



**Travailler, oui.  
Souffrir, non !**


---

**Stop à la spirale infernale  
des conditions de travail**

**CEPAG**

**MOUVEMENT**  
d'éducation populaire

[cepag.be](http://cepag.be)

 [cepagasbl](https://www.facebook.com/cepagasbl)



**Travailler, oui.  
Souffrir, non !**



**Stop à la spirale infernale  
des conditions de travail**

# INTRODUCTION

Au CEPAG, la réflexion sur les conditions de travail est constante. Voilà plus de 10 ans qu'au sein de nos formations, les travailleuses et travailleurs, déléguées et délégués, militantes et militants syndicaux expriment une dégradation importante de leurs conditions de travail. Celle-ci ne cesse d'augmenter allant parfois jusqu'à rendre le travail insoutenable.

Les politiques et le patronat, relayés par les médias, répètent à longueur de discours et de prises de parole que les besoins de compétitivité et le respect des engagements envers les actionnaires requièrent plus de flexibilité et justifient les délocalisations et licenciements.

Il est évident que le monde du travail n'est pas dupe et qu'il a conscience qu'on assiste à un tournant de l'évolution du travail et du salariat.

Il nous est apparu nécessaire de récolter des récits, des témoignages de travailleuses et travailleurs. Pour qu'ils décrivent, analysent et apportent leur propre vision du travail et de son devenir mais aussi les conditions dans lesquelles ils sont de plus en plus amenés à évoluer. Car ces paroles sont souvent verrouillées par le patronat et la pensée unique libérale... Ou confisquées par des « experts » : *managers*, ergonomes, économistes et autres psychologues...

Si les conditions de travail au 19<sup>e</sup> siècle sont souvent décrites comme inacceptables et indignes, les témoignages actuels nous disent que ce qui est vécu aujourd'hui, au 21<sup>e</sup> siècle, est dans de nombreux secteurs, tout aussi inacceptable et indigne.

Une flexibilité à outrance qui impose aux travailleurs et travailleuses : une disponibilité et une dépendance au travail, des horaires variables, atypiques, postés, coupés ou imprévisibles qui fragilisent leur santé et désorganisent la vie sociale, l'augmentation des contrats précaires, le développement des intérimés, des *flexijobs*, du travail journalier dans les plateformes numériques, la sous-traitance en cascade...

Malgré des progrès indéniables pour la sécurité et la santé des travailleurs et des travailleuses, on dénombre toujours de nombreux accidents graves, voire mortels. Mais aussi une explosion massive des *burn-out*, du stress et de l'épuisement.

Mais les impacts sur la santé ne se limitent pas à cet aspect des choses. De nombreux cancers sont également liés au contexte professionnel. Les problèmes musculaires liés à une sollicitation excessive de certains muscles sont aussi en plein développement : pour certain-e-s, jusqu'à 13.000 fois le même geste sur une journée de travail !

Les attaques sur les salaires, la sécurité sociale et les allocations sociales génèrent une paupérisation réelle du monde du travail. L'insécurité économique est une constante dans beaucoup de vies.



Les difficultés au travail et la précarité sont d'une réalité criante et doivent être abordées comme des priorités politiques.

S'il y a des différences dans l'intensité et la variabilité des conditions de travail, il y a aujourd'hui, quel que soit le secteur qui témoigne, une véritable souffrance au travail. L'usure physique et psychologique, la pénibilité et la précarisation sont omniprésentes et souvent insupportables. De plus, on constate, chez certains employeurs, un manque de considération pour le travail effectué.

Et que dire des évaluations individuelles et collectives auxquelles la plupart des travailleurs et travailleuses sont soumis ? Des contrôles informatisés de la productivité qui vous notent en rouge ou en vert ? Des systèmes de géolocalisation pour mieux vous contrôler toutes les minutes ? Des pressions sur les délégués et déléguées ? De la solitude qui se développe proportionnellement à l'individualisation du travail ? De la poussière, des bruits, des odeurs, des vibrations, des postures pénibles, des humiliations...

