groupes linguistiques (néerlandais/français), des trois secteurs retenus (entreprises commerciales relevant de la commission paritaire 311 ; entreprises de nettoyage ; et maisons de repos et de soins) et de deux catégories d'âge (plus ou moins de 45 ans). Conformément au but de la recherche, toutes les répondantes étaient des femmes.

Les éléments sur lesquels il fallait enquêter ont fait l'objet d'un guide d'entretien validé. En résumé, il s'agissait des questions principales suivantes :

- *Pouvez-vous décrire brièvement votre emploi et les tâches qu'il comporte ?*
- *Pourquoi avez-vous postulé pour cet emploi ? Que faisiez-vous avant ? Voulez-vous spécifiquement un emploi à temps partiel ?*
- *Quelle est votre situation familiale ? (partenaire, enfants vivant au sein du foyer, source de revenu supplémentaire)*
- *À quoi ressemble votre emploi du temps au cours d'une semaine de travail typique ? Est-il fixe (toujours le même) ou varie-t-il ? Combien de temps à l'avance vous est-il communiqué ?*
- *Travaillez-vous avec un-e supérieur-e hiérarchique et des collègues ? Comment se déroule la communication ? Avez-vous votre mot à dire quant à la façon dont vous effectuez votre travail, dans quel ordre, etc. ?*
- *Vos collègues travaillent-ils/elles à temps plein ou à temps partiel ? Quelle est la position de l'employeur à l'égard du travail à temps plein ou à temps partiel ? (quelles sont les motivations ?)*
- *Votre travail est-il lourd ? Pourriez-vous l'exercer à temps plein si vous le vouliez ? Cet emploi est-il tenable jusqu'à votre retraite ?*
- *Avez-vous déjà dû prendre un congé de maladie à cause de votre travail ? Pensez-vous parfois à postuler pour un autre emploi ou préférez-vous conserver votre emploi actuel ?*
- *Aimeriez-vous éventuellement travailler plus d'heures qu'actuellement ? Avez-vous déjà pu aborder cette question avec votre employeur ? Avez-vous eu l'opportunité de postuler pour un emploi qui comporte plus d'heures chez votre employeur actuel ?*
- *Avez-vous conscience du fait qu'un emploi à temps partiel entraînera une pension plus basse ou une allocation moins élevée (si vous vous retrouvez un jour au chômage) ?*
- *Si c'était à refaire, choisiriez-vous à nouveau de travailler à temps partiel ? Pour cet emploi ?*

2 Pollet, I. & Dessers, E. (2021), Onvrijwillig deeltijds werk bij vrouwelijke werknemers in de sectoren handel, schoonmaak en woonzorgcentra: kwalitatief onderzoek. Fase 1: Methodologie, Leuven: HIVA-KU Leuven.

Les entretiens ont été menés en mai, juin et juillet 2021, dans la langue de la répondante, et ils ont duré en moyenne une demi-heure. En raison des circonstances liées à la pandémie de Covid, la plupart des entretiens ont été réalisés en ligne (Teams, Zoom, etc.). Certains entretiens ont été menés par téléphone à la demande de la répondante.

Par la suite, il s'est avéré difficile pour certaines centrales syndicales de trouver suffisamment de répondantes volontaires. Par conséquent, après concertation avec le donneur d'ordre, il a été nécessaire de s'écarter légèrement de la répartition initiale de l'échantillon.

La répartition finale des entretiens est la suivante :

Secteur	Langue	Prévus	Réalisés	Âge : jusqu'à 45 ans inclus	Âge : plus de 45 ans
Nettoyage	Néerl	5	5	2	3
	Fra	5	5	3	2
Vente (CP 311)	Néerl	5	5	3	2
	Fra	5	4	2	2
Maisons de repos et de soins	Néerl	5	1	0	1
	Fra	5	9	6	3
Total		30	29	16	13

Dans la discussion des constatations (chapitre suivant), il est fait référence aux comptes-rendus des entretiens, qui sont joints en annexe. Des citations qui émanent des répondantes apparaissent à titre d'illustration, avec un code de référence qui est expliqué dans le paragraphe introductif de l'annexe.

2 | Constatations principales

Dans cette étude, nous voulons examiner, dans trois secteurs, dans quelle mesure les femmes choisissent de travailler à temps partiel, si ce choix est vraiment volontaire, et ce que ce travail à temps partiel implique en termes d'expérience de travail et de qualité de vie. Afin de rendre justice à la spécificité des différentes situations professionnelles, nous aborderons les réponses à ces questions par secteur. Au préalable, nous examinerons également un certain nombre d'aspects qui semblent être caractéristiques pour les femmes qui se retrouvent dans ces situations professionnelles et que nous appellerons, par commodité, « caractéristiques personnelles ».

2.1 Caractéristiques personnelles

L'une des caractéristiques communes à toutes les femmes interrogées est qu'elles n'ont pas fait d'études supérieures. Certaines d'entre elles ont commencé des études supérieures (soins infirmiers) mais ne les ont pas terminées. Les femmes interrogées dans le commerce et le nettoyage ont un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur ou supérieur (ESG, ESP ou EST). Pour celles qui travaillent dans une maison de repos et de soins, le diplôme le plus fréquemment mentionné est le diplôme en soins infirmiers (troisième degré ESP).

Presque toutes les répondantes ont toujours travaillé dans le secteur où elles travaillent encore actuellement. Cependant, la plupart d'entre elles ont changé d'employeur une ou plusieurs fois. En particulier dans le commerce et le nettoyage, ce changement était souvent dû à une reprise de l'activité par un nouveau groupe. Nous ne constatons une mobilité intersectorielle que dans deux cas, avec une personne qui est passée d'un emploi de caissière dans une grande surface à un emploi dans une maison de repos et de soins (WZC1), et une autre personne qui n'a commencé à travailler dans une maison de repos et de soins qu'à un âge plus avancé (MRS7).

Sur les 29 répondantes, 20 ont un-e partenaire qui contribue au revenu du ménage. Nous savons que 7 personnes sont célibataires (avec ou sans enfants), et pour 2 personnes, nous ne disposons pas de cette information. Le fait vivre seule semble être l'une des principales motivations qui les poussent à vouloir prêter davantage d'heures, voire un temps plein (par exemple, S4, N5, H4, MRS8). Dans d'autres cas, il semble qu'il s'agisse d'un motif pour travailler à 90% ou à plein temps, même si la nature physiquement lourde du travail et les blessures médicales en cours de formation ne le permettent peut-être pas (S1, S2, S5). En anticipant les conclusions, nous pouvons affirmer que la combinaison d'un travail à temps partiel dans le cadre d'un emploi physiquement lourd combiné au statut d'isolé(e) n'est pas propice à la qualité de vie.

L'âge semble constituer un facteur important dans le nombre d'heures que l'on souhaite prêter par semaine (il faut tenir également compte du revenu correspondant). De manière générale, nous pouvons déduire de nombreux comptes-rendus d'entretiens que les femmes jeunes (qui terminent leur scolarité) se contentent souvent d'un emploi à temps partiel parce qu'à cet âge, elles vivent encore chez leurs parents et considèrent leur revenu comme un supplément plutôt que comme quelque chose dont elles dépendent pour subvenir à leurs besoins. De plus, elles exercent ainsi en tout cas un emploi qu'elles considèrent comme un tremplin vers quelque chose de mieux. Une fois installées, cette

attitude change quelque peu, en cas d'un prêt hypothécaire ou d'autres frais, bien qu'un emploi à temps partiel puisse encore être pratique lorsque l'on a de jeunes enfants - du moins en théorie, car les horaires de travail ne peuvent par définition pas être adaptées aux heures pendant lesquelles on souhaite s'occuper des enfants. De nombreuses femmes interrogées, âgées de 35 à 55 ans, souhaiteraient travailler davantage (MRS1, MRS2, MRS3, MRS4, S4, N5). Après cette tranche d'âge, la tendance semble être qu'elles veulent à nouveau travailler moins d'heures, en raison de affections médicales persistantes ou qui s'aggravent (WZC1, V1, S3, N4). Cette tendance liée à l'âge est en partie occultée par le fait qu'elles aient ou non un-e partenaire qui contribue au revenu du ménage. Un autre facteur déterminant concerne le secteur dans lequel elles travaillent, plus spécifiquement les différences en termes de charge physique de l'emploi propres à ces secteurs (le nettoyage et les maisons de repos et de soins d'un côté, le commerce de l'autre, où l'âge semble moins déterminant pour le régime de travail souhaité par la travailleuse).

Un autre facteur qui peut hypothéquer la liberté de choix est l'origine. Parmi nos répondantes, notamment dans le secteur du nettoyage, 6 sur 10 avaient un nom de famille qui semble indiquer une origine non-européenne. Dans les maisons de repos et de soins, ce chiffre n'était que de 1 sur 10, et dans le commerce, il était même nul. Nos répondantes n'ont pas été sélectionnées en fonction d'un échantillon représentatif, il peut donc s'agir d'une coïncidence. Néanmoins, il est à noter que parmi nos répondantes du secteur du nettoyage, l'insatisfaction par rapport au régime de travail, au fait de devoir concilier la nécessité de disposer d'un revenu viable d'une part et les limites médicales d'autre part, et, par extension, aux conditions de travail et aux relations de travail en général, est la plus élevée. Cela indique peut-être que nous avons affaire à un groupe qui n'a pas de choix sur le marché du travail, et que l'origine culturelle y est également pour quelque chose. Lorsque l'on est d'origine étrangère et que l'on ne parle pas les langues nationales belges, le travail de nettoyage est souvent la seule option pour ces femmes.

Enfin, il n'a pas échappé à certaines répondantes qu'en tant que femmes, elles ont souvent moins d'opportunités que les hommes d'accéder à une fonction conciliable avec un emploi à temps plein.

En termes de différence de genre, ce sont principalement des femmes qui sont à temps partiels, et des hommes à temps plein. On leur propose aussi du travail différent (nettoyage de type industriel, lavage de vitres), même s'ils font également les mêmes tâches que les femmes. Cela a un effet pervers : les fonctions d'encadrement sont basées sur l'expérience, et donc elles sont occupées par des hommes. (N5)

Elle observe qu'il y a une majorité de femmes parmi les personnes employées, et ce jusqu'au niveau de fonction manager. Après, celles-ci se raréfient. Très récemment cependant, une nouvelle CEO, ainsi qu'une nouvelle directrice des ressources humaines ont été nommées au niveau du groupe. (C4)

2.2 Secteur du nettoyage

Le secteur du nettoyage recouvre habituellement les entreprises qui nettoient des locaux, des surfaces ou d'autres infrastructures intérieures, généralement pour le compte d'autres entreprises ou institutions. Les travaux de nettoyage pour les particuliers relèvent en principe des sociétés de titres-services et ne sont pas abordés ici, bien que certaines répondantes aient également une expérience dans ce type de travail. Mais les entreprises où sont employées nos répondantes sont chargées de nettoyer, entre autres, des hôpitaux, des aéroports, des établissements d'enseignement, des bâtiments administratifs, des bases militaires et des entreprises privées. Une caractéristique des entreprises de nettoyage est que leurs missions sont souvent attribuées sur la base d'une adjudication lancée par le client. Lorsque le marché est attribué, l'entreprise de nettoyage reprend non seulement le site de son

prédécesseur, mais aussi le personnel employé sur ce site. Du point de vue d'un-e travailleur-se, il y a donc un changement d'employeur de temps en temps, alors que le lieu de travail reste le même.

C'est également le cas pour nos répondantes. Souvent, elles travaillent au même endroit depuis un certain temps et le connaissent bien. La plupart d'entre elles travaillent seules, et ont même leur couloir, leurs locaux ou encore leur aile, fixes dans le bâtiment. Cependant, cette stabilité ne se reflète pas dans le régime de travail. Sur les dix répondantes interrogées, quatre travaillent plus ou moins à mi-temps (18-21 heures), quatre travaillent de 75 à 90% (25-32 heures) et deux travaillent à temps plein (mais ont toutefois travaillé principalement à temps partiel dans le passé). Les horaires sont souvent variables et annoncés au plus tôt un mois à l'avance. Parfois, il y a aussi des variations au niveau du nombre d'heures, qui sont réglées au moyen d'avenants aux contrats de travail. Cette méthode a notamment été beaucoup utilisée durant la période du coronavirus.

De corona heeft het werk onder druk gezet. Iedereen heeft bij het begin van de corona een opzegbrief gekregen, en kon daarna opnieuw aan het werk maar voor gemiddeld 3 uur minder. Het werk werd ook herverdeeld onder de effectieven. Toch hebben de meeste het gevoel dat ze nu relatief meer moeten werken tijdens de beschikbare uren, en dat de lasten niet gelijk verdeeld zijn. (S1)

L'une des raisons sous-jacentes du recours à des travailleur-se-s à temps partiel est liée au fait que l'entreprise de nettoyage s'adapte autant que possible aux souhaits du client. Les clients préfèrent généralement être dérangés le moins possible par les activités de nettoyage, qui sont donc programmées (au moins en partie) en dehors des horaires de bureau habituels, de 9 à 17 heures. Il s'agit souvent de prestations en shifts de 4 heures (ou éventuellement de 6 heures) par jour de travail, qu'il est techniquement difficile de prolonger car il y aurait alors chevauchement entre 2 shifts. Une deuxième raison concerne le fait que les employeurs ont conscience que le travail est physiquement lourd, et estiment dès lors qu'il est impossible de maintenir un certain niveau de productivité dans un emploi à temps plein.

Vroeger heeft ze FT voor een industrieel schoonmaakbedrijf gewerkt, maar dat was zwaar, zowel door het fysiek zware werk, als door de moeilijke uurregeling: 4 uren 's morgens, paar uren na de middag en nog een paar uren 's avonds. Tussendoor moet je het overbruggen met verplaatsingen. (S3)

Une troisième raison réside dans la flexibilité qu'offrent les contrats à temps partiel, notamment lorsqu'un membre du personnel tombe malade et doit être remplacé, ou lorsqu'il y a un pic dans le travail à effectuer : les travailleur-se-s à temps partiels peuvent alors travailler temporairement plus longtemps par le biais d'avenants à leurs contrats.

Pour les travailleur-se-s, le régime de travail a souvent des conséquences négatives. Le travail à temps partiel se traduit en effet par un revenu plus faible, ce qui laisse peu de place à l'épargne ou à la réorientation professionnelle, surtout pour les personnes vivants seules - et si l'on se fie à l'échantillon constitué pour cette enquête, leur proportion dans ce secteur est assez importante.

D'après le ressenti des répondantes qui ont déjà de nombreuses années de service derrière elles, la tendance au travail à temps partiel a également augmenté la charge de travail de manière significative. La réduction des heures de travail signifie qu'il faut travailler de manière plus intensive.

Depuis une quinzaine d'année, il y a une diminution du personnel. Il y a 15 ans, il y avait 130 personnes employées pour le nettoyage. Il y a cinq ans, il n'y en avait plus que 100 et aujourd'hui, 90. La réduction du personnel est liée au cahier des charge entre l'entreprise de nettoyage et le client. C'est l'hôpital (= le client) qui change le cahier de charge, l'entreprise de nettoyage a continué à travailler à prix réduit pour ne pas perdre le contrat car cet hôpital est

un de ses plus gros clients. Le rythme de travail s'est donc intensifié. Quand elle a commencé, elle avait 5h pour faire 1 couloir. Maintenant, c'est le même temps mais pour faire 2 couloirs (36 chambres + les bureaux administratifs, la salle de pansements, etc.). Elle a reçu une formation de gestion du temps, où on lui a expliqué qu'elle ne devait rentrer que deux fois maximum dans la chambre, prendre 5 min par chambre, mettre un spray dans une poche, un sac de poubelle dans l'autre. Cette technique laisse assez de temps pour réaliser des tâches précises (5 min par chambre pour les sanitaires, la poubelle, le sol). Mais si il y a des éléments en plus qui prennent du temps (nettoyer après un vomissement, un baxter qui coule, ...), ce n'est pas du temps qui sera rémunéré. Or ces situations se présentent souvent. (N2)

Cet accélération du rythme de travail se fait souvent par à-coups, notamment lorsqu'une autre entreprise reprend le site (et le personnel).

Les changements d'une société à l'autre dans la reprise du contrat de nettoyage avec l'institution européenne sont perçus comme négatifs. Ils reprennent certes les travailleurs en place, mais ceux-ci sont considérés comme des numéros, ne sont pas reconnus. Le temps qu'une relation de confiance puisse s'établir, c'est déjà une nouvelle société qui arrive. (...) Chaque société amène sa propre organisation du travail. Du temps de l'ancienne société, il y avait deux personnes par zone, elles devaient tout faire. Avec la société actuelle, une seule personne par étage mais quelqu'un d'autre vide les poubelles. Puis cela a changé, et c'est la personne en charge de l'étage qui doit aussi vider les poubelles. La société expérimente pour voir jusqu'où les gens peuvent aller, on les pousse au maximum. Elle trouve normal que chaque société aie ses règles mais l'organisation au détriment de l'ouvrier n'est pas évidente. Le rythme de travail a changé: ce qu'elle nettoyait en 3h il y a 30 ans, elle doit le faire en 1h maintenant. Le client devient plus exigeant, le cahier des charges est compliqué. La société signe car le contrat est intéressant pour elle, mais ce sont les ouvriers qui paient. Quand on vieillit, on ne suit plus la cadence. Elle a plusieurs problèmes de santé. Elle a des tendinites, s'est faite opérer trois fois du bras droit, à des problèmes au pouce et au canal carpien. (N4)

Le caractère imprévisible des horaires est tout aussi ennuyeux. Cela rend le travail difficile à combiner non seulement avec un autre emploi, mais aussi avec une vie familiale ou sociale normale. Pour illustrer :

Elle pense que la garde des enfants constitue le problème principal pour les femmes et les contraint à travailler à temps partiel. Actuellement, elle preste un 32h/semaine, en ne saurait physiquement pas faire plus. Ses heures sont réparties sur 5 jours, du samedi au mercredi. Ses 'weekends' sont les jeudis et vendredi. Elle preste la majorité de ses heures le samedi et le dimanche (journées de 9h30 + 30min de pause midi), et les jours de semaine, 4h40 en matinée (arrivée avant 8h). (N1)

Le caractère physiquement lourd de ce métier se reflète dans la fréquence des blessures et des plaintes médicales. C'est ce que nous constatons chez 7 répondantes sur 10 (S1, S2, S3, S5, N1, N2, N4), les blessures au dos, aux épaules, aux genoux et aux mains et les douleurs aux articulations étant les problèmes les plus fréquemment mentionnés. Vers la fin de leur carrière, les travailleuses du secteur du nettoyage, principalement des personnes vivant seules, sont prises entre la nécessité d'un revenu décent d'une part et l'épuisement physique d'autre part.

Zelf vond ze vanaf haar 45^{ste} voltijds werken ook fysiek te zwaar. Ze kreeg artrose en problemen in de rug en handen, waarvoor zelfs chirurgische ingrepen nodig waren. Sinds enige tijd is ze in dienst bij het OCMW en gaat thuis poetsen bij OCMW-klanten. Tot voor kort was dat 5 dagen à 4u/dag, de laatste jaren 3 dagen à 4u/dag. Het is echt kiezen tussen wat je fysiek aankan, en wat je financieel nodig hebt. Je zal er altijd bij een van de twee bij inschieten. Ze heeft er nog aan gedacht om haar pensioen nog uit te stellen, maar ze is op, dat lukt niet meer. (S3)

Cette combinaison de motifs fait que seules trois répondantes ont indiqué explicitement qu'elles souhaitent travailler plus d'heures, voire à temps plein. Deux d'entre elles travaillent déjà à temps

plein et deux autres sont à 90%. Mais elles ont également une vue sur les souhaits de leurs collègues (souvent plus jeunes).

En outre, les répondantes (entre autres N3) constatent une tendance à l'augmentation du nombre de contrats temporaires (en plus des intérim et des jobs d'étudiant-e-s) afin de faire face à l'incertitude du marché. Selon les répondantes, de nombreux-ses jeunes collègues n'ont pas conscience du fait qu'un emploi à temps partiel a également un effet négatif sur leur retraite ultérieure (S2, S3, N2).

2.3 Maisons de repos et de soins

La plupart des répondantes du secteur des maisons de repos et de soins travaillent comme aides-soignantes. Le nombre d'heures prestées par semaine par les répondantes varie entre 19 heures (3 répondantes), 25 heures (1 répondante), 28 heures (2 répondantes), 30 heures (3 répondantes) et 33 heures (1 répondante). Le travail consiste principalement à prodiguer des soins physiques directs aux résident-e-s, à les laver et à les aider à s'habiller, à leur apporter de la nourriture, à débarrasser la table, à les déplacer, etc.

La plupart d'entre elles travaillent selon un horaire variable avec un certain degré d'imprévisibilité. Dans un cas (MRS8), l'horaire n'est annoncé que 5 jours avant le début du mois. Le travail à temps partiel est la règle parmi le personnel soignant. Peu de leurs collègues travaillent à temps plein. Cette situation est considérée comme le résultat de la politique des employeurs, qui se résume par l'expression « plus de bras dans l'équipe », un élément qui revient dans presque tous les entretiens (WZC1, MRS1, 2, 3, 6, 8, 9). Certains employeurs affirment sans ambages que le régime de travail à temps partiel est le seul moyen de s'assurer que le personnel maintienne un rythme de travail élevé.

Les aides-soignants sont là en soutien mais ils travaillent majoritairement à mi-temps. Les employeurs préfèrent avoir plus de bras que de personnes avec des heures. C'est aussi plus facile de les remplacer en cas de maladie. (MRS1)

Lorsque son premier enfant a été en âge d'aller à l'école, elle a souhaité travailler à nouveau à temps plein mais l'employeur n'a pas voulu. Il préconise les temps partiels. En MRS, le temps plein n'est plus à la mode dit-elle, car il y a un besoin de plus de bras sur le terrain. (MRS3)

Le fait que le travail soit physiquement lourd, et probablement trop lourd pour un emploi à temps plein, se reflète également dans les nombreuses plaintes médicales mentionnées par les répondantes (WZC1, MRS1, 2, 3, 6, 7). Les problèmes de dos et de hanches, engendrés par le fait de devoir souvent soulever des charges, sont les plus fréquemment cités. En outre, les problèmes de santé mentale (*burn-out*) sont également en augmentation, parce que le personnel doit travailler dans la précipitation et qu'il n'a plus la possibilité de s'attarder sur les maladies, le dépérissement et le deuil que vivent les résident-e-s âgé-e-s.

Selon de nombreuses répondantes, le calcul en termes de « bras » repose sur des motifs financiers, et conduit à ce que le rythme de travail soit vécu comme déraisonnablement élevé. Même si les répondantes reconnaissent que la pandémie de Covid, avec les tâches supplémentaires qu'elle a entraînées dans les maisons de repos et de soins, a rendu la situation encore plus difficile, elles ont cependant le sentiment d'être en sous-effectif de manière permanente et structurelle.