La liste pourrait être plus longue tant les situations racontées sont violentes.

Le stress, les épuisements, les cadences et horaires infernaux, les corps abîmés ou amputés... se retrouvent, avec des intensités variables, dans tous les secteurs d'activité.

Le mal-être au travail existe. Il est sans appel. Et fondamentalement intolérable...

**Par cette brochure, nous voulons sensibiliser sur les conditions de travail vécues par l'ensemble du salariat. En levant un coin du voile sur cette réalité, notre objectif est de démontrer que le combat pour de bonnes conditions de travail est une urgence indispensable.**

**Les problèmes liés à l'organisation du travail ne sont pas périphériques mais substantiels aux emplois qu'on propose actuellement aux travailleuses et travailleurs.**

**Révéler les angles morts du travail, c'est aussi mettre en lumière et dénoncer les dénis qui minimisent l'impact du travail sur la santé.**

**C'est aussi vouloir transformer le travail et l'emploi comme espaces porteurs de justice sociale et environnementale mais aussi de démocratie économique, sociale, culturelle et politique.**

# AVANT DE LIRE CETTE BROCHURE

Nous tenons à remercier tous les travailleurs et travailleuses, les déléguées et délégués que nous avons rencontrés, pour leur parole et le temps qu'ils nous ont offert. Merci également pour la qualité de leur récit sur leur travail et leurs secteurs.

Ces récits ont toujours été partagés avec respect et dignité, même quand il s'agissait de décrire des conditions de travail extrêmement difficiles.

Les travailleuses et les travailleurs mettent leurs compétences techniques et intellectuelles mais aussi leur éthique au service du travail en tant que bien commun. Car les travailleuses et travailleurs produisent la richesse d'une société. Pourtant, une partie de celle-ci leur est volée par le système néolibéral.

Cette injustice, nous l'avons constaté, entraîne des luttes et des résistances sur le terrain. Des luttes qui dénoncent. Des luttes qui revendiquent. Dans les entreprises, petites ou grandes. Dans les secteurs, à quelques-uns ou à beaucoup. Une puissance d'agir réelle des travailleuses et des travailleurs pour transformer le travail dans des perspectives de respect du salariat. Car transformer le travail, c'est transformer le monde et la société.

**Tous les secteurs et sous-secteurs évoqués par les travailleuses et travailleurs rencontrés n'ont pu être repris dans cette brochure. L'ensemble des récits ont néanmoins nourri notre réflexion et permettront de poursuivre notre sensibilisation sur le monde du travail aujourd'hui.**

Les informations qui ont servi à alimenter cette brochure relèvent, pour l'essentiel, des sources suivantes :

- la revue « *Santé & Travail* »
- la revue « *Alternatives économiques* »
- le magazine « *L'Humanité Dimanche* »
- les fiches du Forem *Plateforme Horizons - Emploi*
- les dossiers *HesaMag* de l'ETUI (Institut syndical européen) ainsi que sa bibliothèque
- les dossiers INRS France (Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles)

et d'autres sources multiples : ONEM, Statbel, Locatus ; Grotehogeschool Anvers...

Ces sources nous ont permis de donner un aperçu des secteurs présentés.

Mais aussi les ouvrages de Nicolas Latteur, formateur au CEPAG : « *Le travail, une question politique* » (Éditions Aden, 2013) et « *Travailler aujourd'hui. Ce que révèle la parole des salariés* » (Éditions du Cerisier, 2017).

# SECTEURS

PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE



ABATTOIRS	10
ASCENSEURS	12
BANQUES & ASSURANCES	14
BLANCHISSERIES	16
CARRIÈRES & EXTRACTION DE PIERRES	18
CENTRES D'APPEL (CALL-CENTERS)	20
COIFFURE & ESTHÉTIQUE	22
CONSTRUCTION	24
CONSTRUCTION AUTOMOBILE & GARAGES	26
ENSEIGNEMENT	28
ENTREPRISES DE TRAVAIL ADAPTÉ	30
ÉVÉNEMENTIEL	32
FABRICATION DE PRODUITS MINÉRAUX	34
GARDIENNAGE & SÉCURITÉ	36

<b>GESTION DES DÉCHÊTS</b>	<b>38</b>
<b>GRANDES SURFACES</b>	<b>40</b>
<b>HÔPITAUX</b>	<b>42</b>
<b>HORECA</b>	<b>44</b>
<b>INDUSTRIE ALIMENTAIRE</b>	<b>46</b>
<b>MÉTALLURGIE</b>	<b>48</b>
<b>NETTOYAGE INDUSTRIEL &amp; TITRES-SERVICES</b>	<b>50</b>
<b>POLICE</b>	<b>52</b>
<b>POSTE</b>	<b>54</b>
<b>TAXIS &amp; VÉHICULES DE LOCATION AVEC CHAUFFEURS</b>	<b>56</b>
<b>TRANSFORMATION DU BOIS (MENUISERIES, SCIERIES...)</b>	<b>58</b>
<b>TRANSPORT &amp; LOGISTIQUE</b>	<b>60</b>
<b>TRANSPORT ROUTIER DE MARCHANDISES</b>	<b>62</b>
<b>TRAVAIL SOCIAL</b>	<b>64</b>



# ABATTOIRS

Les abattoirs belges sont principalement concentrés sur l'abattage de porcs (59 %), de la volaille (25 %) et de bovins (16 %).

La majorité des abattoirs se situent en Flandre. On en compte une soixantaine en Wallonie.

Main-d'œuvre majoritairement masculine.

Sous-secteur de l'industrie alimentaire (grande « utilisatrice » de main-d'œuvre), les abattoirs sont un secteur où l'on embauche et emploie peu.

Sous tension depuis quelques années, dans un contexte de remise en question de la qualité de la viande et de diminution de sa consommation, leur expansion économique est en effet fragile.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Chaque abattoir est soumis à une productivité croissante qui provoque des cadences insoutenables.
- Sur les chaînes, le flux des carcasses est ininterrompu. La répétition des mêmes gestes, toute la journée, provoque des troubles musculo-squelettiques (épaules, poignets). C'est la première maladie professionnelle du secteur.
- Les accidents de travail sont principalement liés à l'utilisation de couteaux ou de scies. Les mains sont particulièrement affectées.
- On relève également de fréquentes chutes en raison des sols glissants.
- En plus des gestes répétitifs, des postures inconfortables et de l'utilisation d'outils dangereux, la pénibilité est renforcée par le bruit important et continu, surtout dans les abattoirs de grandes carcasses mais aussi par les températures frigorifiques, l'odeur du sang et des chairs, l'utilisation d'agents chimiques...
- Les travailleurs et travailleuses du secteur peuvent aussi être exposés à des risques potentiels de transmission de maladies de l'animal à l'homme (transfert de bactéries ou de virus : brucellose, rouget du porc, rage, hépatite E...).
- Enfin, il n'est pas facile d'accepter la non-prise en compte du bien-être animal au nom du profit.



*60 vaches, 180 moutons  
à découper toutes les heures...*

*Dans les abattoirs de volailles,  
c'est 1.400 carcasses de poulets  
à accrocher toutes les heures  
pour un travailleur, 5 jours  
semaine sans discontinuer...*

*On a droit à deux pauses*

*de 15 minutes pour manger,  
fumer, aller aux toilettes.*

*La cadence est forte, trop forte.  
Comme les gestes sont répétitifs,  
les muscles sont abîmés.*

*On trinque toute la journée.*

*On est cassé avant l'âge.*

*C'est difficile de parler de nos  
conditions car les gens ont  
en général plus d'empathie  
pour les animaux que pour  
nous-mêmes.*

*L'odeur du sang nous colle  
au nez, c'est insupportable.*

# ASCENSEURS

Secteur presque exclusivement masculin.

Intérim important : plus de la moitié des travailleurs.