Là où elle travaille, les personnes qui travaillent sous CDI et qui s'en vont ne sont pas remplacées en général. Si elles le sont, on leur octroie un CDD ou un contrat de remplacement. Parfois ces contrats s'enchaînent dans l'illégalité (jusqu'à 4 ans dans un exemple qu'elle mentionne). En conséquence, il n'y a pas assez de personnel pour faire le travail. L'équipe d'entretien de laquelle elle fait partie est passée de 8 personnes à 5 personnes. Les trois personnes

qui sont parties ne sont pas remplacées, cela fait plus de travail pour les autres. Normalement, les journées de travail type sont de 5h. Lorsqu'elles étaient 8 membres dans l'équipe, elles nettoyaient environ 17 chambres (plus les bureaux, salles à manger, sanitaires...), mais dorénavant il faut en faire 28. (MRS5)

Le rapport entre le nombre de résident-e-s et le nombre de membres du personnel fait l'objet d'un système de normes INAMI légalement établi. Cependant, les répondantes estiment que les ratios qui y sont mentionnés sont dépassés et irréalistes, d'une part en raison du caractère changeant de la population de résident-e-s (plus âgée et plus dépendante qu'auparavant), et d'autre part en raison de la tendance à ne pas remplacer suffisamment ou à temps le personnel en cas d'absence ou de départ.

Son employeur respecte les normes en matière de personnel mais elle trouve que les normes ne correspondent pas à la réalité de terrain. Elles ne sont jamais évaluées et comprennent l'ensemble du personnel, alors qu'il faudrait plus spécifiquement davantage de personnel pour les soins aux résidents. En effet, le profil des résidents a changé, ils peuvent arriver en MRS peu importe la pathologie, et demandent plus de soins. Elle pense qu'il faudrait donc changer les normes, qui sont actuellement insuffisantes. (MRS3)

Depuis qu'elle a commencé à travailler, elle observe un manque énorme de personnel. Ce sentiment s'est aggravé avec le Covid. De nombreux collègues sont tombés malades, sont atteints psychologiquement, sont épuisés, tandis que ceux qui sont restés sur le terrain ont dû faire le travail de trois personnes. Selon elle, ce sont les normes INAMI (ratio personnel/résident) qui posent problème. Elles n'ont pas été révisées depuis la fin des années 1980 alors que la nature du travail a changé. Dans sa MRS, la quantité de personnel est un peu plus élevée que la norme, mais ça ne suffit pas pour le travail demandé. Le côté humain de leur travail ne peut pas être assuré: les résidents ont besoin qu'on les écoute, qu'on les lave soigneusement, qu'on les hydrate correctement. De plus la population vieillit, les résidents deviennent très âgés et sont plus dépendants. (MRS8)

En raison de l'imprévisibilité et de la variabilité des horaires de travail, il est difficile de combiner un emploi dans une maison de repos et de soins avec un autre emploi à temps partiel. Certaines répondantes constatent que certain-e-s de leurs collègues essaient quand même de le faire et sont obligé-e-s de travailler aussi le week-end (MRS2, 5, 6, 9). En même temps, de nombreuses répondantes déclarent qu'elles ne voient pas comment elles pourront continuer ce travail, même à temps partiel, jusqu'à leur retraite (MRS2, 3, 6, 7, 9). Certaines admettent qu'elles espèrent trouver un autre emploi (entre autres MRS4). Paradoxalement, mais pas inexplicablement, 6 répondantes sur 10 souhaitent travailler plus d'heures afin de disposer d'un revenu complet sur le plan financier. Un travail trop lourd et insuffisamment rémunéré parce qu'il est à temps partiel semble être la recette d'une insatisfaction insidieuse à l'égard du travail dans les maisons de repos et de soins. On constate également que la rotation du personnel est assez élevée.

Het verloop is aanzienlijk; de laatste twee jaar hebben een 9-tal werknemers (op een totaal van 55) de werkgever verlaten, alle om redenen gerelateerd aan het deeltijds karakter van de job. De personen in kwestie hebben meermaals verzocht hun uren uit te breiden van 19 (of 24) naar minstens 28, en dit niet verkregen. Alle uitstromers hebben een andere job gevonden eveneens in de zorgsector (o.m. het Witgele Kruis, waar meer tijdsautonomie is + de beschikking over een auto). Niet elke vertrekkende werknemer wordt ondervangen door een nieuwe vacature, vaak zit daar een hele tijd tussen. Twee momenteel openstaande vacatures geraken ook niet ingevuld omwille van het halftijds karakter. (WZC1)

Les répondantes ne tiennent pas toutes compte de la perspective d'une pension plus faible (MRS1, MRS7), bien que certaines en soient conscientes (MRS6). Selon d'autres personnes (WZC1), certains employeurs évitent d'autoriser un contrat de plus de 28 heures/semaine, car selon la CCT sectorielle, cela est assimilé à un régime à temps plein pour la constitution de la pension, ce qui les obligerait à supporter des coûts de sécurité sociale supplémentaires.

2.4 Grandes entreprises de vente au détail (CP 311)

Cette section de l'étude porte sur les répondantes qui travaillent comme vendeuses dans un magasin ou un *outlet* faisant partie d'une chaîne de magasins. Sur les 9 répondantes, 2 travaillent à mi-temps, 1 travaille 24h/semaine, 4 travaillent 28h/semaine et 2 travaillent à temps plein (après avoir travaillé à temps partiel auparavant). En termes d'âge, elles ont de 30 à 58 ans. Une répondante vit seule les autres ont un-e partenaire qui fournit également un revenu au ménage.

Pour 6 des 9 répondantes, le travail à temps partiel correspond à ce qu'elles souhaitent ou il est du moins acceptable. Les motifs les plus cités sont la prise en charge des enfants ou des parents âgés (H1, H2, H3, V2, V3). En même temps, elles signalent aussi avoir connaissance de nombreux-ses collègues plus jeunes qui ont accepté un emploi à temps partiel dans l'espoir (vain) de pouvoir un jour travailler à temps plein pour cet employeur. La mesure dans laquelle l'on opte consciemment pour un travail à temps partiel semble être déterminée par l'âge.

Haar job zou je ook voltijds kunnen doen, is niet te zwaar. Voor haar is deeltijds werken oké, maar de meeste jongere collega's willen graag meer uren, tot zelfs voltijds werken, maar de werkgever wil dit niet aanbieden. Sommige jongeren die net beginnen te werken als verkoopster zijn tevreden met bv 18 uur in de week, omdat ze nog thuis wonen en geen plannen hebben voor de toekomst. Maar eenmaal ze een partner hebben en zich willen settelen, een huis kopen, etc. hebben ze een hoger inkomen nodig. Idem voor vrouwen die plots alleenstaand worden. Vaak zie je dan dat ze er een tweede job bijnemen, wat soms lastig combineerbaar is en voor stress zorgt. (H3)

Parmi les trois personnes qui préféreraient travailler à temps plein, deux travaillent effectivement à temps plein, principalement en raison du revenu (H5, V4). La troisième répondante préférerait travailler à temps plein parce qu'elle vit seule et a dès lors besoin d'un revenu plus élevé (H4). D'un autre côté, la personne en question craint de ne pas être en mesure de faire face physiquement à un horaire à temps plein.

Les répondantes sont plus ou moins unanimes dans leur analyse selon laquelle les emplois à temps partiel dans le secteur de la vente sont particulièrement pratiques pour l'employeur en raison de la flexibilité (H1, H4, V1, V4). Il s'agit de pouvoir adapter les effectifs du personnel aux heures de pointe et aux heures creuses propres à la vente au détail, et de pouvoir facilement compenser les absences (pour cause de maladie) au moyen d'autres membres du personnel en service. Dans ce dernier cas, l'employeur utilise des avenants aux contrats.

De werkgever geeft de voorkeur aan deeltijds werkende werknemers, omdat er zodoende meer flexibiliteit mogelijk is, met name inzetten van de effectieven in functie van de verwachte drukte in de winkel. Het is ook handig als iemand ziek valt, dan kan men die vrijgekomen uren opvangen door iemand anders van het personeel in te zetten. Er wordt dan een addendum bij het contract gemaakt. Voor de werkgever is dat interessanter dan iemand nieuw of ad interim moeten inwerken. (H1)

Les répondantes soulignent aussi les inconvénients associés au travail à temps partiel. Tout d'abord, il y a les horaires, qui sont fixes et prévisibles dans seulement trois cas (H2, V2, V3). Dans les autres cas, l'horaire varie en fonction de l'affluence et de l'occupation, les heures étant connues au maximum un mois à l'avance (pour H3 et V4 : seulement trois semaines à l'avance). En cas de besoin inattendu de capacité supplémentaire (principalement lorsque des collègues tombent soudainement malades), les travailleur-se-s à temps partiel sont plus ou moins réquisitionné-e-s pour prester plus d'heures par le biais d'avenants. Certaines répondantes ne sont pas particulièrement enthousiastes à l'idée de travailler avec des avenants :

Elle se méfie des avenants au contrat comme procédé pour augmenter les heures de travail car tout le reste du contrat (par exemple les congés) ne sont pas modifiés pour suivre l'augmentation. (V1)

Un second motif d'insatisfaction concerne le manque de personnel, presque structurel, qui semble se produire surtout dans les plus petits magasins. Il ne s'agit pas seulement ici des collègues malades qui ne sont que partiellement remplacé-e-s (parfois par des intérimaires ou des étudiant-e-s), mais aussi d'une tendance à augmenter le rythme de travail ou à alourdir la charge de travail.

Elle ne se voit pas encore faire ce travail pendant 10 ans, elle ne se sentirait plus à sa place. D'une part car il faut aller de plus en plus vite (il y a peu de personnel en magasin), d'autre part car l'attitude des clients est de moins en moins patiente, de plus en plus d'entre eux demandent beaucoup de services pour un minimum de considération. Le métier n'est pas reconnu comme lourd ou pénible, mais avec l'âge, la pénibilité arrive et est due à un ensemble de facteurs (attitudes clients, beaucoup de manutention, pression à la rentabilité). (V1)

Par ailleurs, les vendeuses sont de plus en plus impliquées dans la vente en ligne, ce qui nécessite des compétences numériques que tout le monde ne maîtrise pas, et entraîne pour certaines des tâches supplémentaires (H3).

Un certain nombre de répondantes (V2, V3) ont également indiqué qu'elles n'envisageraient pas d'exercer ce travail à plein temps, même si l'employeur le proposait, en raison des difficultés physiques qui apparaissent avec le temps. Les douleurs au niveau du dos et des épaules, entre autres, sont typiques du métier de vendeuse en magasin, en raison de la position debout prolongée et du fait qu'elles soulèvent régulièrement des boîtes lourdes.

Enfin, la plupart des vendeuses ne se rendent pas ou pas suffisamment compte, au moment de leur recrutement, qu'un emploi à temps partiel implique qu'elles se constituent moins de droits sociaux, et qu'un revenu de remplacement ou une pension sera par conséquent moins élevé (H1, H3, H4, V1, V2).

3 | Conclusions

Cette étude a examiné, dans trois secteurs (le nettoyage, les maisons de repos et de soins et les grandes entreprises de vente au détail), dans quelle mesure les femmes avaient ou ont le libre choix de travailler à temps partiel et comment ce travail à temps partiel s'effectue pour elles et leurs collègues. Pour ce faire, 29 femmes ont été interrogées sur la base d'un questionnaire semi-structuré. Il n'était pas possible de répondre aux questions de recherche posées par un simple « oui » ou « non », et les réponses varient selon les situations. Les caractéristiques personnelles jouent un rôle, de même que les caractéristiques des activités économiques dans lesquelles s'inscrivent les emplois en question, ainsi que les choix organisationnels qui semblent être propres au secteur ou qui sont décidés par l'employeur (et par lesquels les employeurs peuvent donc se distinguer les uns des autres).

Un certain nombre de facteurs à prendre en considération ici peuvent être attribués aux profils des femmes en question, et sont donc communs aux répondantes des différents secteurs. Tout d'abord, nous constatons qu'il s'agit généralement de **personnes ayant un faible niveau d'instruction** qui sont entrées sur le marché du travail avec un diplôme de l'enseignement secondaire (professionnel), ou qui sont revenues sur le marché du travail après une période d'absence. Sur base de leur qualification, elles ont tendance à avoir une position plus faible sur le marché du travail, de sorte que lorsqu'elles postulent pour un emploi, elles sont plus ou moins obligées de saisir toutes les opportunités qui se présentent, même si celles-ci prennent la forme d'un emploi à temps partiel. Deuxièmement, nous constatons que la situation familiale, et en particulier le fait qu'il y ait ou non un autre revenu que le leur, joue un rôle important dans le degré de satisfaction des personnes par rapport à leur emploi à temps partiel. Les **femmes vivant seules** sont moins satisfaites du revenu tiré d'un emploi à temps partiel que les femmes dont le-la partenaire assure également un revenu. Troisièmement, **l'âge**, et en particulier la phase de la vie dans laquelle la personne se trouve, joue également un rôle important. Un emploi à temps partiel semble le plus acceptable pour trois catégories de personnes : 1° les très jeunes femmes qui vivent encore chez leurs parents et pour qui le revenu à temps partiel constitue un extra, 2° les femmes qui ont de jeunes enfants, qui veulent consacrer plus de temps à leurs responsabilités familiales et qui peuvent se le permettre (parce qu'elles ont un-e partenaire qui travaille), 3° les femmes qui, à un certain âge, souhaitent réduire leur temps de travail en raison des exigences physiques de l'emploi. Dans d'autres phases de la vie, notamment lorsque l'on est installé-e (et que l'on peut utiliser le revenu supplémentaire pour, par exemple, payer un prêt hypothécaire), ou lorsque les enfants grandissent et ont moins besoin de soins, il est plus probable que l'on préfère exercer un emploi à temps plein. Les entretiens montrent également qu'il est très rarement possible de passer (à nouveau) d'un temps partiel à un temps plein chez l'employeur actuel, que les possibilités de changement d'emploi se réduisent aussi progressivement et que les personnes sont donc pratiquement « piégées » dans leur emploi à temps partiel actuel.

Un facteur qui se manifeste du côté de l'employeur dans les trois secteurs étudiés, et qui fait que les entreprises de ces secteurs embauchent de préférence du personnel à temps partiel, peut être résumé sous le dénominateur « **flexibilité** ». Les entreprises de nettoyage et de commerce et d'une certaine manière les maisons de repos et de soins, offrent un service (ou un ensemble de services) au-à la client-e, qui a besoin de ce service principalement à certains moments précis. Cela signifie qu'il faut plus de personnel à certaines heures qu'à d'autres. Les contrats à temps partiel et les horaires variables

offrent aux entreprises en question beaucoup plus de possibilités que les contrats à temps plein et les horaires fixes. En plus d'ajuster les effectifs du personnel en fonction des pics et des creux, les entreprises veulent également être prêtes à faire face à des événements inattendus, comme les absences du personnel pour cause de maladie. Plutôt que de remplacer le personnel malade par du personnel intérimaire ou temporaire (ce qui implique des coûts de transaction et une période de formation), elles utilisent leur propre personnel à temps partiel pour combler les lacunes temporaires et/ou partielles en matière de personnel. Cela peut se faire par le biais d'avenants au contrat de travail, et les membres du personnel qui sont appelés à le faire ne sont souvent pas en position de refuser cette demande. Le caractère **imprévisible** et la manière dont les heures sont réparties rendent également **difficile le cumul** de l'emploi à temps partiel avec un autre emploi à temps partiel.

D'autres facteurs reflètent davantage la spécificité des trois secteurs étudiés. Les **exigences en matière de qualifications** ne sont élevées dans aucun des trois secteurs, et dans le secteur du nettoyage en particulier, les exigences formelles en matière de qualifications sont pour ainsi dire inexistantes (lorsqu'une personne pose sa candidature pour un emploi, l'expérience est plus importante que le parcours scolaire). Les entreprises de nettoyage attirent souvent un public en position de faiblesse sur le marché du travail, et enclin à saisir toute opportunité, même si ni le travail (lourd) ni le revenu (à temps partiel) ne semblent être très attractifs. Dans le secteur du nettoyage, nous voyons plus de femmes vivant seules et d'origine étrangère qu'ailleurs. Le **caractère physiquement lourd** du travail est un facteur qui intervient tant dans le secteur du nettoyage qu'au niveau des maisons de repos et de soins, et qui fait que l'on se résigne plus ou moins à exercer un fonction à temps partiel, en supposant que le temps plein n'est pas tenable. De nombreuses travailleuses font également état de douleurs physiques croissantes en vieillissant, qui sont directement liées aux efforts physiques typiques requis par le travail (dos, mains, articulations). Cependant, la lourdeur physique d'un travail n'est pas une donnée purement technique, mais elle est aussi la conséquence du choix fait par l'entreprise en termes de **rythme de production**, de temps de récupération et de nombre de membres du personnel affectés à certaines tâches.

Il semble qu'en raison de la combinaison de la charge physique de travail et du profil des travailleuses, notamment dans le **secteur du nettoyage**, les travailleuses sont prises en étau entre la nécessité d'un meilleur revenu d'une part, et les limites physiques de leur travail d'autre part. Cela les pousse à aspirer à un emploi à temps plein tout en se rendant compte en même temps qu'elles doivent se contenter d'un emploi à temps partiel – et ce également parce qu'on ne leur propose pratiquement jamais des emplois à temps plein. Le travail de femme de ménage étant déjà un dernier recours pour beaucoup, peu de personnes dans ce secteur espèrent travailler dans un autre secteur plus tard dans leur carrière.

Dans les **maisons de repos et de soins** aussi, les personnes se heurtent à des limites physiques, notamment en raison des normes en matière de personnel qui ne sont plus adaptées au profil des résident-e-s (qui sont de plus en plus âgé-e-s et nécessitent davantage de soins). Le personnel a le sentiment de devoir constamment fonctionner en sous-effectif. Le profil des travailleuses est un peu plus favorable en termes de position sur le marché du travail (diplôme d'aide-soignante), ce qui semble avoir pour conséquence qu'elles ont tendance à aller vers d'autres institutions de soins où elles peuvent travailler à temps plein et dans de meilleures conditions.

Le manque chronique de personnel et l'augmentation du rythme de travail sont également des plaintes fréquentes dans les **entreprises de vente au détail**. Cependant, dans ce secteur, le régime de travail à temps partiel correspond davantage à une préférence des travailleuses concernées. Cela pourrait changer à l'avenir si l'économie 24/7 et les ventes en ligne (qui représentent des tâches supplémentaires pour le personnel en magasin) gagnent en importance.

La présente étude est partie de l'hypothèse que le choix des femmes de travailler à temps partiel dans les secteurs du nettoyage, des maisons de repos et de soins et de la vente au détail n'est volontaire qu'en apparence, en ce sens qu'avec leur profil et le contexte, elles entrent dans un segment du marché du travail où les options sont limitées. Ce sont plutôt les entreprises concernées qui choisissent de diviser le travail en emplois à temps partiel afin d'adapter l'organisation du travail à la stratégie du marché, et notamment de répondre aux souhaits des client-e-s en ce qui concerne le moment où ils-elles veulent être servi-e-s.

Cette hypothèse a été explicitement confirmée dans le secteur du nettoyage, dans une certaine mesure également dans le secteur des maisons de repos et dans une moindre mesure dans le secteur de la vente au détail. Les travailleur-se-s qui choisissent un emploi à temps partiel à un jeune âge par nécessité (en raison de leurs faibles qualifications et de l'absence d'autres sources de revenus) ne se rendent souvent pas compte que ce choix les bloquera pour le reste de leur carrière et qu'ils-elles risquent de se retrouver dans une situation de travail et de vie précaire. Les entreprises qui prennent au sérieux le principe du « travail décent » doivent comprendre que le fait de travailler avec du personnel à temps partiel ne les autorise pas à augmenter le rythme de travail et la flexibilité requise à un niveau qu'un-e travailleur-se à temps plein occupant une fonction similaire ne pourrait jamais atteindre. Comme point de repère, on peut partir du principe qu'il devrait toujours être possible pour un-e travailleur-se à temps partiel de prendre un autre emploi complémentaire à temps partiel. Il appartient aux partenaires sociaux de veiller au respect de ce principe au niveau de l'entreprise.

- BIJLAGEN -

Dans cette annexe, les retranscriptions des entretiens sont produites dans la langue dans laquelle ils se sont déroulés. Le texte reprend le langage familier qui n'a pas été nettoyé pour la publication. Tous les noms pouvant faire référence à des données personnelles ont été remplacés par des codes, et les noms de sociétés ou autres ont également été anonymisés.

Sont abordés successivement : le secteur du nettoyage (N) ; schoonmaaksector (S) ; secteur des maisons de repos et de soin (MRS) ; sector woonzorgcentra (WZC) ; secteur commercial-vente (V) ; handelssector (H).

Secteur du nettoyage (code N)

N1

Elle a 46 ans et travaille depuis une douzaine d'années pour la même société. Elle est basée à un seul endroit (ce qui constitue un avantage dans le métier) : l'aéroport. La société pour laquelle elle travaille a actuellement le contrat de nettoyage en sous-traitance avec l'aéroport de Charleroi. Avant, c'était une autre société pour laquelle travaillait déjà. La nouvelle société a repris tel quel son contrat de travail de la société précédente, lors du changement de sous-traitance avec l'aéroport. Il y a une soixantaine d'ouvriers actifs dans le nettoyage de l'aéroport.

Elle est déléguée syndicale. Elle vit dans un logement social (loyer 560 euros) avec ses deux enfants de 16 et 22 ans (elle précise que ce dernier n'est pas autonome). Elle a perdu son mari il y a trois ans et ne peut désormais plus compter que sur son salaire.

Elle a une formation professionnelle en coiffure mais n'a jamais exercé ce métier. Avant d'avoir des enfants, elle a travaillé dans un magasin de chaussures. Puis, elle a arrêté de travailler quand elle a eu ses deux enfants. Quand les enfants sont entrés à l'école maternelle, un deuxième salaire s'est avéré nécessaire pour le ménage, et c'est là qu'elle a commencé à travailler. Elle a commencé avec un horaire de 15h/semaine, qui a été progressivement augmenté jusqu'à un 32h/semaine. Les débuts ont été difficiles point de vue horaire : 2 prestations de 7h par semaine, elle commençait à 3h du matin. Elle voulait augmenter ses heures et demandait des remplacements quand des collègues étaient malades ou qu'il y avait des avions imprévus, etc. Cela a été systématiquement refusé tant qu'elle était considérée comme « nouvelle » (cette période a duré 2-3 ans). Les heures de travail sont un point de tension. L'employeur estime que faire prestes des périodes de 8h, ce n'est pas rentable par rapport à la productivité des employés. Il y a une prédominance à favoriser des périodes moindres, par exemple de 4h de travail. La répartition des périodes de travail n'est pas écrite dans les contrats, même si c'est imposé dans les horaires. De base, elle (et ses collègues) ne sont pas demandeurs de temps partiels, ils souhaitent un temps plein (ou du moins plus d'heures). Mais s'ils n'acceptent pas les contrats, ils vont à d'autres personnes qui cherchent du travail et les acceptent. Il n'y a pas vraiment de marge de négociation. Via son siège au CE, elle remarque quand même que les hommes ont des temps pleins. Elle pense que la garde des enfants constitue le problème principal pour les femmes et les contraint à travailler à temps partiel. A une époque, l'aéroport avait parlé d'ouvrir une crèche, mais cela n'a pas abouti.

Actuellement, elle preste un 32h/semaine, en ne saurait physiquement pas faire plus. Ses heures sont réparties sur 5 jours, du samedi au mercredi. Ses 'weekends' sont les jeudis et vendredi. Elle preste la

majorité de ses heures le samedi et le dimanche (journées de 9h30 + 30min de pause midi), et les jours de semaine, 4h40 en matinée (arrivée avant 8h). C'est un contrat moins attractif au niveau des horaires (on renonce au weekend les samedis et dimanches), d'ailleurs peu de personnes en veulent, mais plus attractif financièrement. Il est impossible de prester 32h si on travaille du lundi au vendredi.

L'aéroport est divisé en zones qui sont attribuées à chaque travailleur. Endéans les heures prestées, la zone doit être nettoyée. Certaines zones sont tenues à des horaires spécifiques, par exemple, les bureaux sont à nettoyer avant 8h. Elle nettoie aussi les avions en journée (1 avion = 20' de nettoyage) tandis que l'équipe de nuit se charge des plus gros nettoyages des avions. Elle regarde sur le site de l'aéroport les avions qui arrivent. Normalement, c'est la fonction des brigadières de signaler les avions aux personnes qui nettoient, mais elles n'assurent pas ce rôle. En fait, elles sortent peu de leur bureau (depuis les attentats de Bruxelles) et ne connaissent pas bien le terrain.

Avec le Covid, l'aéroport a fermé et les heures de nettoyage ont été diminuées de 22% (les bureaux ne sont par exemple plus lavés que deux fois/semaine contre 5 fois/semaine auparavant). Les travailleurs et les travailleuses ont été mis en chômage temporaire, ils ont perdu de l'argent. Ce n'est pas le moment pour eux de faire des réclamations, ils veulent travailler. Avec le Covid, les personnes qui travaillaient en CDD n'ont pas été renouvelées et ont perdu leur ancienneté. Avec la réduction des activités (qui perdure) les personnes en CDD vont perdre leur contrat et les CDI seront probablement touchés aussi.

C'est un métier physiquement difficile, elle a des douleurs dorsales, aux épaules et a déjà dû faire des infiltrations. Des séances de kinés lui ont déjà été prescrites. Elle doute qu'il soit possible de continuer ce métier jusqu'à la pension en raison de sa pénibilité mais n'a pas d'autres projets professionnels. Elle ne veut pas risquer de renoncer à son temps partiel de 32h pour un temps partiel inférieur, même si cela serait moins pénible. Elle veut éviter les sanctions au niveau du chômage.

En tant que déléguée syndicale, son rôle est d'informer ses collègues. Elle a cependant du mal à les mobiliser, par exemple en cas de grève. Les travailleurs à temps partiel paient une cotisation syndicale proportionnelle à leur temps de travail, et donc perçoivent également des primes qui y sont proportionnelles. Cela n'est pas suffisant financièrement, les gens préfèrent travailler, surtout après le chômage économique de la période Covid.

La dimension financière est très présente. Par exemple, les travailleurs vont prendre leurs congés en juillet-août après avoir reçu leur prime, afin d'éviter un trou dans leur salaire.

N2

Elle a 45 ans et travaille dans un hôpital. Son mari travaille à mi-temps et ils ont deux enfants à charge. Ils ont acheté une maison et sont en train de rembourser le crédit. Elle habite à 4 arrêts de métro de son lieu de travail.

Elle travaille depuis 2002 pour la même société qui a un contrat pour assurer le nettoyage de l'hôpital. Elle est déléguée syndicale et a un mandat au CPPT.

Depuis 2020, elle est en mi-temps médical en raison d'une fissure au cartilage du genou. C'est un problème d'usure lié au travail. La pose d'une prothèse n'est prise en charge par la mutuelle qu'à partir de 55 ans donc elle attend. En attendant, elle doit faire des infiltrations ou prendre des anti-douleurs. Elle a déjà été opérée du ménisque il y a 10 ans. En 2017, elle a eu un congé maladie pendant 2 ans suite à une fissure au genou (déclenchée par un accident domestique). Elle s'estime heureuse de ne pas avoir de problèmes de dos.

Sa fonction consiste à désinfecter les chambres des patients sortants. Elle a un bip qui l'avertit quand une chambre se vide et elle y va.

Elle a commencé par travailler avec un horaire de 3h/jour, samedi compris. Après 3 mois, elle a reçu un temps plein en CDI, avec un horaire de 6h/jour samedi compris. Pendant 11 ans, elle a travaillé 6 jours sur 7. Puis elle a demandé à travailler 5 jours par semaine avec un horaire de 7h15 par jour. Cela n'a pas été simple à obtenir, mais elle ne voulait plus travailler le samedi. A la même époque, une nouvelle section a été ouverte à l'hôpital, et cela faisait une zone de plus à nettoyer. Elle a accepté de nettoyer cette zone en plus des siennes si elle pouvait travailler 7h15/jour les jours de semaine.

L'employeur est flexible sur les congés (y compris en cas de demande de longs congés sans soldes). Il est facile de trouver des étudiants pour des remplacements. Les heures supplémentaires peuvent être récupérées (salaire ou congé).

En règle générale, le personnel de nettoyage dans les hôpitaux travaille à temps plein. C'est différent des horaires de nettoyage de bureau qui sont décalés ou coupés.

Avant le mi-temps médical, elle était à 21h/semaine (elle avait commencé avec 18h), du lundi au jeudi (4h15/jour d'office + 4h). Elle travaille de 10h30 à 14h45.

Il y a cinq responsables qui sont sur place, qui préparent le matériel. Elle entretient de bonnes relations avec la hiérarchie. Depuis une quinzaine d'année, il y a une diminution du personnel. Il y a 15 ans, il y avait 130 personnes employées pour le nettoyage. Il y a cinq ans, il n'y en avait plus que 100 et aujourd'hui, 90. La réduction du personnel est liée au cahier des charge entre l'entreprise de nettoyage et le client. C'est l'hôpital qui change le cahier de charge, l'entreprise de nettoyage a continué à travailler à prix réduit pour ne pas perdre le contrat car cet hôpital est un de ses plus gros clients. Le rythme de travail s'est donc intensifié. Quand elle a commencé, elle avait 5h pour faire 1 couloir. Maintenant, c'est le même temps mais pour faire 2 couloirs (36 chambres + les bureaux administratifs, la salle de pansements, etc.). Elle a reçu une formation de gestion du temps, où on lui a expliqué qu'elle ne devait rentrer que deux fois maximum dans la chambre, prendre 5 min par chambre, mettre un spray dans une poche, un sac de poubelle dans l'autre. Cette technique laisse assez de temps pour réaliser des tâches précises (5 min par chambre pour les sanitaires, la poubelle, le sol). Mais si il y a des éléments en plus qui prennent du temps (nettoyer après un vomissement, un baxter qui coule...), ce n'est pas du temps qui sera rémunéré. Or ces situations se présentent souvent.

Elle estime qu'elle ne peut pas arrêter de travailler pour suivre une formation professionnelle, qu'elle ne pourra pas se réorienter. Elle ne sait pas à combien s'élèvera sa pension.

Dans son entreprise, le salaire est différent selon la nature du travail de nettoyage (bureau, hôpital, service Covid, etc.). Durant la crise Covid, il y a (eu) des réclamations liées à la différence de traitement entre le personnel soignant et le personnel de nettoyage. Il a été nécessaire de réclamer les mêmes équipements de protection. Ils ont été fournis, et une formation spéciale a été dispensée. Cependant, le personnel de nettoyage n'a pas reçu de prime Covid à l'instar du personnel de l'hôpital. Or elle précise que c'est un droit et que des actions sont menées en ce sens.

De manière générale, c'est un boulot éprouvant physiquement mais aussi psychologiquement. En juin 2020, elle a fait plusieurs crises d'angoisse liées au contexte Covid à l'hôpital. Ces crises ont été diagnostiquées comme du stress post-traumatique. Aujourd'hui, elle garde des palpitations au cœur.

N3

Elle a 35 ans et travaille depuis plus de 6 ans à l'aéroport. Sur cette période, elle a eu trois employeurs différents. La société actuelle a le contrat depuis avril 2020. Les contrats entre l'aéroport et les firmes de nettoyage valent pour 5 ans. Elle est déléguée syndicale. A ce jour, elle n'a pas de problèmes de santé. Elle loue une maison à Schaerbeek avec son mari, ils ont un enfant de 9 ans. Son mari travaille dans la même société qu'elle à temps plein, et travaille également dans la construction comme indépendant complémentaire. Elle l'aide pour la partie administrative.

Elle est en CDI presque depuis le début, elle a dû insister, après avoir travaillé sous contrat intérim. Elle a commencé par travailler 4h/jour, puis c'est monté à 5h/jour, 5 jour par semaine. Elle preste donc 25h/semaine. Elle apprécie son contrat et son horaire et précise qu'elle a pu demander cela car elle est née en Belgique et connaît ses droits ainsi que la législation (à l'inverse de certains de ses collègues). Elle travaille du lundi au vendredi. Elle commence à 9h, à la moitié du shift du matin (6h-14h) Normalement, elle serait obligée de prester deux weekends par mois, mais comme son mari travaille dans la même firme, ils ont pu s'arranger. C'est lui qui a repris ses weekends, il travaille donc tous les weekends.

Ils souhaitent acheter une maison à Zaventem, cela lui permettrait d'augmenter ses heures de travail. Leur fils va déjà à l'école à Zaventem car cela lui facilite les trajets.

Elle a une formation en auxiliaire d'administration et d'accueil. Elle aimerait trouver du boulot dans ce domaine, idéalement à l'aéroport car elle dit que cela offre une sécurité d'emploi. Elle compte sur le bouche à oreille et le fait d'être déjà sur place pour trouver une opportunité. Elle aimerait travailler à temps plein maintenant que son enfant est plus grand. Elle avait déjà travaillé dans le nettoyage comme étudiante, puis dans la vente pendant 5 ans. Mais les horaires de vente n'étaient pas adéquats quand elle a eu un enfant, peu compatibles avec les horaires de la crèche. Elle a donc arrêté de travailler jusqu'à ce que son enfant entre à l'école.

Il y a des différences de tâches entre les femmes et les hommes. A la demande des syndicats, les hommes nettoient davantage les zones extérieures que les femmes. Les zones 'tarmac' comptent en effet plus d'hommes (bagagistes, mécaniciens) et le but est de prévenir les situations de harcèlement.

Elle pointe le changement d'employeur comme un facteur négatif. Elle préférerait l'employeur précédent avec qui elle était davantage dans une relation de confiance. Elle était appelée pour faire des heures supplémentaires, qui pouvaient donner lieu à des avenants à son contrat (augmentation des heures pour quelques mois, jusqu'à 7h/jour).

Elle considère le système de sous-traitance comme préjudiciable aux travailleurs. Les entreprises vont faire le nécessaire pour contenter le client et les travailleurs subissent les conséquences. Dans le système de sous-traitance tel qu'instauré à l'aéroport, lorsque la firme de nettoyage change, les travailleurs sont repris par la nouvelle entreprise. Chaque nouvelle entreprise amène sa propre organisation. Par exemple, la nouvelle société envoie le planning un jour à l'avance via WhatsApp. Les zones desquelles les travailleurs sont responsables pour le nettoyage changent tout le temps. Avant, chacun était responsable d'une zone fixe. Le nouveau système est moins motivant, les travailleurs sont frustrés, ils s'en veulent les uns les autres si une zone n'a pas été bien nettoyée, car c'est le collègue du lendemain qui devra rattraper le travail.

Depuis l'arrivée de la société actuelle, il n'y a pas encore de règlement de travail qui a été instauré, c'est une chose pour laquelle il faut se battre. Dans la société, les travailleurs sont soit en CDI, soit en intérim, soit sous statut étudiant.

Les attentats ont fortement impacté la santé mentale du personnel. Néanmoins, les gens n'en parlent pas beaucoup de peur de perdre leur emploi.

Avec le Covid, les effectifs ont diminué. De 2-3 personnes pour une zone, on est passé à 1. Pourtant la taille des zones reste pareille.

N4

Elle travaille en CDI depuis une trentaine d'années dans une institution européenne. Sur cette période, il y a eu plusieurs sociétés qui se sont succédées pour la gestion du nettoyage (le parlement renouvelle le contrat tous les 4 ans). Elle s'estime chanceuse d'avoir pu rester au même endroit tout ce temps, notamment car elle habite tout près.

Elle vit avec son mari et a trois enfants (adultes, qui ne sont plus à sa charge). Son mari est retraité depuis le mois de février. Il a travaillé à temps plein comme peintre en bâtiment jusqu'à l'âge de 55 ans. Puis sa société a fait faillite, et il a été au chômage jusqu'à sa pension.

Elle est déléguée syndicale, et est en fin de carrière (pension en janvier 2023). Au début, elle travaillait en horaires coupés, seule solution pour pouvoir s'occuper de ses trois enfants. Quand ses enfants ont grandi, elle a augmenté ses heures de travail le matin et arrêté de travailler le soir. Elle pensait qu'une fois que ces enfants auraient grandi, elle reprendrait une formation pour changer de métier. Elle ne pensait pas rester dans le nettoyage. Puis ils ont acheté une maison et elle a dû continuer pour des raisons financières. Maintenant, ils sont propriétaires de leur maison.

Quand elle a commencé, il était possible de combiner un mi-temps de travail avec un mi-temps sur le chômage. Puis quand cela n'a plus été possible (de combiner travail et allocation de chômage), elle a voulu travailler davantage. Petit à petit (à coups d'une heure supplémentaire par-ci, par-là), elle est arrivée à un temps plein (au bout de plusieurs années). Ce n'est pas facile à obtenir, la norme ce sont plutôt les mi-temps. La plupart de ses collègues travaillent à temps partiel. Parfois par choix. Elle a des collègues qui travaillent dans trois sociétés différentes, surtout des femmes. Il y a un incitant financier à combiner plusieurs mi-temps, on gagne un peu plus que si on prestait toutes ces heures dans le cadre du même contrat. Pour l'employeur, financer des temps partiels est moins cher que de financer des contrats temps plein à long terme et c'est plus simple pour organiser le travail. Les travailleurs n'osent pas réclamer de temps plein de peur de perdre leur place.

Les changements d'une société à l'autre dans la reprise du contrat de nettoyage avec l'institution européenne sont perçus comme négatifs. Ils reprennent certes les travailleurs en place, mais ceux-ci sont considérés comme des numéros, ne sont pas reconnus. Le temps qu'une relation de confiance puisse s'établir, c'est déjà une nouvelle société qui arrive. Elle a l'espoir que l'institution européenne engage un jour son propre personnel de nettoyage, comme cela a été fait avec le personnel de sécurité. Les discussions sont là depuis une dizaine d'années, elle a l'espoir que ça aboutisse un jour même si ça coûte moins cher de passer par la sous-traitance. Cela aiderait à ce que les gens se sentent reconnus dans leur travail.

Chaque société amène sa propre organisation du travail. Du temps de l'ancienne société, il y avait deux personnes par zone, elles devaient tout faire. Avec la société actuelle, une seule personne par étage mais quelqu'un d'autre vide les poubelles. Puis cela a changé, et c'est la personne en charge de l'étage qui doit aussi vider les poubelles. La société expérimente pour voir jusqu'où les gens peuvent aller, on les pousse au maximum. Elle trouve normal que chaque société aie ses règles mais l'organisation au détriment de l'ouvrier n'est pas évidente.

Le rythme de travail a changé : ce qu'elle nettoyait en 3h il y a 30 ans, elle doit le faire en 1h maintenant. Le client devient plus exigeant, le cahier des charges est compliqué. La société signe car le contrat est intéressant pour elle, mais ce sont les ouvriers qui paient. Quand on vieillit, on ne suit plus la cadence. Elle a plusieurs problèmes de santé. Elle a des tendinites, s'est faite opérer trois fois du bras droit, à des problèmes au pouce et au canal carpien. Elle est passée en mi-temps médical depuis trois ans au vu de son âge (environ 58 ans). Elle preste désormais 4h30/jour et les 3h restantes sont prises en charge. Elle travaille généralement dans la tranche horaire du matin (6h-10h). Elle s'est habituée à se lever tôt (4h30), cela ne la dérange plus. Pourtant il y a eu des demandes pour pouvoir commencer à 8h mais elles n'ont pas abouti. Le client demande que les bureaux soient propres avant que les fonctionnaires arrivent. Ces derniers sont très gentils avec le personnel d'entretien.

Le Covid n'a pas empêché les gens de travailler, même si le parlement était vide. Il n'y a pas eu de chômage.

Par habitude, l'organisation du travail est genrée : les femmes nettoient les surfaces, bureaux, sanitaires. Les hommes vident les poubelles et passent l'aspirateur. Il y a des remplacements qui sont organisés uniquement en cas d'absence de plus de deux semaines. En dessous de cela, ce sont les collègues qui doivent assurer le travail de la personne absente, c'est culpabilisant pour cette dernière et cela crée du ressentiment entre collègues.

La représentation syndicale n'est pas optimale. Les indemnités changent d'une société à l'autre. Par exemple avec la société précédente, elle recevait un forfait de 10 euros pour couvrir ses frais téléphoniques. Ce n'est plus le cas maintenant. Dans la société actuelle, les CE ont lieu au siège de l'entreprise avec des délégués venant des différentes implantations. Les réunions sont écourtées, elles durent 15-30 minutes.

N5

Elle a 55 ans, est déléguée syndicale, et cumule deux contrats de nettoyage (deux employeurs différents). Elle a étudié dans une école professionnelle en habillement puis a suivi des cours de promotion sociale en secrétariat et en anglais. Elle s'est mariée jeune et a vécu 6 ans en Allemagne avec son mari qui est militaire. A cette époque, elle n'a pas pu travailler ni toucher le chômage. Ils ont eu deux enfants durant cette période. A son retour en Belgique, elle a eu du mal à trouver un emploi. Sa formation n'était apparemment pas assez solide, et elle n'avait pas de véhicule dans un premier temps.

Via une agence intérim, elle a trouvé un contrat de 10h/semaine dans le nettoyage, dans des magasins d'électroménagers. Ce sont ajoutées par la suite les 20h/semaines dans une base aérienne de l'armée, et elle a également augmenté ses heures dans les magasins d'électroménagers. Au total, elle prestait 34h/semaine, ce qui était assimilé à un temps plein. Cependant, cette accumulation de petits contrats était fortement imposée. Elle avait de plus beaucoup de frais de déplacement. Elle n'était pas gagnante, elle a donc laissé tomber les plus petits contrats pour éviter de devoir 'payer pour travailler'. Actuellement, elle a un contrat de 25h $\frac{3}{4}$ à la base aérienne. Cela s'est fait au terme de toute une série d'avenants, l'employeur a été obligé de changer le contrat pour prendre en compte toutes ces heures. Elle combine ce contrat avec un contrat de 4h30 dans un magasin d'électroménager tout près de chez elle. Elle travaille à heures fixes pour ses deux contrats, du lundi au vendredi (5j/semaine).

Financièrement parlant, elle préférerait travailler à temps plein, car elle gagnerait plus pour sa pension, sur ses pécules de vacances, etc. Elle se sent coincée car si elle augmente ses heures via d'autres contrats, elle sera imposée davantage. Elle estime que son salaire est insuffisant au vu de l'énergie

déployée pour le travail. De plus, elle ressent de la condescendance de la part des employés des chantiers sur lesquels elle travaille. C'est lourd à porter psychologiquement.

Elle pense que ses collègues sont demandeurs de plus d'heures de travail, surtout les jeunes car ils ne gagnent pas assez pour se lancer dans la vie, acheter une maison, etc.

Si cela était possible, elle souhaiterait travailler dans un autre secteur. Mais elle n'a pas d'espoir car elle a 55 ans.

Elle estime que son travail est contraint par les exigences de rendement et de productivité. On ne tient pas compte de la vie de famille et des problèmes des gens. Si certaines personnes ont une santé plus fragile, elles deviennent des éléments perturbateurs dans l'entreprise et sont licenciées sous prétexte qu'elles perturbent l'organisation du travail, leurs collègues, et que le client est mécontent. L'employeur paie alors le préavis et elles s'en vont. Elle a l'impression que le travailleur passe en dernier, la société fait toujours ce que le client souhaite.

A la base aérienne, il y a une responsable sur le chantier. Dans l'autre entreprise (magasin d'électroménagers), la responsable n'est pas sur place et difficilement joignable (elle gère plusieurs chantiers en même temps).

En termes de différence de genre, ce sont principalement des femmes qui sont à temps partiels, et des hommes à temps plein. On leur propose aussi du travail différent (nettoyage de type industriel, lavage de vitres), même s'ils font également les mêmes tâches que les femmes. Cela a un effet pervers: les fonctions d'encadrement sont basées sur l'expérience, et donc elles sont occupées par des hommes.

b0.1 Schoonmaaksector (code S)

S1

Zij werkt voor het bedrijf B (Industriële schoonmaak), en doet poetswerk op twee vaste plekken in de Universiteit van Antwerpen. Zij werkt 35u/week, FT dus, maar is wel een uitzondering, bijna al haar collega's werken DT. Zij is van Turks-Bulgaarse afkomst, heeft geen diploma en heeft eerder in de horeca en op het OCMW gewerkt, maar nu sinds 10 jaar als poetsvrouw, en de laatste 5 jaar bij B.

In principe werkt ze van 6u tot 13u30, is doorgaans alleen op haar werkplek. 's Ochtends komt de werfleider meestal checken, en ook wanneer er iets speciaals omhanden is. Bijna dagelijks wordt het werk ook gecontroleerd. In haar 'vast gebouw' heeft ze enige autonomie, ook al liggen de taken redelijk vast (beginnen met leslokalen, tafelblad, etc.); in de andere gebouwen komt de werfleider ad hoc zeggen wat ze moet doen.

De corona heeft het werk onder druk gezet. Iedereen heeft bij het begin van de corona een opzegbrief gekregen, en kon daarna opnieuw aan het werk maar voor gemiddeld 3 uur minder. Het werk werd ook herverdeeld onder de effectieven. Toch hebben de meeste het gevoel dat ze nu relatief meer moeten werken tijdens de beschikbare uren, en dat de lasten niet gelijk verdeeld zijn (vriendjespolitiek, waartegen weinig te beginnen valt).

Zijzelf is syndicaal afgevaardigde en diende daarom niet in te gaan op deze opzeg, ze werkt nog steeds full time. De job is wel zwaar, ze zal het niet blijven doen. Ze heeft het inkomen wel nodig, want het

is het enige gezinsinkomen. Ze heeft een zoon van 18 en ook haar mama woont bij haar en heeft wegens een psychische aandoening voortdurend zorg nodig.