Secteur en pointe et en croissance, les entreprises de construction et de maintenance des ascenseurs sont liées à la construction et au métal. On y retrouve tant des entreprises familiales que des multinationales.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les travailleurs ascensoristes sont souvent seuls et ont en charge une zone territoriale importante qui les amène à effectuer de très nombreux déplacements. Ils doivent gérer la maintenance d'ascenseurs, d'escalators, de portes automatiques...
- Leur charge de travail a explosé ces dernières années, en raison de la croissance de l'immobilier et ses nombreux projets de construction : immeubles, centres commerciaux...
- Les interventions sont planifiées par un gestionnaire qui ne prend pas en compte les embouteillages, les contretemps ou les problèmes rencontrés lors des maintenances.
- En règle générale, les travailleurs doivent intervenir et faire le suivi de plus de 100 sites, ce qui les amène à près de 7 visites par jour, soit en moyenne, et une fois décomptés les déplacements, à 17 minutes par maintenance. Cette cadence favorise les accidents de travail (électrocutions, chutes...) et augmente le risque d'erreur professionnelle.
- Auparavant, le travail était globalisé, ce qui donnait le sentiment d'un travail fini et bien fait. Aujourd'hui, les missions sont parcellisées... La satisfaction du travail réalisé et abouti n'est plus là !
- Il y a très souvent des contradictions entre les instructions données le matin, qui concernent la maintenance, et celles arrivant au cours de la journée pour des pannes ou des urgences. Tout se fait dans la précipitation, il est impossible de suivre un planning. La clientèle est nerveuse car les promesses faites par le gestionnaire, en termes d'horaires ou de travail à fournir, sont impossibles à tenir. Personnel et clientèle sont donc tous deux victimes de ce type d'organisation du travail.
- Le stress lié à ces conditions accentue le risque d'accident durant les trajets et pendant les interventions.

*Les règles de sécurité sont toujours portées de plus en plus haut, mais pas pour nous protéger. On est tout le temps pris dans les contradictions de l'entreprise. Il y a des choses qui sont impraticables. Par exemple, quand il y a 3 ascenseurs les uns à côté des autres et que tu ré pares celui du milieu, tu dois en principe tous les arrêter. Mais faire cela dans certains immeubles est impossible. En pratique, on ne le fait pas. On nous a rappelé que c'était interdit, mais on nous met sous pression. Impossible pour nous de respecter les règles de sécurité, l'entreprise se dédouane en nous faisant des remarques.*

*Il n'y a plus de qualité, on passe de moins en moins de temps sur chaque ascenseur : 15 minutes en moyenne. Avant, on vérifiait tout : système électrique, câbles, cabines... Aujourd'hui, c'est une chose à la fois et comme on est des intérimaires, c'est rarement le même travailleur qui fait le suivi des mêmes infrastructures. On frôle des fois des catastrophes.*

# BANQUES & ASSURANCES

Un des plus gros employeurs en Belgique avec, en 2017, près de 125.000 travailleuses et travailleurs répartis dans 11.529 établissements, la plupart ayant leur siège en Flandre.

Le secteur bancaire comptabilise à lui seul 52.500 emplois.

Bruxelles est la plus grande pourvoyeuse d'emplois avec près de 55.000 travailleurs et travailleuses contre 50.000 en Flandre et 20.000 en Wallonie.

53 % des travailleurs du secteur sont des... travailleuses !

Le secteur est divisé en deux grands sous-secteurs : celui lié aux services financiers (banques) et celui lié aux assurances et aux caisses de retraite privées.

Depuis près de 20 ans, il évolue au fil des fusions, rachats et de l'internationalisation : les organismes sont de plus en plus grands, au détriment des petites structures.

La crise de 2008 et la recherche exacerbée de rentabilité financière poussent le secteur à adopter des stratégies complexes, fragiles voire dangereuses.