De job is zwaar en onlangs nog zwaarder gemaakt. Veel collega's hebben rug- en knieklachten. Ze hebben weliswaar nieuw werkmateriaal (kar) gekregen, maar krijgen er extra taken (poetswerk) bij. Ze denkt niet dat het vol te houden is tot aan het pensioen. Ze volgt nu een opleiding als life-coach en hoopt daarmee extra werk en inkomen te vinden, dat op den duur haar poetswerk kan vervangen. Lang niet iedereen kent de wettelijke regeling rond pensioenen of vervangingsinkomens wanneer men deeltijds werkt.

Indien ze haar loopbaan zou herbeginnen (met het scholingsniveau dat ze heeft) zou ze wel nog willen poetsen, maar niet meer voor de firma B. Ze vindt dat haar werk als poetsvrouw niet altijd gerespecteerd wordt, en onderschat is.

S2

Ze werkt bij de firma A. en doet poetswerk bij verschillende bedrijven en banken, gelegen op verschillende plaatsen in Limburg. Ze werkt 33 u in de week (dus 90%, een FTE is 36u). In haar arbeidsuren is de verplaatsingstijd niet inbegrepen. Die loopt soms behoorlijk op. Op sommige dagen werkt ze op 4 verschillende plaatsen, dus gemakkelijk anderhalf tot twee uur op de baan.

Ze is alleenstaande moeder met 2 kinderen. Vroeger heeft ze gewerkt als thuispoetser (zelfstandig), bij een horecabedrijf, en als poetser bij een filmzaaluitbater. Dit gaf allemaal geen werkzekerheid, terwijl ze als gezinshoofd wel een vast inkomen nodig heeft. Sinds 5 jaar heeft ze nu deze job. Ze doet haar job graag, maar zou liever hebben dat het op één plaats is, met één vaste klant. Die verplaatsingen (druk verkeer) zijn tijdrovend en stresserend.

Haar uurrooster is maandag tot en met vrijdag, van 8 tot 14 u en een dag in de week tot 17u. Soms moet ze overwerken omdat iemand is ziek gevallen of omdat het een klant zo uitkomt, dat is vaak onvoorspelbaar.

Zij werkt doorgaans alleen, en kent de locaties goed, weet wat ze moet doen. Regelmatig zijn er controles (door haar baas of door de klant) op kwaliteit. Haar meeste collega's die een FT hebben, werken voor een vaste klant. Bij haar zijn de uren belangrijk (moet de kinderen kunnen brengen/afhalen), dus heeft ze moeten inleveren inzake locaties, en moet ze meer rondrijden.

Haar job is fysiek zwaar, maar ze ziet het wel vol te houden. Zij vindt vooral de verplaatsingen zwaar. Ze ziet wel dat veel collega's op leeftijd gewrichtspijnen e.d. krijgen. Ze krijgt naar haar gevoel niet de appreciatie die ze verdient (bv. tijdens corona altijd doorgewerkt).

Veel van haar collega's die halftime of minder werken, klagen erover dat ze te weinig uren krijgen, zonder uitzicht op verbetering. Zelf zou ze full time willen werken, maar dan zou ze 's nachts moeten werken en dat lukt haar niet met haar familiesituatie. Je kan er ook voor opteren om 'vlinder' te worden, dan krijg je een FT baan en bedrijfswagen, maar dan moet je altijd oproepbaar zijn, dat lukt haar niet.

Haar collega's die halftime werken beseffen ook niet hoe laag hun pensioen zal zijn, vooral de jongeren stellen zich zelfs die vraag niet. Dat is nog te veraf.

Ze zou opnieuw voor deze job kiezen, in haar situatie voelt ze dat het het beste is wat ze kan krijgen, maar ideaal is het niet. Er is te weinig empathie en appreciatie bij haar directe leidinggevende. Veel collega's krijgen lichamelijke klachten. De arbeidsverhoudingen zijn gespannen, je kan niets aanklaarten.

S3

Heeft een echtgenoot (arbeider) die op brugpensioen is, en gaat zelf binnenkort (eind juli 2021) op pensioen. Hun gezamenlijk pensioen zal netto amper 2600,- bedragen, wat genoeg is om rond te komen maar dan zonder reizen of extra's. Ze vindt het te laag na 46 jaar werken (haar echtgenoot, zij heeft 42 jaar gewerkt), en het was niet op voorhand bekend hoe hoog of laag het pensioen zou zijn.

Vroeger heeft ze FT voor een industrieel schoonmaakbedrijf gewerkt, maar dat was zwaar, zowel door het fysiek zware werk, als door de moeilijke uurregeling: 4 uren 's morgens, paar uren na de middag en nog een paar uren 's avonds. Tussendoor moet je het overbruggen met verplaatsingen. Voor de verplaatsingen tussen 'aansluitende opdrachten' (half uur ertussen) krijg je een kilometervergoeding. Ze heeft bij dat bedrijf ook nog als 'vlinder' (oproepbaar) gewerkt. Doorgaans werkte ze bij één klant (firma Bekaert, Zwevegem) maar dat verwaterde later naar meerdere klanten.

Het bedrijf gaf de voorkeur aan deeltijdsen, omdat het technisch moeilijk is iemand 8u/dag bij één klant in te zetten. Dan heb je bv 6 uur bij een klant, en wat moet je daarna nog doen? Soms vindt men dan nog een winkel of politiebureau waar 's avonds kan gekuist worden, maar dat lukt maar voor enkele werknemers. Zelf vond ze vanaf haar 45^{ste} FT ook fysiek te zwaar. Ze kreeg artrose en problemen in de rug en handen, waarvoor zelfs chirurgische ingrepen nodig waren.

Sinds enige tijd is ze in dienst bij het OCMW en gaat thuis poetsen bij OCMW-klanten. Tot voor kort was dat 5 dagen à 4u/dag, de laatste jaren 3 dagen à 4u/dag. Het is echt kiezen tussen wat je fysiek aankan, en wat je financieel nodig hebt. Je zal er altijd bij een van de twee bij inschieten. Ze heeft er nog aan gedacht om haar pensioen nog uit te stellen, maar ze is op, dat lukt niet meer.

Anderzijds deed ze wel graag schoonmaakwerk, zeker vergeleken bij het werken in de fabriek wat ze in het begin van haar loopbaan gedaan heeft. Als schoonmaakster moet je wel hard en snel werken, maar je hebt een zekere vrijheid inzake hoe je het aanpakt, en je zit niet de ganse tijd binnen of op één plek. Voorwaarde is wel dat je genoeg ervaring hebt en inzicht in hoe je het moet aanpakken.

In haar huidige job komt ze vaak mensen tegen die voor familiehulp werken. Die krijgen zoets als VAP-dagen of rimpeldagen, en dat krijgt zij niet hoewel zij vindt dat haar job zwaarder is (vergeleken met bv eten bereiden e.d.). Ze heeft het gevoel dat ze zo weinig verdient alleen omdat ze geen diploma heeft, en dat dat de enige maatstaf is. Toen ze voor die privéfirma werkte kon ze per 5 jaar anciënniteit een dag extra vakantie opbouwen, maar in haar huidige job en tijdsregime is ze dat kwijt.

S4

Dit interview werd afgenomen samen met interview van S5, op verzoek van beiden. Zij werkt voor bedrijf X als poetsvrouw bij een faculteit van een Vlaamse universiteit. Ze poetst labo's, burelen, operatiezalen en tussenruimtes. Ze zit altijd in hetzelfde gebouw.

Momenteel zit ze in een landingsbaan aan een tijdsregime à 50%: maandag en dinsdag 7,5 uur en woensdag 3,5 uur. Voorheen heeft ze full time gewerkt.

Toen ze jonger was, werkte ze als bediende voor een verzekeringsmaatschappij. Na haar zwangerschap is ze een lange tijd out geweest wegens aanslepende ziekte. Toen ze terug ging werken brak ze haar voet, en werd ze ontslagen. Ze is daarna 10 jaar thuis gebleven om de kinderen op te voeden. Daarna heeft ze gesolliciteerd voor een job in de schoonmaak, omdat ze niet veel andere opties had, en omdat het haar goed uitkwam qua afstand (niet ver van waar ze woont) en qua uren: het liet haar toe de kinderen op te halen.

Ze ervaart de job als zwaar, zeker in een full time; de 50% landingsbaan kwam niks te vroeg. Als het te herdoen was, zou ze halftijds werken. Ze heeft gemerkt dat haar pensioen niet veel hoger zal zijn dan dat van anderen die hun hele loopbaan halftijds gewerkt hebben.

De laatste jaren neemt bedrijf X geen mensen meer aan voor full time jobs, omdat bij de meeste klanten alleen 's ochtends of 's avonds kan geпоетst worden, niet overdag. De universiteit vormt hierop een grote uitzondering. Ook had zij al een full time contract, dat niet zomaar kon opgezegd worden.

(vragen gesteld aangaande collega's die deeltijds werken: zie interviewverslag S5)

S5

Ze is 54, werkt eveneens voor bedrijf X als poetsvrouw in de labo's van een Vlaamse universiteit. Het gaat altijd om dezelfde ruimtes. Ze werkt fulltime, hoewel ze liever halftime zou werken omwille van de zwaarte van het werk. Ze wacht op haar landingsbaan (kan deze zomer overschakelen op 80% en jaar per jaar terugschroeven tot 50%). Ze mikt op die landingsbaan omdat ze dan haar pensioenrechten niet vermindert.

Ze heeft destijds haar studie voor kinderverzorgster niet afgemaakt, waardoor ze voor ongeschoold werk moest solliciteren. Poetsen heeft ze altijd graag gedaan, ook al is het een zware en niet goed betaalde job. Maar de laatste vijf jaar begint haar lichaam af te takelen, vooral in de knieën en gewrichten. Ook vindt ze dat de werkdruk nu veel hoger ligt dan vroeger. Er wordt gecontroleerd op details, en elke seconde moet er doorgewerkt worden. Buiten de middagpauze (half uur) zijn er geen momenten meer om even te rusten.

Ze heeft altijd in dezelfde labo's gewerkt, ook al veranderde ze 7 keer van werkgever. De poetscontracten verlopen via aanbestedingen, en de firma die het haalt neemt doorgaans ook het personeel die deze locaties doet over. Het enige wat dan verandert is haar werkkledij en werkgerief (poetskar).

De meeste poetsvrouwen hebben zoals haar een contract onbepaalde duur, en de meeste werken half time. Toch worden de laatste jaren meer tijdelijke contracten in dienst genomen. Full time wordt niet meer aangeworven, de firma wil halftime personeel omwille van de wensen van de klanten, die vooral 's ochtends (6-10u) en 's avonds (17-21u) het poetswerk willen zien gebeuren, op de ogenblikken dat hun eigen personeel er niet is. Halftimers zijn ook handig om in te springen wanneer een collega ziek is. Een halftimer wordt dus een beetje beschouwd als een oproepcontract.

Maar zijzelf werkt dus van 6 tot 14u. Ze begint altijd met de labo's zelf, omdat daar om 6u nog geen personeel is. Daarna doet ze de burelen, de gangen, toestellen en binnenruimten, en als laatste het wegbrengen van de afval. Ze werk alleen; de enige die ze soms ziet is haar baas wanneer die komt controleren.

Het is zwaar werk, en de meeste poetsvrouwen die een partner met inkomen hebben, werken dan ook liever deeltijds. Maar sommige alleenstaande werken liever voltijds omdat ze het inkomen nodig

hebben. Dit is een probleem aan het worden omdat de firma geen voltijdse contracten meer aanbiedt. Sommige combineren daarom met een complementaire halftime (in schoonmaak, dienstencheque-bedrijf, of horeca).

Veel collega's krijgen kwaaltjes aan rug, knieën, gewrichten. Meer en meer zie je ook collega's uitvallen wegens stressverschijnselen, dat voortkomt uit de spanningen n.a.v. controles of klachten. Er zijn heel frequente controles door de firma, maar ook steeds vaker klachten door klanten. Niet altijd ten onrechte, want er zijn onder de collega's ook profiteurs.

Het is niet zo dat collega's weggaan en elders aan de slag gaan (hebben weinig opties) Maar wel zo dat het moeilijker wordt aan te werven. Nieuw aangeworvenen houden het soms na 1 dag al voor bekeken, vragen zich af: moet ik zo hard werken voor dat loon? Ze blijven dan liever stempelen.

b0.2 Secteur des maisons de repos et de soins (code MRS)

MRS1

Elle a 48 ans et travaille en tant qu'infirmière dans une MRS. Cette MRS fait partie d'un groupe de 5 autres MRS réparties en Wallonie. Elle habite à 15 minutes en voiture de son lieu de travail, ce qu'elle trouve pratique.

Elle pense qu'elle n'aura pas le choix de faire ce métier jusqu'à la pension. Il serait compliqué de reprendre des études. Infirmière est un métier qu'elle a entrepris par passion à la base. Mais le déroulement de ses journées la fait réfléchir. Elle a des maux de dos, aux genoux et poignets. C'est lié au fait de devoir lever les résidents (même s'il y a des machines pour aider, celles-ci sont également lourdes).

Elle travaille à 4/5 ETP (30h/semaine pour un équivalent ETP de 38h). Elle est sortie de l'école en 1999, a travaillé 4 ans dans une maison de repos du CPAS, puis a exercé comme infirmière à domicile. Suite à un accident qui l'a blessée au genou, elle est partie travailler dans la MRS où elle travaille actuellement, et où elle exerce depuis 2009. Avant, la MRS était tenue par les petites sœurs des pauvres. L'ambiance était familiale, puis elle est devenue plus commerciale quand elle a été rachetée. Quand les petites sœurs étaient là, elles venaient aider le personnel en cas de soucis, elles étaient toujours là pour venir parler, écouter les résidents, jours et nuits.

Son mari est militaire (peu à la maison) et ils ont trois enfants. Quand ceux-ci étaient petit, travailler à temps partiel était plus facile pour elle. Surtout qu'elle avait un arrangement avec les sœurs: elle ne travaillait ni les après-midi, ni les weekends, ni les jours fériés. Cela facilitait la vie de famille. Puis, la MRS a été rachetée et après 6 mois, le service des ressources humaines lui a demandé de s'adapter et de travailler aussi durant les après-midi, weekends, jours fériés. Il fallait accepter ou de partir. Elle a accepté car ses enfants étaient désormais plus grands mais cela n'a pas été évident à entendre. Par la suite, elle a demandé un temps plein, mais cela fait 4 ans qu'elle fait face à un refus. Elle pense que c'est aussi lié à son rôle dans la représentation syndicale et à la relation d'opposition qu'elle entretient avec l'employeur. Elle ne travaille cependant pas la nuit (sauf remplacement exceptionnel) et n'est pas obligée de le faire.

Les horaires sont organisés par tranches, le matin (6h30-13h) ou l'après-midi (13h-20h30). A la fin de chaque trimestre, la balance des heures doit être en équilibre (si trop d'heures prestées: heures supplémentaires; si pas assez d'heures prestées: problématique car difficile à récupérer). Il y a un nouveau

directeur depuis peu, qui est moins à l'écoute que l'ancien et fait des erreurs dans les horaires. En conséquence, les membres du personnel ont demandé à ce que les horaires soient disponibles plus tôt, pour pouvoir les vérifier (le 15 du mois pour le mois suivant, alors qu'ils étaient distribués le 21 auparavant).

Il y a un manque de personnel par rapport au travail à effectuer. Il y a 95 résidents répartis sur 3 étages, avec une seule infirmière pour le tout (idéalement il en faudrait deux, surtout l'après-midi). Elle trouve que c'est très lourd et stressant. Si tout se passe bien (pas de médecin, pas de chute, pas d'appel de la pharmacie ou des hôpitaux) et que les aides-soignantes gèrent leur service, ça se passe bien. Mais si il y a le moindre problème, la situation devient vite hors de contrôle par manque de personnel. L'absentéisme aggrave le problème. Selon l'employeur, le nombre d'effectif correspond au quota légal voire est au-dessus des normes des chiffres sont montrés au CE). Elle trouve donc qu'il y a soit un problème avec les normes soit que le travail est mal organisé dans une journée. Ce qu'elle constate, c'est que tout le monde court tout le temps.

Les aides-soignants sont là en soutien mais ils travaillent majoritairement à mi-temps. Les employeurs préfèrent avoir plus de bras que de personnes avec des heures. C'est aussi plus facile de les remplacer en cas de maladie. Par conséquent, les aides-soignants doivent avoir deux endroits de travail, ce qui est difficilement gérable au vu des horaires de ce type de travail.

Ces dernières années, il y a du changement dans le profil des résidents. Il y a de plus en plus de cas lourds qui ont besoin de soins (par exemple car ils sortent de soins palliatifs à l'hôpital).

Durant la période Covid, le travail est plus pénible et l'organisation difficile. Les résidents qui sortent de l'hôpital doivent être en isolement 14 jours. Humainement, ce n'est pas facile de leur faire comprendre la situation. Les repas étaient servis en chambre (pour deux étages), ce qui était en partie une bonne chose car cela permet de donner les médicaments à l'heure. Cependant, la surcharge de travail vient de la nécessité de s'habiller avec des vêtements de protection. Au départ, il s'agissait d'une blouse en papier jetable, qui convenait bien car pas trop chaude. Par la suite, pour raison de rationnement, des blouses en plastique ont été fournies à toutes les MRS du groupe. Ces blouses donnent chaud et il faut les laver suivant un cycle spécial à la buanderie. Au-delà des aspects logistiques, c'était surtout le stress et les non réponses (aussi de la part de l'AVIQ) qui ont eu un impact durant cette période. Durant la première vague, il y a eu des cas positifs mais peu de résidents décédés. Une collègue a été contaminée sur le lieu de travail et gravement touchée. La deuxième vague a été beaucoup mieux gérée. Tous les résidents positifs ont été mis à un étage dédié aux patients Covid. Tout le monde a mis la main à la pâte, y compris la direction (la directrice aidait à nettoyer et à distribuer les repas). Le personnel recevait des petits cadeaux de la part de la direction (chocolats, ...) mais aurait préféré une prime financière pour les efforts fournis.

Son travail syndical est parfois compliqué à faire comprendre à la direction (au sous-directeur de la MRS). Lorsqu'elle participe à des inter sièges ou aux réunions du comité provincial, elle lui transmet ses attestations de présence mais il n'est pas convaincu.

Elle ne sait pas encore à combien s'élèvera sa pension. Elle est en attente de voir si la pension à 1500 euros minimum aboutira. Certaines de ses anciennes collègues se sont fait avoir: quand la MRS était dirigé par des sœurs, celles-ci faisaient travailler le personnel 35h semaine en disant que c'était un temps plein. Or il s'agit d'un temps partiel. En conséquence, la pension du personnel concerné s'en trouve réduite.

Le personnel est payé au barème de la commission paritaire. L'ancienneté des personnes qui travaillaient déjà avant le rachat de la MRS a été prise en compte.

Elle souhaiterait que l'employeur puisse offrir des heures supplémentaires de travail au personnel. Par exemple dans le cas des aides-soignantes, les faire évoluer d'un mi-temps vers un 30h/semaine ou un temps plein. Les aides-soignantes ont tendance à chercher du boulot dans les hôpitaux car elles ont davantage de possibilité d'y travailler à temps plein. Le temps de travail offert aux travailleurs est un moyen de valoriser le travail effectué.

MRS2

Elle travaille comme aide-soignante dans une MRS de 122 résidents, à 10 minutes en voiture de chez elle. Elle a 46 ans et cela fait 24 ans qu'elle travaille dans cette MRS. Elle travaille principalement de nuit, même si il lui arrive aussi de travailler en journée. Elle a un CDI de 28h30/semaine (3/4 ETP) qui sont réparties sur un trimestre (organisation légale).

Il y a une cinquantaine de membres du personnel. La plupart de ses collègues sont aussi en CDI, seuls quelques aides-soignantes sont en CDD. La grande majorité de ses collègues travaillent à temps partiel. Selon elle, c'est plus facile pour l'employeur de constituer des horaires de travail (intenses) sur base d'une main d'œuvre à temps partiel. Il est plus facile de compter sur deux personnes pour 4h, qu'une pour 8h. Quand elle a commencé à travailler, elle a commencé à mi-temps. Ce n'était pas un choix de sa part, elle a pris ce qui était proposé. Quand son fils est devenu plus grand, elle a pu obtenir un quart temps supplémentaire en travail de nuit.

Elle vit avec son mari et leur enfant, dans une maison dont ils sont propriétaires et qu'ils ont fini de payer. Puisque le prêt de leur maison est remboursé, elle réfléchit à diminuer ses heures de travail.

Les horaires sont organisés par mois, par un responsable. Il y a néanmoins beaucoup de remplacements qui arrivent au pied levé. C'est en partie dû à la hiérarchie, qui appelle les gens la veille pour des remplacement même s'ils savent d'emblée que le certificat qu'on leur a remis couvre par exemple une semaine. Le fait qu'elle soit représentante syndicale joue sur ses horaires, puisque les heures qu'elle consacre au travail syndical font partie intégrante de son horaire. En général, elle travaille de nuit pendant 7 jours, puis elle a une semaine de repos, et puis elle enchaîne avec une vingtaine d'heures de travail syndical. La plupart de ses collègues travaillent soit de jour, soit de nuit, rarement les deux. Vu la dureté du travail, elle pense à diminuer ses heures. Par exemple en travaillant seulement la nuit. Si elle travaille uniquement la nuit, elle peut avoir trois semaines de repos.

Certains de ses collègues essaient de combiner deux temps partiels à deux endroits différents mais ce n'est pas évident vu les horaires variables. Pour certains, cela revient à devoir travailler tous les weekends. D'après elles, ses collègues sont conscients que les contrats à temps partiel débouchent sur des allocations moins élevées en cas de chômage, mais elle n'est pas certaines qu'ils sachent dans quelle mesure cela affectera leur pension.

L'employeur n'est pas très conciliant sur les horaires. Les congés doivent également être pris à l'avance: le 31 décembre pour l'année qui vient. 25% des jours doivent être pris entre janvier et mai, 21 jours calendrier (dimanches inclus) doivent être pris entre juin et septembre, puis 25% en octobre et novembre, et enfin 2 jours en décembre. Les employés ne peuvent poser leur congé durant le weekend qu'une fois sur l'année. Cela tombe souvent l'été s'ils veulent partir en vacances. Ces règles sont fixées pour toutes les MRS du groupe.

Elle et ses collègues ont des problèmes de santé liés à l'exercice de leur métier: problèmes de dos, tendinites. Les burn out sont aussi en augmentation, encore davantage avec la crise Covid. Le début de la crise Covid a coïncidé avec un changement de direction. Quand elle a commencé sa carrière, il

s'agissait d'une petite maison de repos, et pas une maison de repos et de soins. Puis le groupe commercial a repris la maison de repos, a nommé un nouveau directeur mais celui-ci a été placé là en attendant sa pension, de même que le chef de service. Depuis 1 an et demi, un nouveau directeur a repris la direction, il est davantage dans le renouveau mais est arrivé pendant le Covid. Ce sont des circonstances difficiles et il faut qu'il prenne ses marques. La crise du Covid est très pénible pour le personnel. Des mesures d'isolement ont été mises en place mais il n'était pas possible d'aménager un coin Covid. De manière générale, les mesures théoriques n'étaient pas adaptables en pratique car les bâtiments ne sont pas adaptés, et/ou il manquait du matériel, du moins au début. Le fait de tout le temps s'habiller et se déshabiller avec les habits de protection, en plus de les laver, plier, ranger, est fatigant.

Le rythme de travail est trop intense, il n'y a pas assez de temps pour faire le travail correctement. Elle a été frappée et horrifiée de constater que les résidents maigrissaient car on n'avait plus suffisamment de temps pour leur donner à manger. A cet égard, le service en chambre pendant le Covid était mieux adapté. Alors que faire manger les résidents au réfectoire, malgré que ce soit bénéfique pour leur socialisation, cela implique de les déplacer, et c'est cela qui prend du temps. D'autant plus que les bâtiments ne sont souvent pas adaptés. Le bâtiment actuel à 30 ans, il est très beau de l'extérieur mais pas du tout pensé pour les besoins d'une MRS. Par exemple, les chambres sont mansardées, les infirmières et aides-soignantes se cognent souvent au plafond.

Il résulte de ces constat que la motivation du personnel est basse, que les gens ne savent plus quoi faire. Le groupe a d'ailleurs engagé une coach pour réfléchir aux changements à apporter dans l'organisation du travail.

Elle pense qu'il faudrait plus de personnel à certains moments clés de la journée. L'employeur dit suivre les normes légales. Mais elle dit que ces normes ont été édictées il y a 20 ans, et qu'elles ne correspondent plus à la réalité. Il y a aujourd'hui beaucoup plus de maisons de repos et de soins qu'à l'époque (où il s'agissait principalement de maisons de repos). Les hôpitaux étant saturés, de plus en plus de résidents avec besoins de soins sont envoyés en MRS. Il y a par exemple de plus en plus de cas psychiatriques alors que le personnel n'est pas formé à cela. Cependant, il est financièrement intéressant pour les MRS de prendre ce type de cas, car alors les normes de personnel peuvent augmenter (via des avenants aux contrats qui augmentent temporairement les heures de travail).

Selon elle, le plus important serait de revoir les normes qui fixent le nombre de personnes employées. Ce ne sont pas les questions de salaire qui devraient être discutées en priorité (les salaires sont payés au barème de la CP) mais bien celles touchant aux normes. Elle ne trouve pas normal qu'à 46 ans, elle veuille prendre un mi-temps.

MRS3

Elle est aide-soignante et elle travaille depuis 18 ans dans la même MRS. Elle a toujours travaillé là, elle a été engagée directement après ses études. Au début, elle travaillait à temps-plein. Puis, quand elle a eu son premier enfant, elle a diminué son temps de travail. Son bébé était difficile, cela ne se passait pas bien à la garderie, elle a choisi de le garder elle-même davantage. A l'époque, elle n'était pas syndiquée et ne connaissait pas l'existence des congés parentaux. Elle a donc diminué volontairement son temps de travail.

Lorsque son premier enfant a été en âge d'aller à l'école, elle a souhaité travailler à nouveau à temps plein mais l'employeur n'a pas voulu. Il préconise les temps partiels. En MRS, le temps plein n'est plus à la mode dit-elle, car il y a un besoin de plus de bras sur le terrain. C'est à ce moment-là qu'elle

a décidé de devenir déléguée syndicale et qu'elle a découvert l'existence des congés parentaux. Elle a eu recours aux congés parentaux pour les deux enfants qu'elle a eu par la suite. Depuis son troisième enfant, elle travaille à 4/5è sous contrat CDI.

Elle précise que le temps partiel est un choix, mais contraint. En effet, les horaires du métier d'aide-soignante ne correspondent pas à la vie avec les enfants. D'autant plus qu'elle habite à 1h30 en transport en commun de son lieu de travail. Si elle travaillait à temps plein, elle ne verrait en moyenne ses enfants qu'1h30 par jour. Quand elle finit son service à 20h, elle est chez elle à 21h30 et a à peine le temps de leur souhaiter bonne nuit avant qu'ils n'aillent se coucher. Avec le choix de diminuer son temps de travail, elle perd entre 300 et 350 euros par mois. Elle souhaiterait qu'il existe un chômage complémentaire pour palier à la perte de salaire lorsqu'une femme fait le choix de diminuer son temps de travail pour élever ses enfants (comme au Danemark où il y a une prime pour élever les enfants). Pour elle et ses collègues, la priorité est de consacrer un ou deux jours par semaine aux enfants. Elles savent qu'elles y perdent financièrement mais elle ne peuvent pas faire autrement.

Ses horaires de travail sont fixés le 25 du mois, pour le mois qui suit. Elle fait peu d'heures supplémentaires (en cas de besoin de remplacement) car l'employeur sait qu'elle travaille à temps partiel pour avoir du temps avec ses enfants, et qu'elle habite loin. Ses collègues plus jeunes sont davantage appelés car demandeurs de remplacement pour se faire bien voir de l'employeur et espérer obtenir plus d'heures de travail contractuel à terme. Certains travaillent à plusieurs endroits en même temps.

Son employeur respecte les normes en matière de personnel mais elle trouve que les normes ne correspondent pas à la réalité de terrain. Elles ne sont jamais évaluées et comprennent l'ensemble du personnel, alors qu'il faudrait plus spécifiquement davantage de personnel pour les soins aux résidents. En effet, le profil des résidents a changé, ils peuvent arriver en MRS peu importe la pathologie, et demandent plus de soins. Elle pense qu'il faudrait donc changer les normes, qui sont actuellement insuffisantes.

Malgré la crainte de la maladie, le Covid a été une expérience relativement positive pour les aides-soignantes. Comme il n'y avait plus d'activités, l'ensemble des paramédicaux (kinés, etc.) donnait un coup de main pour les soins (donner à boire, prendre les températures). Ca a allégé la charge de travail des aides-soignantes, elles se sentaient soutenues.

Le métier d'aide-soignante est physiquement pénible. Toutes les aides-soignantes ont des douleurs quelque part (dos, bras, épaules, pieds, etc.). Actuellement, 5 de ses collègues sont en mi-temps médical. Les soucis de santé sont dû au portage de charges et des résidents. Il y a deux appareils mécaniques pour aider, mais il n'est pas possible de les utiliser pour toutes les tâches (changer les résidents, les mettre au lit, etc.). Elle explique que psychologiquement, le métier peut également être difficile quand il y a des deuils à faire. Elle s'attache aux résidents qu'elle voit plus que ses enfants, ils font un peu partie de sa famille. Elle essaie de rester professionnelle et détachée, mais ce n'est pas toujours évident.

A cause de la charge physique, elle ne pense pas qu'elle gardera ce travail jusqu'à sa pension. Cela l'attriste car elle fait ce métier par passion, elle adore le côté humain de sa fonction. Elle pense qu'elle devra peut-être se reconvertir. Elle souhaiterait que le métier d'aide-soignante soit reconnu comme métier lourd et qu'il soit possible de prendre sa pension plus tôt. Aucune de ses collègues ne pense exercer son métier jusqu'à sa pension.

MRS4

Elle va avoir 33 ans et travaille depuis 14 ans dans une MRS de 145 résidents comme technicienne de surface. Elle travaille depuis qu'elle a 19 ans, après avoir fini une septième année d'enseignement professionnel en puériculture. Actuellement, elle a un contrat à durée indéterminée de 32h30/semaine. Elle a commencé avec un contrat « jeune » à mi-temps. Via ce contrat, le « chômage donnait une contrepartie à l'employeur ». On pouvait renouveler ces contrats jusque l'âge de 24 ans. Quand elle a commencé elle faisait un mi-temps de plus dans le secteur du nettoyage le soir pour une autre société (19-22h). Elle n'avait pas encore son fils donc c'était combinable. Après, elle est passée en CDI à la MRS directement à $\frac{3}{4}$ ETP (environ 30h semaine). Puis on leur a ajouté une demi-heure par jour car la distribution des petits-déjeuners a été incluse dans leurs tâches il y a environ 8 ans. Il a en effet été décidé que les aides-soignants ne pouvaient plus faire cela. Elle se rend compte que cela ne fonctionne pas de la même manière dans d'autres MRS. Elle était déléguée syndicale, mais n'a pas été réélue aux dernières élections.

Elle a des horaires fixes: 8h – 15h15, du lundi au vendredi. En arrivant, elle commence par donner les petits déjeuners, puis démarre son nettoyage. Elle a un étage attitré, ainsi que ses collègues. Elle a une pause à 12h30 puis après elle s'occupe de la vaisselle du temps de midi avec ses collègues, puis termine le nettoyage. Il y a 9 étages à la MRS, et elle a 9 collègues techniciennes de surface « fixes », avec des horaires similaires au sien et qui sont des « anciennes ». Elle a également quelques collègues qui travaillent à mi-temps qui viennent compléter l'équipe. Il y a aussi une équipe « buanderie » qui s'occupe de la lessive, repassage, pliage. Certaines collègues sont à la fois dans les équipes buanderie et nettoyage.

Elle doit travailler un samedi sur deux et jamais le dimanche. Les contrats types dans sa MRS soit mi-temps soit $\frac{3}{4}$ ETP. Certaines de ses collègues voudraient augmenter leurs heures, mais pas elle. Les horaires sont un avantage car elle a un petit garçon et le temps partiel se combine bien avec les horaires de l'école et elle n'habite pas très loin de son lieu de travail.

Elle gagne 1550 euros nets/mois. Au vu des horaires et du temps partiel, elle trouve que c'est bien payé. D'autant plus qu'elle est en couple avec quelqu'un qui a son propre logement, elle n'a pas de loyer à payer. Si elle avait été seule, elle aurait peut-être voulu gagner plus. Elle est consciente que le temps partiel affecte l'allocation de chômage et de pension qu'elle recevra un jour et elle trouve cela injuste (« pas bien »).

Elle a des problèmes au pied mais elle ne sait pas dans quelle mesure ils sont directement imputables à son travail. Elle a des collègues qui ont des varices à force de rester tout le temps debout, d'autres ont des problèmes de canal carpien. Mais elle souligne que leur situation générale « n'est pas trop mal », elles ont la plupart du temps « le cul dans le beurre » même si il y a parfois des circonstances plus difficiles. Par exemple, en raison des températures élevées pour le moment, il fait très chaud dans le bâtiment, jusqu'à 45 degrés. Sur le plan de la santé mentale, elle a déjà eu des épisodes dépressifs en raison de tension avec sa chef et entre collègues.

Elle a déjà parfois eu envie de changer de boulot. Elle a notamment participé à un programme pour devenir infirmière mais a raté les tests d'entrée. Elle a fait un an de cours du soir en secrétariat médical puis a arrêté car elle s'est séparée de son conjoint à ce moment-là. Elle envisage désormais de devenir indépendante, de lancer un projet professionnel avec son conjoint actuel. Par exemple un food truck. Elle ne se voit pas « finir dans le nettoyage ». Elle dit que voyant ses collègues plus âgées, ce n'est pas tenable à long terme.

Quand il y a des collègues absentes, le travail est fait sans eux, il n'y a pas de remplacements prévus. Il y a donc plus de travail pour ceux qui sont là, c'est plus pénible. Dans ces cas-là, il faut faire un peu moins dans chaque chambre et « bâcler » un peu pour finir dans les temps. Si elle reste plus longtemps que son horaire, c'est du travail bénévole, il n'y a pas d'heures supplémentaires payées. Il y a relativement souvent des absences.

Si il n'y a pas d'absences, il y a bien assez de personnel, voire un surplus. En plus des employées, il y a des étudiants et des personnes engagées sous article 60. L'équipe « fixe » est uniquement féminine. Dans les étudiants et les travailleurs articles 60, il y a souvent des garçons et « les garçons et le nettoyage ça ne va pas ». Il y a déjà eu des garçons dans l'équipe fixe, mais ils ne restent généralement pas longtemps.

Les feuilles de congés sont à remplir en début d'année. Généralement les demandes sont acceptées sauf que l'entièreté des congés ne peut pas être prise d'un coup (un mois complet). Cela lui convient, mais certaines de ses collègues aimeraient avoir cette possibilité, par exemple celles qui ont de la famille à l'étranger.

La crise Covid n'a pas changé grand-chose à son travail. Il y avait davantage de désinfectants et obligation de porter le masque ainsi que des tenues spéciales s'il y avait des cas dans la MRS. Mais il n'y en n'a pas eu beaucoup.

Les résidents lui témoignent beaucoup de reconnaissance pour son travail. La direction adresse toujours des remerciements en réunion mais est prompte à « leur tomber dessus » dès qu'elles sont là où elles ne devraient pas être. Il y a peu de respect qui leur est témoigné.

MRS5

Elle a 43 ans et travaille comme nettoyeuse dans une MRS de 250 pensionnaires depuis 8 ans. Elle a un contrat CDI à mi-temps (19h/semaine). Avant, elle était nettoyeuse dans un hôpital proche. Elle y avait un contrat de 25h/semaine, puis de 35h/semaine, mais toujours en CDD. Alors elle est partie en MRS où elle a eu rapidement un CDI. Elle a toujours travaillé dans le nettoyage.

Elle est déléguée syndicale et son témoignage est empreint de dénonciations à l'égard de son employeur.

Là où elle travaille, il n'y a que des mi-temps (ou parfois 3/4 temps) chez les nettoyeuses et les aides-soignantes.

Son horaire se répartit sur 3 ou 4 jours par semaine (en fonction du travail syndical). Elle preste environ 80-85 heures par mois. Elle travaille soit de 8h à 13h15 soit de 10h45 à 16h15. Les horaires sont communiqués avec un mois d'avance, elle a la possibilité de s'arranger avec ses collègues pour échanger des plages horaires qui ne conviendraient pas.

Elle souhaiterait travailler davantage. Elle est seule avec 3 enfants à charge (dont un est handicapé) et aurait besoin de travailler davantage pour avoir plus de revenus. Elle a un compagnon, mais il ne vit pas avec eux. Elle loue un logement pour elle et ses enfants. Elle habite à une cinquantaine de kilomètres de son lieu de travail. Avant elle y allait en bus, qu'elle devait prendre à 5h45 du matin. Maintenant, son compagnon peut souvent la déposer au travail.

Elle a demandé plusieurs fois à l'employeur d'augmenter ses heures mais n'a pas reçu de réponse positive jusqu'à présent. On lui répond qu'en MRS, il vaut mieux avoir plus de bras et que c'est la

raison de la prédominance des temps partiels. Elle est convaincue que c'est plutôt un motif financier qui explique cette décision. Le groupe à qui appartient la MRS est coté en bourse, et ses dirigeants ne s'intéressent, selon elle, qu'à l'argent et au rendement, au détriment des travailleurs. Là où elle travaille, les personnes qui travaillent sous CDI et qui s'en vont ne sont pas remplacées en général. Si elles le sont, on leur octroie un CDD ou un contrat de remplacement. Parfois ces contrats s'enchaînent dans l'illégalité (jusqu'à 4 ans dans un exemple qu'elle mentionne).

En conséquence, il n'y a pas assez de personnel pour faire le travail. L'équipe d'entretien de laquelle elle fait partie est passée de 8 personnes à 5 personnes. Les trois personnes qui sont parties ne sont pas remplacées, cela fait plus de travail pour les autres. Normalement, les journées de travail type sont de 5h. Lorsqu'elles étaient 8 membres dans l'équipe, elles nettoyaient environ 17 chambres (plus les bureaux, salles à manger, sanitaires...), mais dorénavant il faut en faire 28. Ce genre de situation est similaire pour les autres équipes. Par exemple, l'équipe de nuit a été réduite à une infirmière et une aide-soignante pour tous les résidents. Les heures supplémentaires ne sont pas payées. Elles peuvent être récupérées, mais le compteur est remis à zéro tous les trimestres, donc ce n'est pas toujours possible. Les travailleurs préféreraient être payés, ils travaillent à temps partiel et ont du mal à joindre les deux bouts (elle aussi), ils voudraient augmenter leurs revenus en prestant des heures supplémentaires payées.

Lorsque les travailleurs se plaignent du manque d'effectifs, ou de temps pour réaliser leur travail, la direction répond qu'ils n'ont qu'à partir s'ils ne sont pas contents. Certains de ses collègues combinent plusieurs emplois. Elle-même cherche d'autres contrats, par exemple un contrat de nettoyage le soir dans des bureaux. Elle se débrouillerait pour que l'aîné de ses enfants garde le plus jeune. Elle souhaite néanmoins être prudente, car son contrat actuel est en CDI, donc même si les conditions de travail sont mauvaises, elle ne va pas quitter son CDI pour un CDD.

Elle explique que la situation était meilleure lorsque la MRS était détenue par un autre groupe. C'est depuis le rachat par un nouveau groupe, coté en bourse, que les choses ont beaucoup changé. Comme ils visent le rendement à tout prix, le travail est bâclé car les travailleurs n'ont pas le temps de le faire, et le bien-être des résidents est également malmené. Elle trouve que ce qu'on leur donne à manger ne convient pas, et que les soins qu'on leur apporte sont insuffisants. Les infirmières ne peuvent pas passer plus de 8 minutes par résident, ce qui est insensé. Elle connaît des collègues qui rentrent chez eux en pleurant, qui perdent leur vocation.

La situation s'est encore empirée avec le Covid. La MRS a accueilli des patients de l'hôpital d'à-côté qui était débordé. Une unité Covid a été créée dans l'urgence à la MRS sans en informer les travailleurs. On les a mis devant le fait accompli (les délégués syndicaux avaient été avertis la veille). Le personnel craignait d'y travailler. Puis il y a eu de grosses tensions liées à des tests Covid que l'employeur a fait passer au personnel. Certains tests étaient positifs et les travailleurs n'ont pas été informés immédiatement, c'est par hasard, en recevant une facture de laboratoire, qu'ils ont appris la nouvelle. Les travailleurs ont déposé plainte.

Elle conclut en expliquant que la situation qu'elle a décrit est similaire dans les autres équipes travaillant au sein de la MRS (aides-soignantes, logistique, cuisine, ...) et pas propre au service d'entretien. De manière générale, les travailleurs ne reçoivent pas de reconnaissance pour leur travail, alors qu'ils donnent beaucoup.

MRS6

Elle est aide-soignante dans une maison de repos et de soin de 119 résidents. Elle y travaille depuis 2008. Elle a 35 ans, deux enfants et est mariée à un militaire. Elle habite à 12 km de son lieu de travail et s'y rend en voiture, les déplacements ne sont pas un problème. Elle avait déjà candidaté pour un poste dans cette MRS avant d'y être engagée, mais n'avait pas de voiture à l'époque, or c'était un critère de recrutement, afin que le personnel soit plus facilement mobilisable. Elle dit que ce n'est plus le cas aujourd'hui, elle a plusieurs collègues qui viennent travailler en transports en commun.

Depuis 2008, elle avait un contrat à $\frac{3}{4}$ temps, et depuis l'année passée, elle a un mi-temps médical (19h/semaine) suite à une opération de la hanche. Avant, elle travaillait dans une autre MRS, également à temps partiel (en mi-temps de nuit). Elle a un contrat à durée indéterminée, comme la plupart des collègues. La majorité de ceux-ci (les aides soignantes de la MRS) travaillent à mi-temps. Sur la quarantaine d'aides-soignantes, il y en a 8 à $\frac{3}{4}$ ETP, le reste est à mi-temps. C'est grâce à son mandat de déléguée syndicale qu'elle est passée à $\frac{3}{4}$ temps à l'époque. A ce moment-là, elle travaillait une semaine sur deux, du lundi au dimanche (donc 7 jours/7) de 14h à 20h30, et elle récupérait la semaine suivante (en théorie, car bien souvent, il faut assurer des remplacements). Depuis le début de la crise Covid, il y a davantage de personnel en congé maladie de longue durée. Donc le personnel en place est plus souvent rappelé pour des remplacements (base volontaire). Les heures supplémentaires sont récupérées sur l'horaire du mois suivant. Sauf s'il y en a vraiment trop et qu'elles ne peuvent être récupérées, la direction fait un avenant au contrat (c'est plus rare). Même si cela intensifie la charge de travail, elle explique qu'elle reste « fidèle au poste » pour les résidents. D'autant qu'aujourd'hui, il est de plus en plus difficile de trouver du personnel, même en intérim.

Le métier est pénible, moralement et physiquement. Elle est en mi-temps médical en raison d'un problème de hanche pour lequel elle s'est fait opérer en février 2020 de l'année passée. Depuis, elle a un horaire plus strict: 19h/semaine, toute les semaines. Les heures sont généralement regroupées sur 3 jours. Les horaires sont connus pour le 20 du mois précédent, et il est possible de faire des demandes particulières avant le 10 du mois précédent. Les demandes de modifications ultérieures doivent faire l'objet d'arrangements entre collègues.

Les demandes de congés sont difficiles à satisfaire. Il y a 4 types de priorités: la fermeture d'usine du conjoint, les enfants en obligation scolaire, l'ancienneté, le fait de ne pas avoir eu de priorité pendant les 4 dernières années. Malgré le système de priorités, il y a trop de demandes pour les mois de juillet-août. Il ne peut pas y avoir plus de 6 aides-soignantes en congé en même temps. En conséquence, il y a beaucoup de certificats médicaux qui sont utilisés pendant cette période.

Son problème de hanche est lié à la pénibilité physique du boulot. Elle a également été opérée récemment du canal carpien, à l'instar d'autres collègues. Les maux de dos sont également courants. Elle précise que le personnel reçoit des formations pour les former à la manutention, il y a également des machines pour les assister, et ils essaient de travailler en binôme un maximum. Il y a cependant toujours de plus en plus de travail, les patients sont davantage demandeurs et dépendants. La charge de travail augmente alors, au détriment du nombre de bras.

Ce phénomène est accentué depuis le Covid. Lors de la première vague, il y a eu 35 décès. Le nombre de membres du personnel est corrélé au nombre de résidents. Lorsqu'il y a moins de résidents, les contrats du personnel en CDD ne sont pas renouvelés. Pour remplir les lits, la direction accepte de plus en plus de résidents en court séjour, qui restent pour un mois par exemple. Mais le timing n'est pas toujours adapté à l'ajustement de la norme de personnel, donc il y a parfois moins de personnel que ce qu'il faudrait.

Elle souhaiterait augmenter ses heures de travail, à l'instar de la plupart de ses collègues. Un $\frac{3}{4}$ temps serait idéal selon elle, au vu de la charge de travail et de l'équilibre vie privée-vie professionnelle. Cependant, la direction préfère engager plus de personnes à mi-temps, car ces contrats sont plus faciles à remplacer que des $\frac{3}{4}$ temps. La seule manière pour les personnes en place d'augmenter leurs heures, c'est d'attendre qu'un collègue à $\frac{3}{4}$ temps d'en aille. Dans ce cas, la direction engage une nouvelle personne à mi-temps et répartit le quart-temps restant chez les personnes demandeuses. Cela n'augmente pas substantiellement les heures, pas assez que pour passer à $\frac{3}{4}$ temps. Elle limite que cette pratique est limitée illégale car la CCT35 préconise de privilégier les contrats des personnes en place avant d'engager de nouvelles personnes.