En outre, les services s'informatisent grâce aux technologies numériques, ce qui mène à une diminution des effectifs. Ce phénomène risque de s'accroître à court et moyen termes.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Un sentiment profond d'insécurité ressort des témoignages recueillis. À l'origine, ce secteur était relativement protégé et synonyme de sécurité d'emploi. Mais, depuis 2008 et la crise, l'organisation du travail subit des modifications notoires, effet direct des tensions économiques de ce champ d'activité.
- On dénonce une surcharge excessive de travail : près de 60 % du personnel se dit dans l'impossibilité d'avoir le temps nécessaire pour réaliser correctement ses tâches. Le stress est omniprésent, peu prétendent y échapper. Les facteurs sont en effet nombreux : peur d'une restructuration, déménagements, « réorganisations » des services, regroupements des *back offices* (services d'appui) au détriment des *front offices* (services à la clientèle) qui rend une partie de la clientèle agressive, changement des horaires d'ouverture... Ces modifications contribuent à alourdir la charge de travail et à susciter craintes et épuisement. Les problèmes de santé, notamment des risques psychosociaux, se développent.
- Les compétences des agent·e·s sont évaluées et mesurées continuellement. Ces évaluations individuelles sont vécues comme des procédures de contrôle, des pièges. Le personnel est donc sous tension permanente et le travail n'est pas réalisé dans de bonnes conditions. Un sentiment d'abandon professionnel et d'insécurité se développe.



*On te dit de vendre le bon produit au bon client et, en même temps, on te dit que tu dois vendre en particulier ce produit-là. Il y a le produit du mois et si jamais tu n'en vends pas, on va te demander de rendre des comptes en te disant notamment que les autres y arrivent et toi pas.*

*J'ai changé, 3 fois d'agence en 4 ans. J'ai un plus long déplacement et de plus longues journées. Il m'arrive souvent de faire des heures sup' non payées. Deux collègues sont partis à la pension, on ne les remplacera pas mais le travail doit toujours se faire et s'amplifie. Je suis souvent épuisée en fin de journée et je deviens de plus en plus irritable.*

# BLANCHISSERIES

Salariées et salariés : environ 7.200 salarié-e-s.

Secteur majoritairement féminin : plus de 80 % de travailleuses.

Les postes occupés par des hommes sont principalement dans le transport-livraison ou la logistique.

Peu de données sont accessibles sur ce secteur communément appelé « secteur des entreprises de nettoyage et entretien des textiles ».

Outre le nettoyage pour des particuliers, les blanchisseries s'occupent principalement du linge de l'Horeca, des hôpitaux, des maisons de retraite, des vêtements de travail pour les entreprises ou les institutions publiques et les associations.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Dans les blanchisseries, les textiles suivent un parcours bien précis. Dès leur arrivée, ils sont codés et orientés vers le nettoyage à l'eau (aquanettoyage) ou à sec. Viennent ensuite le repassage ou la vaporisation, puis le pliage et l'emballage pour la livraison vers la clientèle. Le stress est donc constant entre exigences de qualité et de rapidité, mais aussi de coordination et de délais à respecter.
- Les risques et dangers sont surtout d'ordre chimique : utilisation régulière et importante de détergents ou détachants puissants (comme le perchloroéthylène et les hydrocarbures chlorés utilisés pour dissoudre les huiles, les graisses, les résines)... Ces substances sont classées comme cancérigènes, voire mortelles à forte dose pour certaines d'entre elles. Leur inhalation régulière peut provoquer des cancers du système urinaire ou de l'œsophage, des avortements spontanés, des troubles du système neurologique, des irritations cutanées ou oculaires...
- En outre, les températures élevées et l'humidité ambiante augmentent le risque d'inhalation, pendant le repassage ou à l'ouverture des machines. L'humidité ambiante est aussi un facteur d'inconfort permanent. Les risques d'incendie sont importants au sein des blanchisseries.
- Les produits utilisés pour le nettoyage à l'eau altèrent et irritent la peau.
- S'ajoutent à ces risques chimiques, de nombreux troubles musculo-squelettiques. La manutention peut atteindre 1 tonne par jour par travailleuse !
- Les risques de chute et de brûlures sont aussi fréquents.
- Les travailleuses ayant principalement des statuts précaires, certains patrons mettent en place une forme de compétition entre les salariées, ce qui entraîne un climat de tension, porteur de démotivation et de stress supplémentaires.