Cependant, c'est une politique du groupe. Ils font très attention aux aspects financiers. La direction de la MRS a de l'autonomie jusque dans une certaine mesure. Il y a une directrice sur place, mais les responsables RH sont centralisés au niveau du groupe, de même que la direction générale, qui gère 8 maisons de repos.

Elle a des collègues qui travaillent à plusieurs endroits en même temps mais ce n'est pas non plus l'idéal. Notamment parce qu'il faut payer davantage de contributions, ce n'est presque pas rentable si on n'a pas de frais à déduire (prêt, enfant à charge, ...). De plus, cela amène des complications pratiques. Le premier employeur prime sur le deuxième dans l'organisation du travail, des horaires. La directrice fait très attention à cela.

Elle ne se voit pas continuer dans ce métier jusqu'à l'âge de 67 ans. Elle est consciente que le travail à temps partiel réduit ses droits au chômage et à la pension. Elle réfléchit à se réorienter en dehors du domaine des soins. Elle dit que c'est un secteur qui est mal soutenu, le personnel n'y est pas aidé. Le Covid a accentué cela. 4 de ses collègues se sont réorientées dans complètement autre chose. Elle y pense de plus en plus elle aussi. Le métier ne permet pas de continuer pendant des années: il est physiquement et moralement dur, usant. Elle trouve qu'elle n'a pas le temps nécessaire pour effectuer un travail de qualité, pour prendre soin de la santé physique et mentale des résidents, alors qu'elle considère ceux-ci comme sa deuxième famille. Elle est attristée de ne plus avoir de temps pour eux, pour les écouter, alors qu'ils sont très gentils et reconnaissants envers le personnel. A l'inverse, peu de marques de reconnaissance leur sont témoignées de la part de la direction, qui tend plutôt à communiquer sur chaque manquement plutôt que de féliciter le personnel.

Elle conclut en insistant sur l'importance de valoriser les contrats précaires et d'augmenter les heures de travail pour élever le niveau socio-économique des aides-soignantes. Les personnes qui exercent ce métier ne sont pas assez valorisées. Il faudrait selon elle augmenter le nombre d'heures des contrats vers des $\frac{3}{4}$ ETP, c'est financièrement très important pour les travailleurs.

MRS7

Elle est aide-soignante et a 59 ans. Elle exerce ce métier depuis 2002, suite à une réorientation professionnelle. Sa sœur et sa mère exerçaient déjà ce métier, cela lui a donné l'idée de suivre une formation pour l'apprendre. Elle avait alors 40 ans. Suite à sa formation, elle a été engagée dans une MRS qui dépend du CPAS de la commune. Elle y a travaillé jusqu'en 2009. Quand elle a commencé, elle a été engagée à mi-temps via un CDD de 3 mois. Puis elle n'a plus eu de contrat là-bas pendant deux mois (elle a alors travaillé ailleurs) puis elle s'est à nouveau fait engagée dans la MRS du CPAS. Elle a eu un contrat à mi-temps (20h/semaine), et c'est ce qu'elle souhaitait. Elle aurait pu demander plus d'heures, mais elle n'en ressentait pas le besoin: son mari gagnait déjà bien sa vie, et elle avait deux enfants dont elle voulait s'occuper.

En 2009, elle a voulu changer de MRS en raison de sa situation fiscale. Elle habite en France et travaille en Belgique. Elle paie ses impôts en France et puis, en 2009, on lui a annoncé qu'elle devrait payer ses impôts en Belgique car travaillant dans une MRS dépendant d'une institution publique. Elle y aurait perdu environ 200 euros par mois. Elle a eu l'occasion d'être engagée dans une autre MRS, qui appartient à un groupe dans le secteur privé et elle a pu continuer à payer ses impôts en France. Aujourd'hui, cette situation ne serait plus autorisée pour les nouveaux travailleurs dans son cas, mais les anciens ont pu garder ce type d'avantages.

Depuis le 15 juin dernier, elle a réduit son temps de travail d'une heure, elle est passée à 19h/semaine, à sa demande. Elle a demandé cette diminution car en raison de son âge, elle cherchait davantage de confort dans ses horaires. Cela lui permet de repartir une heure plus tôt et ne change pas grand-chose au niveau du salaire. Elle travaille à 7km de la MRS et s'y rend en voiture, c'est un trajet facile.

Elle a un horaire fixe pour une période de 3 semaines. Sur ce laps de temps, elle doit travailler un weekend sur trois et les autres jours soit en matinée soit en soirée. Elle travaille 5 jours/7, en petites journées de 4h (par exemple 7h-11h). Quand elle est passée dans l'équipe mobile, elle avait demandé à faire des plus grosses journées pour travailler moins d'heure. La direction leur a dit qu'elles ne pouvaient pas travailler plus de 4h ni le WE ni les jours fériés. Puis finalement on leur a imposé de travailler un WE sur 3. Le WE il faut travailler de 7h à 13h. En raison des horaires du weekend, elle est en récupération le lundi, et doit travailler de 7h à 15h le mardi pour compenser. Donc les horaires qu'on leur donne ne correspondent pas au discours qu'on leur tient.

Elle fait partie de l'équipe mobile. L'équipe mobile est une équipe pour laquelle la MRS reçoit des subventions, sa mission est d'effectuer des tâches que les autres aides-soignantes n'ont pas le temps de faire (lavage des cheveux, couper les ongles...), et assurer des remplacements au pied levé. C'est une équipe 'en surplus'. Cependant, la logique qui prévalait à la création de l'équipe n'est plus d'actualité, il n'y a dorénavant plus de distinction entre les tâches de l'équipe mobile et les tâches des autres équipes. Cela s'est fait petit à petit et a été entériné lorsque la directrice a changé. Elle et ses deux autres collègues de l'équipe mobile ont rouspété mais n'ont pas été entendues, l'organisation du travail leur est imposée. Elle pointe cependant un avantage d'être dans cet équipe au niveau de ses horaires: ils sont fixes pour trois semaines et elle peut optimiser ses horaires de travail avec ses congés. Par exemple, si elle travaille le lundi et mardi en soirée, le mercredi elle est en R'TT. Donc si elle veut une semaine de congé, elle n'a que 2 jours de congé à demander comme elle travaille aussi le WE. Pour elle, c'est un gros avantage.

Il y a une trentaine d'aides-soignantes (dont 3 sont des « nuiteuses »). Elle a une seule collègue à temps plein, une à 30h/semaine, et la plupart sont à mi-temps. Elles doivent s'occuper de 100 résidents. Elles sont en nombre suffisant si personne n'est absent. En cas d'absence pour maladie les gens ne sont pas toujours remplacés. Si les absences ont lieu le weekend, la direction fait appel à des étudiants. Mais ça peut aussi arriver qu'il n'y ait pas de remplacement prévu.

Depuis 3 ans environ, il faut planifier tous les congés au début de l'année. Depuis l'année dernière, elle peut prendre 24 jours de congé, contre 22 avant. Elle trouve que ce n'est pas beaucoup. Quand elle était dans son ancienne MRS elle en avait 30. Elle est obligée de prendre 5 jours de congés avant le 30 avril, il est interdit de prendre congé du 15 décembre au 15 janvier, ainsi que les weekends (sauf pendant juin-juillet-août). Par contre les congés sans soldes sont en général acceptés.

Elle pense arrêter de travailler l'année prochaine, quand elle aura 60 ans car la pénibilité physique du métier devient trop importante (mal épaules, aux genoux) malgré les machines prévues pour aider. Par exemple quand il faut tourner quelqu'un sur le côté, la machine ne sait pas le faire et elle a mal

aux poignets. Elle déjà dû demander des aménagements, comme le fait de ne plus devoir s'occuper de certains patients qui demandaient des manutentions trop lourdes. Cela lui a été accordé.

Elle ne sait pas à quel type de revenus elle aura droit si elle arrête de travailler l'année prochaine. Pour toucher le chômage, elle devrait avoir un C4. Son mari est actuellement en RCC et va avoir 65 ans donc, il touchera sa pension l'an prochain. Elle n'a pas plus d'informations que cela. Elle est syndiquée mais pas déléguée syndicale.

Il y a deux personnes dans la direction présente sur place: un homme qui gère 3 MRS du groupe et qui est là un jour ou deux par semaine et la directrice qui est là tous les jours. La direction leur a témoigné de la reconnaissance pendant la crise Covid. Il y a eu pas mal de morts dans la MRS. Cependant, la communication sur sa situation personnelle et ses horaires est mauvaise avec la direction.

Elle aurait bien voulu passer en horaire de nuit, car une des nuiteuses allait partir. Elle a dit à sa chef qu'elle souhaitait reprendre cette place. Puis elle a appris que cette personne n'allait pas être remplacée. Puis finalement, la direction avait engagé une autre personne pour un travail de journée, mais ça ne se passait pas bien, donc ils l'ont fait travailler la nuit, en remplaçant de facto la nuiteuse qui était partie. Puis cette personne est tombée malade pour une longue durée. Elle a de nouveau demandé pour prendre l'horaire de nuit à sa place. On lui a cette fois répondu que les contrats étaient incompatibles au niveau des horaires car elle travaillait à 20h et la personne à remplacer était à 25h. Selon elle il suffisait de changer son contrat, mais la direction a tourné autour du pot et elle n'a jamais eu de réponse claire. Elle n'a jamais pu travailler de nuit.

Une situation similaire s'est présentée lorsque la personne de l'accueil a pris sa retraite. Elle a alors à nouveau émis le souhait d'être transférée à ce poste. Dans un premier temps, on lui a répondu que cette personne ne serait pas remplacée, puis finalement la direction a engagé quelqu'un de l'extérieur. Elle n'a toujours pas digéré ces deux histoires, cela contribue au fait qu'elle a décidé d'arrêter de travailler l'année prochaine.

MRS8

Elle a 33 ans et est aide-soignante. Elle est célibataire sans personne à charge. Elle travaille depuis ses 21 ans. Elle a commencé des études d'infirmière qu'elle n'a jamais terminées. Cependant grâce aux cours qu'elle a suivis, elle a eu droit au « visa » d'aide-soignante.

Depuis 5 ans, elle travaille dans une MRS qui dépend d'un groupe privé hollandais. Le groupe possède 3 MRS en Wallonie, une dizaine à Bruxelles et le reste en Flandre. En tout, le groupe a environ 23 maisons de repos en Belgique. Il possède aussi des agences immobilières, des parkings.

Avant, elle travaillait dans une MRS du CPAS qui dépendait d'une ASBL. Elle avait un contrat à temps partiel, qu'elle complétait avec des contrats d'intérim – cela lui permettait de bien gagner sa vie – tout en poursuivant ses études en cours du soir. Dans son emploi actuel, elle a eu un CDI après deux ans, après enchaîné CDD et contrats de remplacement.

Actuellement, elle a un contrat de 25h/semaine. Mais comme elle faisait plus d'heures en pratique, elle a récemment eu un avenant à son contrat pour passer à 30h. Cela faisait plus d'un an qu'elle demandait pour augmenter ses heures. Cela n'a pas été simple. Il faut d'abord faire 3 mois d'essai avant que la demande ne puisse être approuvée. Elle a fait ces trois mois puis un nouveau directeur est arrivé. Celui qui est arrivé n'était pas favorable à cette augmentation d'heure. Il l'a regroupée avec

une demande d'augmentation collective des heures pour tout le personnel. Elle a été reprise dans cette demande collective alors qu'elle avait déjà fait sa demande auparavant, elle l'a vécu comme une petite injustice. Les demandes d'augmentation d'heures de plus de 30h n'ont pas été acceptées dans le cadre de la demande collective. Cependant, un nouveau système annuel a été mis en place. Il prévoit d'augmenter les heures via des avenants, puis selon une procédure d'évaluation de transformer les avenants en contrats définitifs. En moyenne les augmentations d'heures par ce biais vont concerner environ 3 personnes par an. L'objectif est de stabiliser la base de personnel tout en gérant les départs à la retraite, les mi-temps médicaux, etc.

Dans son cas, ses heures sont passées de 25h à 30h/semaine via un avenant qui prévaut jusqu'au mois de décembre. En mai, elle a travaillé à temps plein, également via un avenant. L'augmentation de ses heures se justifie par ses heures de travail syndical (elle est déléguée depuis les dernières élections). De plus, elle a accepté une mission logistique de responsable du linge, auquel elle consacre également des heures supplémentaires. Les heures sont comptabilisées sur une période de 3 mois. La direction peut jouer pour arriver au quota d'heures au bout de la période en modifiant le nombre d'heures prestées par semaine selon les besoins (une semaine 20h, une autre 30h, ...).

Le personnel reçoit son horaire 5 jours avant le début du mois pour une durée d'un mois. Il est possible d'introduire des desiderata (sauf pour la période des fêtes de fin d'année et du 15 juin au 15 septembre) et de s'arranger entre collègues pour échanger ses plages de travail.

La charge du travail du matin est répartie entre 13 aide-soignante et normalement 3 infirmières dont les plages horaires sont 7-11h ou 7-14h. Dans son cas personnel, comme elle fait en plus de la logistique, elle travaille de 7h à 15h. L'après-midi, il y a 7 aides-soignantes dans l'idéal et 2 infirmières si tout va bien. Il y a aussi une équipe fixe que de nuit. Elle préfère travailler l'après-midi, cela l'arrange. En pratique, cela lui est souvent accordé. Elle travaille un weekend sur deux. En théorie, elle travaille 5 jours/semaine.

Depuis qu'elle a commencé à travailler, elle observe un manque énorme de personnel. Ce sentiment s'est aggravé avec le Covid. De nombreux collègues sont tombés malades, sont atteints psychologiquement, sont épuisés, tandis que ceux qui sont restés sur le terrain ont dû faire le travail de trois personnes.

Selon elle, ce sont les normes INAMI (ratio personnel/résident) qui posent problème. Elles n'ont pas été révisées depuis la fin des années 1980 alors que la nature du travail a changé. Dans sa MRS, la quantité de personnel est un peu plus élevée que la norme, mais ça ne suffit pas pour le travail demandé. Le côté humain de leur travail ne peut pas être assuré: les résidents ont besoin qu'on les écoute, qu'on les lave soigneusement, qu'on les hydrate correctement. De plus la population vieillit, les résidents deviennent très âgés et sont plus dépendants.

Normalement, la MRS compte 169 résidents, ce n'est plus le cas depuis le Covid car il y a eu beaucoup de décès. Depuis, il y a des lits vides, qui ne se remplissent pas facilement. Les gens ont peur d'aller en maison de repos. De plus, ils peuvent faire jouer l'offre et la demande, négocier les prix. Il n'y a plus de liste d'attente. La charge de travail est donc un peu moins élevée qu'avant car il y a moins de résidents. Cependant, le personnel est tellement épuisé que le moindre petit pépin prend des proportions énormes.

Il y a une bonne cinquantaine d'aides-soignantes dans la MRS. Les aides-soignantes doivent parfois assurer les tâches des infirmières lorsqu'il y a des absences (par exemple, distribuer les cachets). Cela ajoute de la pression pour les infirmières présentes qui doivent assurer leur travail avec des collègues en moins et pour les aides-soignantes qui font des tâches qui ne devraient pas leur revenir.

En général, les malades de longue durée sont remplacés par des CDD. Si un congé maladie est demandé le jour même, la direction essaie de trouver quelqu'un à partir de l'après-midi. Si le congé se prolonge 2-3 jours, elle essaie de trouver des gens parmi le personnel qui veulent bien remplacer la personne malade.

Elle compte seulement 3 ou 4 collègues à temps plein, le reste est à temps partiel. C'est la politique du groupe: ne plus donner de temps plein car il est plus facile de remplacer des temps partiels en cas de maladie ou de grossesse. Elle n'est pas d'accord avec cette politique car elle souhaiterait que les gens qui veulent faire plus d'heures, comme elle, aient la possibilité de le faire.

Elle sent qu'elle ne saurait pas faire ce métier toute sa vie, malgré qu'elle l'adore et qu'elle apprécie beaucoup les résidents. Elle trouve que c'est trop pénible physiquement. Avant, elle était en surpoids, et elle avait mal au dos. Depuis, elle a perdu 40 kilos, mais elle doit manipuler des patients plus lourds qu'elle. C'est physiquement difficile, d'autant plus qu'il faut aller vite, donc il n'y a pas de temps pour la prévention et les accidents sont vite arrivés. Ce serait plus facile si il y avait moins de pression et plus de personnel.

Elle pointe le manque de reconnaissance de la part de la direction. Il y a une relation conflictuelle entre le personnel et la direction (et le groupe), qui s'est amplifiée depuis le Covid. Lors de cette période, la direction ne s'est pas manifestée, n'était pas présente, n'a témoigné aucun remerciement au personnel (à part la prime Covid, mais qui provient de la région wallonne). Le personnel n'a pas de retour sur son travail, et lorsque des demandes sont formulées, la direction répond qu'elle n'a pas les fonds nécessaires. Elle précise qu'elle ne demande pas que la direction leur tienne la main mais juste qu'elle témoigne d'un peu d'attention, et que les responsables sortent de leur bureau (qui est dans le bâtiment) pour venir sur le terrain. Ils y a 4 chefs sur place mais personne ne vient aider quand il manque quelqu'un. Il y a 2 ans, une enquête bien-être a été réalisée, mais les résultats n'ont pas été communiqué jusqu'à récemment sur demande de la délégation syndicale. Des discussions s'en sont suivies et des plans d'action sont tout doucement mis en œuvre, à voir ce qu'ils donneront. Quand elle discute avec des travailleurs des autres MRS du groupe, elle constate qu'ils ressentent la même chose.

Elle trouve qu'elle n'est pas payée à sa juste valeur, elle souhaiterait pouvoir avoir des avantages tels qu'une assurance hospitalisation, des chèques-repas, primes de risques, etc. Elle trouve que le salaire n'est pas suffisamment élevé, et c'est pour cela qu'elle veut faire plus d'heures. Avant d'être impliquée dans le syndicat, elle ne se rendait pas compte des enjeux. Elle a voulu augmenter ses heures aussi pour avoir une meilleure pension. Elle souhaite que le métier d'aide-soignante soit davantage valorisé même s'il ne demande pas une longue formation pour y accéder. C'est un métier important sur le plan humain.

MRS9

Elle a 45 ans et est aide-soignante. Elle travaille depuis 15 ans environ, et est employée depuis 10 ans dans la même MRS. Avant cela, elle travaillait dans une autre MRS où elle avait un contrat CDI à 25h/semaine. Elle a décidé de changer d'emploi car la MRS dans laquelle elle travaille actuellement est plus proche de son domicile.

Elle est employée en CDI selon un régime de 33h/semaine. Cela n'est pas arrivé tout de suite. Elle a d'abord eu des contrats de remplacement à 15h/semaine, durant lesquels elle a travaillé dans les deux MRS pendant 1 an et demi pour avoir un temps plein au total. A un moment, la combinaison des deux temps partiels ne fonctionnait plus au niveau des horaires, c'était de plus en plus difficile de

s'arranger avec les deux employeurs. Elle a donc demandé d'augmenter ses heures (de 15h à 25h) à la maison de repos où elle est actuellement. C'était il y a 7 ans, elle travaillait alors un 3 weekend sur 4. A ce moment-là, elle a eu un enfant, qu'elle élève aujourd'hui seule. Simplifier ses horaires de travail et travailler à un seul endroit était nécessaire pour pouvoir s'occuper de son enfant.

Plus tard, elle a écrit à la direction en expliquant sa situation familiale, et le fait qu'elle avait besoin d'un salaire plus élevé. Il y a deux ans et demi, 8h se sont libérées et la direction les lui a données. Désormais, son horaire est de 33h/semaine, et elle travaille un weekend sur deux. En dehors de cela, son horaire de travail est fixé par mois.

Toutes ses collègues travaillent à temps partiel. La majorité préférerait augmenter ses heures, mais c'est compliqué d'en discuter avec la direction. Quelques personnes ont gagné quelques heures grâce à une CCT. En théorie, le groupe auquel appartient la MRS ne donne pas plus de 25h/semaine sauf exception. Elle pense qu'il s'agit d'une véritable politique de la part du groupe, qui souhaite avoir plus de main d'œuvre à mi-temps. C'est quelque chose qui est souvent répété en réunion. L'argument donné par la direction est que c'est beaucoup plus facile pour organiser des remplacements. Elle craint que cette politique ne provoque une fuite des bons éléments, qui iront chercher de meilleures places ailleurs.

Elle a obtenu son augmentation d'heures (de 25 à 33h) avant que la direction ne change, la politique des mi-temps n'était pas encore aussi présente que maintenant. L'ancienne directrice a pris sa pension et une nouvelle personne est venue la remplacer. Cette directrice est là tous les jours et il y a également un coordinateur qui coordonne deux maisons de repos, et qui est donc moins présent.

Elle est déléguée syndicale depuis les dernières élections sociales. Elle s'est engagée pour mieux connaître les droits des travailleurs, et parce qu'il y avait beaucoup de plaintes parmi les membres du personnel concernant le temps de travail. « Le peu qu'elle sait » via ses formations syndicales, elle le partage à ses collègues. Il y a eu des améliorations depuis qu'elle est déléguée. Certaines personnes sont passées de 19h à 25h/semaine. Néanmoins, cette augmentation offre peu de perspectives d'avenir, notamment aux plus jeunes puisque le salaire ne permet pas d'acheter une maison par exemple.

La MRS compte 100 résidents. Le nombre d'employés est au-dessus des normes légales de personnel, elle précise qu'ils ne sont pas surchargés de travail la plupart du temps, sauf les weekends. Pour les vacances, beaucoup d'étudiants sont engagés. En cas d'absences, on fait appel à des étudiants ou à des soignantes en repos. Il est plus compliqué d'organiser des remplacements pendant les vacances, car les étudiants sont déjà dans le service.

Elle n'est pas certaine de pouvoir encore travailler pendant 20 ans. Elle constate que peu de membres du personnel arrive jusqu'à la pension, la plupart prennent des mi-temps médicaux, qui ont des répercussions financières.

Elle explique qu'il y a des problèmes de communication avec la direction. Le personnel se sent surveillé. Des personnes auraient été engagées pour surveiller le personnel, il y a par exemple un « homme à tout faire » qui n'est pas très apprécié et qui se vante de rapporter à la direction ce que fait le personnel (est-ce que tout le monde porte bien le masque tout le temps, est-ce que les temps de pause sont dépassés, etc.). C'est d'autant plus dérangeant, trouve-t-elle, que la directrice ne vient jamais parler directement aux travailleurs, elle passe par les chefs de services et par des e-mails. En réunion syndicale, l'ambiance est également délétère, la direction formule menace sur menace. C'est un vrai changement d'ambiance depuis le changement de directrice. Avec l'ancienne directrice, elle rapporte qu'il était possible de parler franchement et de discuter. La crise du Covid n'a rien arrangé.