*Je suis dans la zone dite sale.  
En hiver, on l'appelle aussi la Sibérie car il y fait très froid.  
C'est là qu'on reçoit les sacs de linge. Moi, je m'occupe des hôpitaux qui ne respectent pas toujours les règles. On retrouve des sacs avec plein de choses : des dentiers, des morceaux de poumon, des seringues... C'est un risque infectieux important et on est obligées de faire des vaccins*

*Moi, je suis en zone propre, j'y suis polyvalente. Le travail se fait debout, il y fait très chaud. Certains jours, en été, la température dépasse les 33 °C. Avec l'humidité, c'est abominable. Dès 29 °C, on a droit à une pause supplémentaire de 10 minutes et une boisson sucrée. On a de l'eau en permanence mais les chefs qui doivent effectuer les contrôles de température ne le font pas.*

*Toutes les 170 secondes, un sac se déverse sur le tapis de tri. On doit les soulever et ils font souvent plus de 50 kg. On devrait être 3 mais on n'est que 2.*

*Quelles que soient les raisons, après 3 certificats médicaux sur l'année, on a un avertissement. Au 5<sup>e</sup>, on reçoit une lettre et au 6<sup>e</sup>, c'est le licenciement !*

# CARRIÈRES & EXTRACTION DE PIERRES

Secteur majoritairement implanté en Wallonie avec 87 entreprises sur 127 (1 seule entreprise à Bruxelles).

2400 travailleurs, principalement des hommes.


Le secteur est constitué majoritairement de PME : 55 % des entreprises comptabilisent moins de 10 travailleurs.

40 % des travailleurs sont des intérimaires (2018).

Il s'agit du 6<sup>e</sup> secteur au niveau des exportations : près de 16 milliards d'euros en 2017.

# CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le secteur des carrières est particulièrement dangereux. Les principaux risques résident dans l'utilisation d'outils lourds et puissants, l'inhalation de poussières, les nuisances sonores, les chutes, les risques liés aux stocks d'explosifs et de carburant.
- De nombreux engins transportent d'énormes quantités de matériaux qui peuvent occasionner des chutes ou des collisions. Les vibrations de ces machines transmises au corps des conducteurs peuvent provoquer des troubles vertébraux, tout comme leur position assise pendant de longues heures, qui fragilise leurs articulations dorsales.
- Comme dans de nombreux autres secteurs, le travail extérieur, par tous les temps, expose les carriers aux différentes conditions météorologiques : exposition aux UV, au froid, à l'humidité... Avec leur lot de risques allant de coups de soleil aux cancers de la peau, dans les cas les plus extrêmes.
- Les poussières sont aussi un facteur majeur de risque. Présentes en permanence dans les carrières (extraction, polissage, concassage, déplacement d'air avec les engins...), elles irritent les muqueuses nasales, provoquent des inflammations voire des lésions pulmonaires.
- Le bruit est constant : du roulage des engins et de l'activité des machines aux bruits des explosions... Par moment, sur chantier, on peut atteindre plus de 110 décibels.
- Autre facteur de risque non négligeable : les stocks importants d'explosifs et de carburant qui peuvent être à l'origine d'incendies et d'explosions.
- Les délégués et déléguées à la sécurité tentent de mettre les équipements de sécurité à disposition du personnel mais la plupart ne sont pas adaptés et freinent la réalisation du travail.



*Le plus dur, pour moi, dans ce travail que j'effectue depuis plus de 10 ans, c'est, au-delà de la pénibilité, sa non-reconnaissance par le patron. Il minimise tout : le bruit, la poussière, les chutes... On voulait des masques individuels pour nous protéger de la poussière, il n'a rien voulu entendre et nous impose des masques collectifs !*

---

*On est obligés de mettre une veste pour se protéger mais elle n'est pas adaptée. Quand il fait chaud c'est infernal, on transpire à n'en plus finir et il n'y a pas de douches dans l'usine !*

---

*Le bruit des explosions, des machines, le va-et-vient des camions m'ont rendu sourd. J'ai perdu l'audition de l'oreille droite suite à une explosion.*

# CENTRES D'APPEL (CALL-CENTERS)

Près de 100.000 travailleurs et travailleuses.