La MRS a été fort impactée pendant la première vague, il y a eu plusieurs décès parmi les résidents. Les soignantes voulaient que davantage de mesures soient prises, ou prises différemment. Elles ont formulé des suggestions, mais qui n'ont pas été entendues. Cela a suscité beaucoup de colère parmi le personnel. Un manque de considération a été ressenti, ainsi qu'une incompréhension face au fait que des gens qui n'étaient pas sur le terrain n'écoutaient pas leurs retours et leur manquaient de reconnaissance.

Cela contraste avec la relation qu'elle décrit entre les membres du personnel et les résidents et leur famille, qui leur témoignent de la reconnaissance.

Elle conclut en partageant une impression, selon laquelle le métier d'aide-soignante au sein de la MRS équivaut à être la roue de secours des autres services. Si il manque quelqu'un chez les infirmières, en cuisine, etc., c'est aux aides-soignantes qu'incombent les remplacements. Elle a l'impression que le management entretient cette différenciation entre services, en créant une hiérarchie entre eux. La direction a annoncé que les infirmières sont au-dessus des soignantes, et qu'en l'absence des responsables des soignantes, ces dernières doivent suivre les consignes données par les infirmières. En conséquence, les soignantes n'osent pas discuter mais souffrent d'être moins considérées et vivent cela comme un manque de reconnaissance.

b0.3 Sector woonzorgcentra (code WZV)

WZC1

Zij is zorgkundige in een Woonzorgcentrum (privésector), dat deel uitmaakt van een grotere groep. Haar taken omvatten alle aspecten van het verzorgen van oudere bewoners, zoals wassen, ontbijt geven, bedden opmaken, kleren sorteren, soep bedelen, mensen naar en van hun lunch brengen, ze daarna terug in bed leggen, etc.

Ze heeft een deeltijds contract à 28u/week. Er zijn vroege shiften (startend van 5.45 of 6.45 en tot 12.40 of 13.30), en late shiften. Er zijn ook nachtshiften maar dat doet zij niet. Soms worden dagpersoneel gevraagd in te springen voor ziek gevallen nachtpersoneel, dat heeft zij 1x gedaan, daarna niet meer wegens fysiek te zwaar. Wel heeft ze vaak overuren, waarbij de weekprestatie geregeld oploopt tot 30 of 32u, wat een gevolg is van opvangen van zieke collega's. Dit kan gecompenseerd worden de volgende weken, doch soms zijn er te veel overuren opgestapeld om nog te kunnen compenseren en dan wordt een aangepast contract voor een welbepaalde maand opgemaakt.

Haar uurrooster krijgt ze een maand op voorhand. Die relatieve onvoorspelbaarheid is voor haar oké, maar vormt vaak een probleem voor collega's met jonge schoolgaande kinderen die op school opvang moeten krijgen. Die schoolopvang moet ook een maand op voorhand ingeroosterd worden, wat met de huidige planning van de werkroosters (ook een maand op voorhand) niet altijd mogelijk is.

Eerder heeft ze 13 jaar gewerkt als winkelkassierster, maar door de toenemende werkdruk haalde ze daar op den duur geen voldoening meer uit. Ze heeft zich daarom ingeschreven voor een opleiding tot verpleegkundige na een vooropleiding (met oog op toelating tot de opleiding zelf), waarvan ze de eerste twee jaar heeft afgemaakt, wat haar een diploma zorgkundige opleverde. Daarmee is ze beginnen solliciteren, eerst vervangen en interims, dan een vast contract bij een OCMW-WZC. Daar vond ze de mentaliteit niet oké, wegens te veel personeel die vele uren niets zaten te doen, wat her en der tot wrijvingen leidde. Daarom heeft ze uiteindelijk gesolliciteerd voor de job waar ze nu al

4 jaar zit, in een WZC in de privé. Het werkritme is er hoger, en alles is tot op de minuut getimed, maar dat vindt ze oké.

Vroeger in haar winkeljob werkte ze voltijds, maar in de zorg, en zeker in WZC zijn er alleen deeltijdse banen. De vacature waarvoor ze solliciteerde was voorzien op 19u/week, maar ze heeft tijdens de sollicitatie onderhandeld dat ze de job alleen aannam als het 28u (75%) zou zijn. De directie had gesuggereerd dat ze met 19u wel verder kon 'aangezien uw echtgenoot zelfstandige is', maar dat heeft ze niet gepikt en dan toch 28u gekregen.

Ze zou deze job niet voltijds kunnen doen, omdat ze ook nog tijd aan haar gezin/kinderen wil spenderen, en ook omdat het fysiek te zwaar zou zijn. Die zwaarte zit voor haar vooral in het werken in gebogen houding (wassen) en het tillen van bedlegerige mensen, dat ondanks de hulpapparatuur zeer belastend voor de rug is. Soms leidt haar uurrooster ertoe dat ze bv een blokje van 7 dagen aan een stuk moet werken, en dat daar door plotse ziekte van een collega nog 2 dagen bijkomen. Dan voelt ze dat een voltijdse job voor dat werk te zwaar zou zijn, zeker niet vol te houden over een hele loopbaan. Er zijn slechts enkele collega's die voltijds werken, maar dat zijn zonder uitzondering jongeren die nog thuis wonen of nog geen kinderen hebben.

Momenteel kondigt zich in het WZC ook een probleem aan door de steeds hogere vereisten die door de directeur aan het personeel opgelegd worden. Hierover is op aanvraag van de syndicale afgevaardigden (waaronder respondent) een interne consultatie aan de gang op het niveau van de groep (juridische eenheid).

Het verloop is aanzienlijk; de laatste twee jaar hebben een 9-tal werkneemsters (op een totaal van 55) de werkgever verlaten, alle om redenen gerelateerd aan het deeltijds karakter van de job. De personen in kwestie hebben meermaals verzocht hun uren uit te breiden van 19 (of 24) naar minstens 28, en dit niet verkregen. Alle uitstromers hebben een andere job gevonden eveneens in de zorgsector (o.m. het Wit-Gele Kruis, waar meer tijdsautonomie is + de beschikking over een auto). Niet elke vertrekkende werknemer wordt ondervangen door een nieuwe vacature, vaak zit daar een hele tijd tussen. Twee momenteel openstaande vacatures geraken ook niet ingevuld omwille van het halftijds karakter.

Daarnaast is er geregeld uitval wegens beroepsgebonden ziekte, met name overbelasting van rug, schouders, heupen. Het heeft vooral te maken met het tillen. Drie medewerksters zijn sinds maart 2020 langdurig ziek geweest. Zelf is de respondent al eens uitgevallen wegens ontsteking in het schoudergewricht, wat met een infiltratie en herstelrust opnieuw hersteld is. Ze hoopt dat dit zich niet opnieuw voordoet.

De meeste medewerksters realiseren zich dat hun deeltijds statuut gevolgen heeft voor hun pensioen. In de sectorale CAO is bedongen dat een werkweek van 28,5 uren wordt gelijkgesteld met een voltijds pensioen. De werkgever weigert echter contracten van meer dan 28,0 uur toe te staan, wat allicht te maken heeft met de extra kosten voor de sociale zekerheid die in dat geval voor zijn rekening zouden zijn.

Ze vindt dat ze al bij al de goede keuze heeft gemaakt en zou opnieuw kiezen voor een deeltijdse baan in de zorg, liever dan voltijds elders. Maar ze begrijpt dat veel jonge collega's daar anders tegenaan kijken.

b0.4 Secteur de la vente (code V)

V1

Elle travaille dans un magasin de chaussures qui fait partie d'une chaîne. La chaîne a repris l'enseigne il y a 5 ans à une autre chaîne de magasins de chaussures. Auparavant, elle travaillait dans le même magasin, pour le compte de la chaîne précédente, depuis 25 ans. Il s'agit de son premier emploi, elle a été engagée directement. Elle n'a pas de diplôme. Quand la chaîne actuelle a repris le magasin, elle avait 48 ans et son contrat a été reconduit tel quel.

Lorsqu'elle était employée par la chaîne précédente, elle a travaillé à temps plein pendant les 15 premières années. Puis, elle a demandé un mi-temps sur base volontaire, elle est passée à 24h/semaine. Elle a eu des problèmes interpersonnels au boulot avec sa n+1, et réduire ses heures de travail a été le moyen de continuer à travailler pendant ce passage à vide. Tout au long de sa carrière, elle a occupé les fonctions de vendeuse et d'assistante gérante au sein du magasin. Depuis son temps partiel, elle est vendeuse, sans responsabilités, ce qui lui convient très bien. Elle n'a pas apprécié son expérience d'assistante gérante.

Le changement d'employeur a été synonyme d'un changement dans la nature et dans l'organisation du travail. Là où dans l'ancienne chaîne, le travail était centré sur la vente et le service aux clients, dans la chaîne actuelle, il s'agit davantage de faire de la manutention.

Elle explique qu'elle fait attention à ses postures lorsqu'elle travaille. Elle privilégie sa santé à la vitesse. Avec l'ancien employeur, les employés avaient reçu de bonnes formations via la médecine du travail, pour leur expliquer comment porter des charges, ouvrir les colis, etc.

Elle ne se voit pas encore faire ce travail pendant 10 ans, elle ne se sentirait plus à sa place. D'une part car il faut aller de plus en plus vite (il y a peu de personnel en magasin), d'autre part car l'attitude des clients est de moins en moins patiente, de plus en plus d'entre eux demandent beaucoup de services pour un minimum de considération. Le métier n'est pas reconnu comme lourd ou pénible, mais avec l'âge, la pénibilité arrive et est due à un ensemble de facteurs (attitudes clients, beaucoup de manutention, pression à la rentabilité). Elle se voit encore travailler comme elle le fait jusque 60 ans, mais n'est pas sûre pour l'après. Elle pense peut-être à étaler ses heures sur 5 jours. Alors que sous l'ancien employeur, elle se voyait bien continuer à travailler jusque 65 ans.

L'équipe est constituée de 6 personnes qui travaillent en tournante (selon les congés, etc.). Elle a deux collègues plus âgées qui sont en mi-temps médical. Elle preste ses 24h de travail en 3 journées de 8h. Elle a dû batailler pour avoir cet horaire, car ce n'est pas la préférence de l'employeur, qui préférerait répartir les heures sur 5 jours, voire 4 si le travailleur le demande. Ce mode de fonctionnement étant la norme pour l'employeur, les nouveaux travailleurs l'acceptent quand ils commencent à travailler. Puis, s'ils restent dans la société, ils s'informent et demandent à rassembler leurs heures. En tant que déléguée syndicale, elle est bien au courant de cela, un document type est prévu. En général, les gens commencent par un contrat de 20h/semaine, qu'il est possible d'augmenter par la suite par tranches de 2h. Elle se méfie des avenants au contrat comme procédé pour augmenter les heures de travail car tout le reste du contrat (par exemple les congés) ne sont pas modifiés pour suivre l'augmentation.

Il y a également du personnel en intérim. A une époque, l'employeur a également engagé des chômeurs via des contrats de réinsertion (1 euro/heure pour l'employeur). Elle trouve que cela s'apparentait à de l'exploitation. Ce système n'a pas continué longtemps.

L'employeur privilégie la flexibilité dans les heures de travail. Par exemple, l'après-midi, il y a plus de clients donc il faut davantage remplir les plages horaires de l'après-midi. C'est également plus facile en cas de maladie de gérer un temps partiel absent qu'un temps plein. Les heures supplémentaires se prestent uniquement sur base volontaire lorsqu'il faut remplacer un collègue qui est en congé maladie.

Ses collègues plus jeunes voudraient travailler davantage pour mieux gagner leur vie. Avant, il y avait un complément du chômage pour les travailleurs à temps partiel, ce qui n'est plus le cas maintenant. C'était plus facile pour les femmes de rester un peu à la maison. Aujourd'hui, on ne peut plus se permettre d'être chercheur d'emploi à temps partiel, on serait sanctionné.

Le temps partiel est une source d'incertitude chez les membres du personnel. Par exemple en ce qui concerne les cotisations pour la pension. Et pour les jeunes, cela les empêche d'avoir des perspectives. Il est impossible de demander un prêt pour démarrer dans la vie si on n'a pas de contrat à temps plein. Ils ne gagnent pas suffisamment, or le travail devrait être un vecteur de liberté. Il faut donner aux jeunes la chance de travailler. Elle pense que l'idéal serait de proposer des contrats à temps plein, ou un maximum d'heures, en début de carrière. Puis, arrivé à un certain âge (par exemple 45 ans), il faudrait pouvoir diminuer ses heures sans pénalité.

Avec le Covid, elle a été au chômage durant un mois. Puis, ils ont pu travailler à magasin fermé, sur base volontaire. Elle travaillait une douzaine d'heures par semaine. Il a fallu répartir les heures disponibles entre les travailleurs volontaires pour que cela soit équitable.

Les salaires sont payés au barème de la CP311, qui n'est pas la pire.

Actuellement, elle loue un studio à un membre de sa famille pour un loyer modéré. Cela lui convient, elle explique qu'elle n'est pas matérialiste. Elle n'a jamais voulu acheter. A un moment, elle aurait pu, mais elle a eu l'impression que son salaire n'aurait pas suffi.

Elle vit uniquement de son salaire, elle a une fille adulte qui n'est plus à sa charge et un compagnon qui a une société de son côté et qui n'est pas à sa charge.

Elle considère sa fonction de déléguée syndicale comme sa bouée de sauvetage. Cela lui permet de sortir du magasin, pour assister à des séminaires, visiter d'autres magasins. Ce sont des moments où elle ne doit pas travailler physiquement. En théorie, 16h par semaine sont déduites de son temps de travail pour sa fonction syndicale (en pratique, environ 8h).

V2

Elle a 54 ans et travaille dans le même supermarché depuis 34 ans. Elle s'occupe actuellement du rayon alimentation depuis quelques années, après avoir travaillé au rayon parfumerie pendant 25 ans. Elle a changé de rayon en raison d'une incompatibilité d'humeur avec la cheffe de l'équipe. Elle a un contrat à temps partiel de 28h/semaine. Elle a commencé avec un contrat à 20h/semaine en 1987 (mi-temps). Elle a « pris ce qu'on lui donnait » comme heures en commençant, puis son contrat a connu une augmentation graduelle. Aujourd'hui, elle travaille 28h/semaine, soit un 4/5 ETP. Elle a eu un CDI après un an à l'essai.

Il s'agit de son premier boulot. Après ses humanités, elle voulait partir de chez ses parents et il fallait du boulot pour payer un loyer d'appartement. Elle a fait des études secondaires de « secrétariat langue ». Elle dit qu'elle restera dans son emploi actuel jusqu'à sa pension. Elle pense encore travailler 6 ou 8 ans, et de toute façon s'arrêter avant 67 ans.

Elle trouve qu'un travail à temps partiel de 28h/semaine, « c'est idéal » pour une femme car ça leur permet de « faire ce qu'elles ont à faire à la maison et de s'occuper des enfants ». Elle n'aurait pas voulu travailler à temps plein. Elle souligne que cette organisation lui convient bien car elle n'a jamais vécu seule. Son compagnon, qui est prépensionné depuis l'an passé, travaillait dans la fonction publique. Il a un bon salaire et une bonne pension, ce qui lui permet à elle, de travailler à temps partiel. Les revenus de son compagnon compensent les siens. Leurs enfants sont adultes aujourd'hui et travaillent aussi dans le secteur de la grande distribution (notamment son fils, chez Colruyt). Elle s'occupe de sa petite fille.

Grâce à son ancienneté, elle dit qu'elle a quasiment un salaire équivalent temps plein. Elle gagne 1650 euros et trouve que c'est suffisant.

Elle travaille à horaires fixes: 4x7h/jour. Pour les nouveaux collègues, les horaires sont plus flexibles, mais pour les anciens comme elle, les anciennes conventions sont toujours d'application. Il est possible de faire des heures supplémentaires, mais ce n'est pas obligatoire. Elle n'en fait plus.

Elle et ses collègues ont eu plus de travail en raison du Covid car il y avait davantage de ventes, les rayons se vidaient beaucoup plus vite. Mais à part cela, le Covid n'a pas changé leur manière de travailler.

Le matin, quand elle arrive, il y a un planning avec les tâches pour chaque personne. Elle va chercher les « rolls » avec les aliments qu'elle met en rayon. Pour les « éclopés » (3 anciens) comme elle, les responsables leur assignent des « rolls » légers (biscuits, chips, café, céréales, etc.). Ils s'arrangent aussi entre collègues pour se répartir la charge de travail. Les hommes s'occupent du lourd et les femmes du léger et du « chipotage ». Il y a un équilibre hommes-femmes dans l'équipe. Dans le temps, Delhaize préférerait engager des hommes mais ce n'est plus le cas aujourd'hui, le genre n'a plus d'importance.

Elle vient d'être opérée d'une prothèse au genou, elle est en incapacité de travail jusque fin du mois. Elle ne peut pas dire si c'est directement en lien avec son travail ou pas. Elle a beaucoup d'arthrose dans les articulations. Son travail est physique, elle est toujours debout et bouge beaucoup. Elle souffre aussi du dos comme pas mal de ses collègues. L'employeur fait tout ce qu'il peut pour les soulager (école du dos, outils à disposition pour ne pas que les travailleurs doivent se baisser, coussins pour les genoux, etc.). Elle précise que dès que les travailleurs demandent quelque chose en ce sens, l'employeur fournit ce dont ils ont besoin. Comme elle est plus âgée, elle peut aller se reposer en salle repos si besoin ou demander à aller plus en caisse. L'employeur prône le bien-être au travail, c'est dans son intérêt en tant qu'employeur car quelqu'un qui est bien dans son travail est plus rentable. Elle trouve que son employeur « est réglo ». Elle n'est pas représentante syndicale mais s'entend très bien avec la permanente.

Elle sent de la reconnaissance pour son travail, elle ne s'est jamais sentie malmenée. Si il y a des tensions, et c'est inévitable dans une équipe, le bureau du responsable est ouvert et il y a toujours moyen de discuter.

Par rapport au fait que son contrat à temps partiel affectera sa pension, elle dit qu'étant jeune, elle n'y pensait pas. Avec le temps cependant, elle a demandé pour augmenter mes heures et donc son revenu. Une fois 45-50 ans, elle a commencé à penser davantage à sa pension. Elle se rend compte que pour travailler à temps partiel volontairement, il faut vivre à deux. Elle ne sait pas encore combien elle gagnera à sa pension. Elle a fait une épargne pension et trouve qu'il faut conseiller à tous les jeunes d'en faire une.

Elle a 43 ans et travaille dans le même supermarché depuis plus de 20 ans, dans le service boulangerie. Elle a commencé à y travailler à 19 ans, lorsqu'elle est sortie de l'école secondaire. Jusqu'en 2019, elle a travaillé à temps plein puis elle est passée - à sa demande - à un horaire de 28h/semaine pour raisons personnelles. Son père est tombé gravement malade et elle a réduit son temps de travail pour s'occuper de lui et seconder sa mère. Depuis le décès de son père il y a deux ans, elle a gardé cet horaire à temps partiel et aide sa mère qui est concierge.

Elle a une fille de vingt ans et vit avec son mari qui est salarié. Travailler à temps plein n'a pas toujours été évident avec un enfant. Mais elle a une famille qui s'entraide beaucoup, elle a pu compter sur ses parents, frères et sœurs pour l'aider à s'occuper de sa fille lorsque celle-ci était plus jeune.

Elle a un horaire fixe. Elle travaille en 4x7h les lundi-mardi-mercredi-samedi. C'est elle qui a demandé ces jours-là. Elle travaille de 6h15 à 13h45. Ses collègues de l'équipe ont aussi des horaires fixes. Sauf les nouveaux qui ont des nouveaux types de contrats plus flexibles dans lesquels un certain nombre d'heures sont flexibles. Comme elle est ancienne, elle a un ancien contrat où elle a gardé son horaire.

Elle habite loin de son lieu de travail. Son mari la conduit le matin, et pour le retour, soit il revient la chercher soit elle doit prendre les transports en commun, dans ce cas-là, son trajet lui prend plus de 2h. Elle habite en Flandre mais n'est pas bilingue donc c'est plus facile pour elle de travailler à Bruxelles, de plus c'est là où habite sa famille.

Son boulot est parfois pénible physiquement, il faut porter des bacs de pains, à des hauteurs pas toujours adaptées. Elle a déjà ressenti des maux au dos et aux épaules. Elle a déjà eu 2-3 formations là-dessus. Ils ont un peu de matériel pour les aider (petits tapis pour les genoux, etc.) et des améliorations sont mises en œuvre (nouveaux fours plus ergonomiques). Elle espère faire ce métier jusqu'à sa pension mais ne sait pas si ce sera physiquement possible de rester dans l'équipe boulangerie. Elle demandera peut être à aller en caisse ou dans l'équipe alimentation, où les tâches sont moins contraignantes physiquement.

En boulangerie, il n'y a que des femmes pour le moment. C'est un hasard, il y avait des hommes avant. Dans son équipe quasiment tout le monde travaille à temps plein. L'ambiance est très bonne avec ses collègues. S'il y a des problèmes, ils les règlent entre eux. Il y a eu une restructuration il y a 5 ans. L'équipe a alors beaucoup changé, certains collègues ont changé de magasin. Sur les cinq personnes de son équipe, elles sont deux anciennes à être restées. A 5 personnes, il y a suffisamment de personnel pour les tâches. Avant ce n'était pas le cas, son équipe devait s'occuper des plats préparés en plus. Maintenant, c'est une autre équipe qui s'en occupe. C'est au niveau de la chaîne de supermarchés que l'organisation du travail se décide. Actuellement, il y a un plan de réorganisation et de répartition des tâches entre les équipes et les rayons pour optimiser le travail en fonction du nombre de personnes dans chaque équipe. Elle espère que cela sera pour un mieux.

Les demandes de congés pour la période des grandes vacances sont à demander en janvier-février et ils reçoivent une réponse en mars. Pour les autres périodes de l'année, il faut demander trois semaines à l'avance. En cas d'absences parmi l'équipe, il n'y pas de système de remplacement prévu (sauf pour les absences de longue durée). C'est l'entraide entre collègues qui prime, avec éventuellement l'appui d'autres équipes. Il y a également beaucoup d'étudiants qui peuvent venir en renfort. C'est d'autant plus pratique qu'on peut les appeler parfois en dernière minute.

Le travail n'a pas changé énormément avec le Covid hormis qu'il a fallu respecter les mesures de sécurité. Cela n'a pas toujours été évident avec les clients. Encore maintenant, certains ne respectent pas les mesures, cela crée des tensions.

Elle est syndiquée mais pas représentante syndicale. Si elle a des questions, la permanente est toujours disponible pour répondre aux questions.

V4

Elle travaille à temps plein depuis quelques années mais elle a passé la majorité de sa carrière à temps partiel. Elle a également beaucoup de collègues qui travaillent à temps partiel.