52 % des entreprises en Flandre, 35 % à Bruxelles et 13 % en Wallonie.

Les activités sont divisées entre les services des appels « entrants et sortants » et les services « marketing-vente ».

Logique de sous-traitance : une majorité de sociétés travaillent pour d'autres entreprises, privées ou publiques.

Le secteur s'est fortement développé dans les années '90 pour devenir un acteur incontournable depuis les années 2000.

En raison du développement des technologies de la communication, les plateformes d'appel peuvent être partout dans le monde et être délocalisées rapidement là où les conditions de travail sont les plus avantageuses pour les employeurs. Un problème de téléphonie à résoudre à Liège ? La réponse viendra peut-être de New-Delhi...

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les opérateurs et opératrices des *call-centers* sont dans des situations de travail avec une exigence élevée : concentration permanente et *self-control* sont de rigueur. Le temps disponible pour répondre à la clientèle est limité, chaque réponse doit correspondre à un script précis et est répétée inlassablement. Tout cela dans le bruit constant vu que le travail s'effectue sur des plateaux avec pas, ou peu, de séparation.
- L'agressivité, voire la violence verbale, des personnes en ligne est difficilement supportable. Il n'est pas rare que des opérateurs et opératrices craquent tant la pression est importante.
- Le contrôle permanent des *managers*, leurs exigences, notamment en termes de temps à respecter, sont aussi un facteur de stress non-négligeable.
- Des études menées de manière transversale dans plusieurs pays ont pu mettre en évidence des problèmes de santé récurrents touchant les travailleurs et travailleuses du secteur : troubles musculo-squelettiques liés à la posture, stress chronique, hypertension, prises de poids en raison du manque de mouvement, problèmes d'anxiété ou de dépression dus à la répétition des messages, au temps minuté et à la violence verbale. Ces études ont également souligné des irritations fréquentes de la voix, des oreilles et des yeux.



*Quand on travaille dans un call-center, on a la hantise des appels. Parce qu'on se demande si on va savoir tout gérer, et la réponse est souvent non. Et puis c'est énormément de bruit, puisqu'on travaille sur un plateau. Et pour peu qu'on ait un ou une collègue qui parle un peu fort, on a vraiment du mal à entendre ce qu'on nous dit. Le bruit est usant.*

*Chaque appel fait l'objet d'une surveillance du manager, en termes de suivi et de temps. Si un client rappelle, cela équivaut à un blâme pour nous.*

*On a en moyenne 4 minutes pour boucler un appel, trouver des solutions ou conclure une vente ! C'est un travail nerveusement très dur.*

# COIFFURE & ESTHÉTIQUE

En Belgique, près de 4.200 employeurs pour environ 11.000 travailleuses et travailleurs.

En majorité, des entreprises occupant moins de 10 personnes.

Secteur majoritairement féminin.

Conditions salariales précaires : deuxième place dans le classement des salaires les plus bas.

La crise économique a entraîné une baisse de la fréquentation des salons et centres d'esthétique.

Ces dernières années, on constate également l'émergence de structures plus grandes regroupant des indépendant-e-s franchisé-e-s. Les maisons-mères impulsent de nouvelles dynamiques de gestion, intégrant *management* et rentabilité.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- En moyenne, après une vingtaine d'années de service, les coiffeur-se-s et esthéticien-ne-s doivent se reconverter : leur dos est abîmé, leurs muscles des bras, des épaules et les poignets sont usés...
- La posture debout et les bras levés en permanence provoquent des problèmes musculaires et de circulation sanguine importants.
- Souvent, l'âge est considéré comme un handicap, rares sont les travailleurs et travailleuses de plus de 45 ans. Les employeurs préfèrent engager des jeunes, qu'ils considèrent comme plus malléables et qu'ils peuvent rémunérer moins.
- La plupart des produits utilisés au quotidien contiennent des substances toxiques : substances irritantes et/ou allergisantes, perturbateurs endocriniens, solvants... Outre les irritations cutanées et les allergies, on relève également de nombreux cas d'asthme, maladie liée aux produits décolorants et aux aérosols irritants pour les voies respiratoires.
- On dénombre également de nombreuses chutes, première cause d'accident du travail dans le secteur de la coiffure ou encore des coupures liées à l'utilisation des ciseaux.