Elle a 45 ans, est mariée et à un enfant. Son mari travaille à temps plein. Elle a commencé sa carrière en 1998 au sein d'un groupe qui gère des supermarchés. Puis le magasin dans lequel elle travaille a été repris par un autre groupe en 2010. Lorsqu'elle a commencé à travailler, elle avait un contrat de 20h/semaine. Ce n'était pas un choix, elle aurait aimé travailler plus, mais c'est ce type de contrat qui était d'office proposé. Depuis, il y a eu des discussions au niveau du secteur de la vente pour augmenter les heures des contrats à temps partiel. Elle explique que vers 2004-2005, un accord sectoriel a été conclu pour augmenter les heures des contrats à temps partiel en deux temps, d'abord à 22h/semaine puis à 24h/semaine. Son temps de travail a donc été augmenté à ce moment-là. Puis, quand son employeur actuel a repris le magasin en 2010, elle a changé de fonction et est devenue assistante manager. Ce poste s'accompagnait d'une augmentation des heures de travail, à 30h/semaine. Après quelques années, elle est devenue manager de rayon et a accédé à un temps plein.

En tant que déléguée syndicale, elle explique qu'un accord a été récemment conclu avec l'employeur pour augmenter à 28h/semaine les contrats à temps partiel.

Avant de devenir manager, elle a toujours souhaité travailler à temps plein pour raisons salariales. Ses demandes n'ont cependant jamais abouti. Les employeurs préfèrent compter sur plus de contrats à temps partiel (par exemple, 2 contrats à mi-temps plutôt qu'un temps plein) dans une optique de flexibilité. Elle cherchait donc à augmenter ses heures, par exemple en demandant à prester des heures supplémentaires.

Le gros point noir de l'organisation du travail selon elle se situe au niveau des horaires qui sont ultra-flexibles. L'horaire de travail commence à 6h du matin et la plupart des magasins ferment à 20h. Le magasin ouvre également le dimanche matin (le travail ce jour-là se fait sur base de volontariat sauf pour les managers). A part un jour de roulement (repos hebdomadaire) fixe et une journée de travail fixe sur la semaine, tout le reste de l'horaire est flexible. C'est un logiciel qui fait les horaires en fonction des besoins en travail. Beaucoup de mamans souhaitent avoir le mercredi comme jour de repos. On a instauré une règle pour que les mamans d'enfants de moins de 12 ans aient une priorité pour ce jour-là, même si on ne peut pas contenter toutes les personnes concernées. Les horaires de travail sont aussi source de problèmes pour les parents (principalement des femmes, qui constituent la majorité des employées du magasin) qui sont dépendants des horaires des crèches et des garderies. Les horaires doivent normalement être affichés trois semaines à l'avance. Il y a des changements de dernière minute qui doivent normalement requérir l'accord des personnes concernées. A part cela, les horaires sont planifiés au quart d'heure près. Ils ne se ressemblent pas d'une semaine à l'autre ni d'un mois à l'autre. C'est stressant et peu pratique. Il est impossible de retenir son horaire par cœur, et c'est compliqué lorsqu'il faut prendre des rendez-vous, par exemple médicaux, à l'avance. Ce que le personnel sait, c'est combien de jours il va travailler sur sa semaine, en fonction de son contrat. Les journées de travail peuvent quant à elles durer entre 4h (min) et 8h (max). Elle s'interroge sur la plus-

value d'utiliser un logiciel pour faire les horaires, surtout pour un magasin de petite taille comme le sien (une trentaine d'employé). Avant la restructuration de 2018, les horaires étaient moins aléatoires (par exemple, 4x6h/semaine), et le roulement horaire se faisait sur 4 semaines. Ce n'était pas fixe non plus mais davantage répétitif.

Elle témoigne d'une rigidité de la part du management pour trouver des arrangements au niveau des horaires. C'est le directeur du magasin qui est responsable de ces aspects. En dehors de cela, il a peu d'autonomie, la gestion des ressources humaines se fait au niveau d'un district manager responsable pour la région.

Elle habite à 30 km du magasin et son trajet n'est pas difficile, le magasin est accessible. Mais pour d'autres magasins, c'est très compliqué. Certaines personnes n'ont aucun transport en commun pour pouvoir démarrer leur journée à 6h.

En tout il y a 53 magasins en Belgique. Ce sont des petits supermarchés qui emploient maximum 45 personnes. Les contrats précaires sont nombreux, il y a de nombreux travailleurs intérimaires et étudiants. Elle souligne que les nombreux contrats à temps partiel sont vecteurs d'un moindre accès à des droits tels que les crédits-temps.

Le travail n'est pas simple, surtout depuis la restructuration. Il faut être davantage polyvalent. Avant, les travailleurs se répartissaient entre la caisse et les différents rayons. Maintenant, ils peuvent être affectés à l'ensemble de ces tâches. Les tâches sont affichés une semaine à l'avance, l'information est ajoutée au document qui reprend les horaires. Des changements de dernière minute sont toujours possibles.

Le Covid a augmenté la pression au travail, ainsi que l'agressivité des clients. Le port du masque permanent alors que les tâches peuvent requérir des efforts physiques est également une contrainte nouvelle. Elle observe beaucoup d'absentéisme (mais la période est particulière), notamment au niveau des managers de rayon. Ou bien, certains managers ne veulent plus assurer cette fonction car il y a trop de travail. En effet, depuis la restructuration, les rayons ont été regroupés en « univers ». Elle ne sait pas dire si elle continuera à faire ce travail jusqu'à sa pension. Elle note que les aménagements de fin de carrière deviennent de plus en plus compliqués.

Elle observe qu'il y a une majorité de femmes parmi les personnes employées, et ce jusqu'au niveau de fonction manager. Après, celles-ci se raréfient. Très récemment cependant, une nouvelle CEO, ainsi qu'une nouvelle directrice des ressources humaines ont été nommées au niveau du groupe.

b0.5 Sector handel (code H)

H1

Zij is verkoopster in een winkel van lingerie. Naast verkopen doet ze nog andere taken zoals stock-beheer, poets- en onderhoudswerk, en papierwerk (bijhouden van verkoopcijfers).

De werkgever is de Belgische vestiging van een buitenlandse (Nederlandse) firma, die onder de 'grote kleinhandel' valt (Paritair Comité 311). In de winkel zijn ze met 8 werknemers, zijnde 1 winkel-verantwoordelijke en 7 verkoopsters. Zij is eveneens Syndicaal Afgevaardigde.

Ze doet deze job nu 17 jaar. Ervoor had ze ook altijd jobs als winkelbediende. Ze heeft een A2 diploma (Beroepsonderwijs) van verkoop & etalage.

Ze werkt deeltijds, 20 uur in de week, volgens een variabel uurrooster. Dit betekent dat ze een maand op voorhand haar uurrooster krijgt, en dat het er elke week anders uitziet. Als je tijdig een bepaalde dag of halve dag doorgeeft die je graag vrij zou houden (bv voor doktersbezoek) kan je dit meestal krijgen, maar het is geen recht. Het wordt dan vaak binnen het team opgelost. Haar werkuren zijn altijd tussen 10 en 18 uur (openingsuren winkel).

Halftijds werken was een bewuste keuze. Haar partner had een fulltime job, en ze was juist bevallen, en haar eigen moeder was bereid tot halftijdse kinderopvang. Dan was een halftijdse job ideaal. Nu 17 jaar later staat ze er nog steeds achter en wil ze verder halftijds blijven werken. Haar partner heeft een fulltime inkomen.

Bij haar collega's is het als volgt: de winkelverantwoordelijke en haar assistente werken voltijds. De overige zes deeltijds (variërend van 18 uur tot 24 uur). Sommige (met name jonge meisjes die nog geen kinderen hebben) zouden meer uren willen werken, zelfs voltijds. Maar ze nemen toch deze job aan omdat een andere (voltijdse) job voor hen moeilijk te krijgen is. De CAO staat wel toe dat men op basis van anciënniteit op bepaalde momenten contractverlenging met 2 uur extra kan aanvragen.

De werkgever geeft de voorkeur aan deeltijds werkende werknemers, omdat er zodoende meer flexibiliteit mogelijk is, met name inzetten van de effectieven in functie van de verwachte drukte in de winkel. Het is ook handig als iemand ziek valt, dan kan men die vrijgekomen uren opvangen door iemand anders van het personeel in te zetten. Er wordt dan een addendum bij het contract gemaakt. Voor de werkgever is dat interessanter dan iemand nieuw of ad interim moeten inwerken.

Deze job voltijds doen is in principe doenbaar maar ze zou het wel moeilijk vinden omdat ze (niet werk gerelateerde) gezondheidsproblemen heeft. Het is wel de ganse tijd rechtstaan, dus voor oudere werknemers zou het lastig zijn deze job voltijds te blijven doen. Ze heeft weet van collega's (in andere vestigingen) die voor een deeltijdse landingsbaan kiezen zodra ze kunnen. Toen ze 17 jaar geleden de job aannam stond ze wel niet stil bij het feit dat haar pensioen veel lager zou zijn. Ze merkt dat ook haar jonge collega's zich dat niet realiseren.

H2

Ze werkt als administratief bediende in de dienst na-verkoop op het hoofdkantoor van een Duitse winkelketen. Haar taken bestaan vooral uit informatie aan klanten inzake herstellingen of vervanging van onherstelbare goederen door waardebonnen, naast andere telefonische contacten op aangeven van de winkels.

Ze werkt 80%, wat gelijk staat met 28 uur in de week. Haar uurrooster is constant, elke week hetzelfde, met name op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9u tot 16.45u. Op woensdag is ze thuis. Dat ze deeltijds werkt is haar eigen keuze. Ze heeft 4/5 ouderschapsverlof genomen na de bevalling van haar eerste dochter. Ze werkte er toen nog niet lang, en kon geen betaald tijdskrediet blijven nemen (daarvoor had ze er eerst minstens een jaar voltijds gewerkt moeten hebben). Daarom is ze vervolgens 4/5 blijven werken, ook al schiet ze er een stukje inkomen bij in.

Ze heeft nu bij haar huidige werkgever en in het huidige tijdsregime 13 jaar anciënniteit. Ze heeft een contract voor onbepaalde duur. Ervoor werkte ze bij andere bedrijven, eveneens in de kleinhandel. Haar twee eerste jobs waren halftijds, maar toen woonde ze nog thuis (bij haar ouders); haar derde

job was voltijds (klantendienst callcenter). Haar vierde job is haar huidige, dus opnieuw deeltijds maar dan 80%.

In het kantoor waar ze werkt werken zo'n 150 mensen. In haar dienst (administratie & na-verkoop) zijn ze met 8, die allemaal voltijds werken, behalve zij en nog een collega die ook 80% werkt. Het is niet zo dat de werkgever aanstuurt op voltijdse of deeltijdse contracten. In principe kan iedereen er voltijds aan de slag, behalve de poetsvrouwen. Het bedrijf werkt niet met een poetsfirma maar heeft zelf poetspersoneel in dienst, maar dan allemaal deeltijds. Daar stelt zich wel een probleem omdat sommige van die poetsvrouwen omwille van het inkomen liever voltijds zouden willen werken. Sommige combineren zelfs twee halftijdse poets-jobs, wat uiteraard heel zwaar is.

Haar werk zou ze voltijds kunnen doen, moest het nodig zijn. Het is niet echt een zware job, en de meeste doen het ook voltijds. Dat zij deeltijds werkt is echt haar eigen keuze, met oog op tijd over hebben voor haar twee kinderen en wat vrije tijd. Ze heeft een partner die ook inkomen binnenbrengt, dus financieel kunnen ze op die manier wel rondkomen. Als het te herdoen was zou ze opnieuw dezelfde keuze maken, toch zeker wat betreft haar arbeidstijdregeling. Ze heeft geen plannen van werk te veranderen. Ze heeft zich destijds ook gerealiseerd dat 80% werken zijn repercuties heeft voor pensioen en uitkeringen, maar ze heeft daar vrede mee.

H3

Zij werkt al 35 jaar bij een kleinhandelszaak in kledij, als verkoopster. Ze werkte tot 3 jaar geleden in een winkel, maar nu, sinds ziekteverlof (kanker) in een outlet, waar alleen aanwezige goederen verkocht worden (dus geen bestellingen & klantenregistratie). Ze is verkoopster, maar doet ook het aanvullen van rekken (leverancier brengt tot in magazijn & pakt uit), en poetsen/onderhoud op momenten dat er geen klanten zijn (paskamers). Ze heeft tevoren nog als verkoopster bij een andere textielwinkelketen gewerkt, en TSO gedaan + 1 jaar Toerisme (maar vond daarin geen werk wegens gebrekkige talenkennis).

Ze werkt 24u in de week, volgens een variabele uurrooster die 3 weken op voorhand gekend is. Haar uren vallen altijd tussen 10u en 18u, en beslaan minstens 4 uur per dag. Ze heeft heel lang 22u/week gewerkt maar op haar eigen vraag uitgebreid tot 24u/week. Verder uitbreiden wil ze niet, omdat ze het zo doenbaar en aangenaam vindt (ze doet haar job graag), en omdat ze financieel wel rondkomt. Dat komt omdat zij ooit gewerkt heeft in een stelsel van variabele uren met opleg van werkloosheidsuitkering, en deze rechten behouden heeft in de zin dat ze een 'voltijds pensioen' zal hebben. Bij jongeren die nu instappen in een deeltijdse job is dat niet het geval. Die variabele uren namen destijds de vorm aan van een minimum contract (18 uur) plus een maandelijks opgesteld addendum dat de 'meeruren' bevatte. Met zo'n addendum wordt vandaag nog maar heel sporadisch gewerkt, enkel bv. in geval dat er een werknemer ziek is en een ander dat compenseert door een aantal uren in de week meer te werken.

De firma heeft voor elk filiaal (winkel) een filiaalmanager en (meestal) een assistent, die voltijds werken, en een aantal verkoopsters die parttime werken. Dat de firma alleen parttime verkoopsters in dienst neemt, is omdat dit meer flexibiliteit mogelijk maakt, d.w.z. meer personeel inzetten op drukker uren. De meeste verkoopsters zijn nog jong, wat goedkoper uitpakt voor de werkgever, wegens minder anciënniteit.

Vakantie moet men bij het begin van het jaar aanvragen. In haar filiaal stelt zich geen probleem omdat er verschillende leeftijdsgroepen zijn, maar in winkels waar het allemaal dertigers zijn met kinderen is het moeilijk iedereen zijn vakantie op het gewenste ogenblik (zomer) te geven. Als je uitzonderlijk

eens een dag vakantie wil nemen wegens doktersbezoek kan dat gevraagd worden aan de filiaalmanager. In haar geval heeft ze hiervoor nog geen weigering gehad. Maar de variabele uurroosters maken het wel moeilijk om bepaalde activiteiten lang op voorhand te plannen.

Haar job zou je ook voltijds kunnen doen, is niet te zwaar. Voor haar is deeltijds werken oké, maar de meeste jongere collega's willen graag meer uren, tot zelfs voltijds werken, maar de werkgever wil dit niet aanbieden. Sommige jongeren die net beginnen te werken als verkoopster zijn tevreden met bv 18 uur in de week, omdat ze nog thuis wonen en geen plannen hebben voor de toekomst. Maar eenmaal ze een partner hebben en zich willen settelen, een huis kopen, etc. hebben ze een hoger inkomen nodig. Idem voor vrouwen die plots alleenstaand worden. Vaak zie je dan dat ze er een tweede job bijnemen, wat soms lastig combineerbaar is en voor stress zorgt. Er is ook wel wat personeelsverloop, waarbij de uitstroom naar andere sectoren gaat, niet naar de retail want daar is deeltijds werken aan zeer matige lonen de regel.

Tijdens de corona is voor veel jongeren ineens duidelijk geworden dat halftijds werk ook betekent dat er maar een deeltijdse uitkering is. Velen hebben zich haastig moeten inschrijven bij de hulpkas of vakbond voor tijdelijke werkloosheid. Maar ze merkt dat veel jongeren niet stilstaan bij wat ze als pensioen zullen krijgen.

Als ze nu opnieuw zou moeten kiezen, zou ze niet voor een deeltijdse job gaan. Zij heeft toen geluk gehad dat ze extra inkomen haalde uit meeruren en werkloosheidsuitkering, maar voor wie nu solliciteert zijn die opties er niet. De job is nu ook snel aan het veranderen, met veel meer combinatie van winkerverkoop en onlineverkoop, wat digitale skills veronderstelt die zij niet heeft. De charme van de job zit in de menselijke interactie, en bij online verkoop valt die zo goed als weg.

H4

Zij is verkoopster in een klein team (store manager + 2 verkoopsters) in een winkel van kledij. Ze doet ook de kassa, het uitpakken van de leveringen en het onderhoud van de winkel.

Ze is nog vrij jong, is een paar jaar geleden begonnen als voltijdse assistent-store manager, maar is na een klein jaar ziek geworden (MS). Na een periode van ziekteverlof kon ze parttime opnieuw aanvatten als verkoopster in een tijdsregime dat varieert tussen 18u (HT) en 30u (telkens contractueel aangepast met addendum). In principe is ze nog ingeschreven als voltijdse, maar de ziekteverzekering betaalt het complementaire gedeelte dat ze niet werkt. Ze heeft destijds haar studie marketing afgebroken wegens eerste ziekteverschijnselen. Nu tijdens haar ziekteverlof heeft ze via afstandsonderwijs haar studie weer opgenomen (VIVES Kortrijk), aan een tempo dat ze zelf kan kiezen.

Doordat het team klein is, en haar collega 18u werkt en nooit meer, moet zij zowat de peaks opvangen. In uiterste gevallen (als de collega ziek valt) krijgen ze ondersteuning vanuit een ander filiaal. Naar haar toe, en in het algemeen, is de werkgever vrij dwingend inzake opnemen van meeruren en aanvaarden van de variabele uurrooster. Die kent ze weliswaar een maand op voorhand. Als je zelf om meeruren vraagt, geven ze het niet. De verhoudingen liggen dus niet altijd goed. Dat is dan ook de reden dat er veel verloop is bij het personeel (niet in haar team weliswaar): verkoopsters zijn vaak jonge meisjes die nog thuis wonen, maar als ze eenmaal op eigen benen staan, knappen ze af op de wel vereiste maar niet geboden flexibiliteit, en bv het nooit vrij zijn op zaterdag (drukke verkoopdag). Andere stoppen of veranderen van werk bij/na zwangerschap. Van het moment dat ze niet meer thuis wonen beseffen ze ook dat een part time job maar een heel bescheiden inkomen geeft.

Zij wil graag full time werken, maar het zal bij een andere werkgever zijn, want hier kan je alleen full time werken wanneer je store manager wordt, en dan wordt je afgerekend op de verkoopcijfers, wat haar te veel stress zou bezorgen (en haar ziektebeeld is nauw verbonden met stress).

De firma biedt in principe werkzekerheid; personeel opzeggen vinden ze te duur. Wanneer een vestiging sluit wordt personeel een job in een andere vestiging aangeboden, heel goed wetend dat velen er niet zullen op ingaan wegens te ver uit de buurt.

Jongeren beseffen bij het aanvaarden van de job niet dat deeltijds werken ook betekent dat het pensioen deeltijds zal zijn. Zij die iets ouder zijn aanvaarden de job vaak om iets om handen te hebben ('thuis weg te zijn'), en met een partner die een tweede inkomen heeft. Het probleem van een laag inkomen wordt vooral aanvoeld bij alleenstaanden.

H5

Ze is 30 jaar oud en alleenstaande. Sinds 3 en half jaar werkt ze als verkoopster voor een Duitse winkelketen in all-in kledij (schoenen, andere kledij en toebehoren: 20 winkels in België). In deze job werkte ze eerst in een winkel in het commerciële centrum van een grootstad, maar wegens de drukte en slechte werkomstandigheden daar (agressiviteit klanten, slechte sfeer onder collega's) vroeg ze haar overplaatsing naar een kleinere winkel in een randgemeente waar ze nu nog werkt.

Tevoren heeft ze andere jobs gedaan als verkoopster; ze heeft destijds gestudeerd voor schoonheidsspecialiste.

Haar job omvat het verkopen zelf, het openen/sluiten van de kassa & dagadministratie, en meehelpen in de lay-out van de winkelinrichting.

Het team van de winkel waar ze nu werkt bestaat uit een storemanager & assistent-manager (allebei full time), zij als full time verkoopster, 4 parttime verkoopsters (30u/week) en (momenteel, wegens vakantieperiode) 4 studenten (8u/week).

Haar full time is nu 35u/week (vroeger 38u/week maar in Par. Comité 311 heronderhandeld naar 35u), met een variabele uurrooster die inhoudt dat ze 5 dagen op een rij moet werken. De uurroosters zijn 4 à 6 weken op voorhand beschikbaar (handen uit). Verlof aanvragen moet minstens een maand op voorhand, en wordt gegeven indien mogelijk in functie van de personeelsbezetting.

Ze heeft vroeger nog parttime gewerkt (bij een andere firma die beter betaalde). Bij de huidige werkgever zijn de lonen minimaal. Zij heeft als een van de weinige verkoopsters nog een vast contract (onbepaalde duur; de andere collega's hebben tijdelijke contracten (3 maand of 6 maand). Vorig jaar werden andere werknemers (waarvan zij vermoedt dat die een vast contract hadden) opgezegd en vervangen door tijdelijke. Er is slechts een collega die verlengd werd op voorwaarde dat die betere cijfers zou halen in de bijverkoop (verkoop van onderhoudsproducten voor schoeisel).

Ze ervaart het werk als zwaar, zeker als full time zal ze het in de toekomst niet blijven doen. Ze heeft als alleenstaande wel een fulltime inkomen nodig om rond te komen (zij die 30u/week werken krijgen 1 400 euro per maand). De zwaarte van het werk zit in:

- fysiek zwaar: veel lopen en dozen tillen; zij zit momenteel met een knieletsel dat blijft aanslepen;
- onderbezetting: vaak slechts met twee mensen in de winkel (o.m. omdat collega's die met ziekteverlof zijn niet vervangen worden), wat bv niet haalbaar is bij de afsluiting van de winkel op het einde van de dag (kassa tellen, papierwerk in orde brengen, ...);

- tijdrovende woon-werkverplaatsing, maakt dat ze vaak laat thuis is (twee trams), geen tijd om nog deftig avondeten te maken;
- te weinig rustpauze: slechts een half uur over een hele werkdag, dat is te kort.

Het werk is gekalibreerd op mensen die het parttime doen. Dat maakt de planning (flexibiliteit) en de fysieke recuperatie gemakkelijker. In feite kunnen alleen schoolverlaters die nog thuis wonen rondkomen met het parttime loon. Het verloop is dan ook erg hoog, maar dat lijkt de keuze te zijn van het management. Zijzelf is alleenstaande, heeft dus het volle inkomen nodig, maar door de fysieke zwaarte en te weinig recuperatietijd ziet ze dit niet heel lang meer doen, ofschoon ze het sociale karakter en menselijk contact eigen aan de verkoop wel belangrijk vindt. Ze hoopt zich later te vestigen in een eigen zaak (gelaatsverzorging). Ze doet ook aan pensioensparen. Ze ziet dat de meeste jongere collega's zich geen rekenschap geven van het feit dat een deeltijdse job ook naar een lager pensioen leidt.