*Comme coiffeur, on vient avec son matériel ! Je devais acheter moi-même les brosses, les peignes, les tondeuses, les lames de rasoir, un sèche-cheveux et les lames de ciseaux. (...) La paire coûte environ 150 € si on veut avoir du bon matériel. La seule chose qu'on ne devait pas acheter, c'était le gel et le shampoing. On payait également nous-mêmes du désinfectant pour nettoyer le matériel. Ce n'était d'ailleurs pas le patron qui disait de le faire. À partir du moment où il n'y avait pas de cheveux sur la tablette et que c'était présentable, il s'en foutait.*

*Mes collègues me disaient que si on allait jusqu'à appeler les syndicats, on allait tous se faire virer. C'est un climat de terreur, on n'ose pas dire qu'on est syndiqué.*

*J'ai travaillé 5 ans dans cette boîte internationale pour me rendre compte qu'ils ne payaient pas toutes les cotisations sociales.*

# CONSTRUCTION

5<sup>e</sup> secteur belge en chiffre d'affaires.

En Belgique : 204.000 travailleurs, majoritairement dans des entreprises de moins de 10 salariés.

En Wallonie, plus de 60.000 travailleurs (chiffres 2017).

On compte également près de 120.000 travailleurs indépendants, dont 32.000 en Wallonie.

Secteur essentiellement masculin.

On assiste à une diminution de l'emploi : - 24.000 unités entre 2012 et 2018.

Forte concurrence entre les travailleurs des différents pays de l'Union européenne, en raison notamment des travailleurs détachés.

Multiples compétences au sein de ce secteur : maçonnerie, plafonnage, plomberie, électricité, isolation, domotique... Le recours à la sous-traitance est important.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les zones des chantiers sont encombrées par des engins, des échafaudages, des matériaux et divers outillages... Des trous pouvant atteindre plusieurs mètres de profondeur sont monnaie courante.
- Les accidents sont fréquents et leurs conséquences parfois dramatiques : en 2017, on compte 12 accidents de travail mortels dans la construction.
- S'y ajoutent des problèmes de dos et d'articulations (genoux) liés aux postures des travailleurs mais aussi à la charge et au déplacement de matériaux lourds. Sans oublier les conditions climatiques qui ont un impact sur le travail en extérieur, hiver comme été.
- Sur certains chantiers, les conditions d'hygiène sont mauvaises : pas de WC ou de douche.
- Le ciment, la poussière, le plâtre, engendrent des maladies respiratoires. De nombreux produits chimiques ou matériaux utilisés peuvent également être néfastes pour la santé.
- Les masques, gants et autres protections peuvent rendre la réalisation du travail compliquée, surtout face aux exigences de productivité.
- Les employeurs, au nom de la concurrence, développent une organisation du travail où la pression à la productivité et à l'effort physique est poussée à son maximum. Certains travailleurs sont chronométrés. Le stress est devenu permanent sur les chantiers et la sécurité devient secondaire.



*Il faut faire une différence entre les grandes et les petites entreprises où les travailleurs n'ont pas toujours le matériel adéquat (grue, clark, élévateur...) mais dans les deux cas, la pénibilité est réelle et le stress est devenu quotidien. La pression est telle qu'il n'est pas rare de voir des jeunes consommer 12 à 13 Redbulls par jour !*

*Le travail au noir et les heures supplémentaires sont courantes. Et, dans certaines entreprises, il y a clairement un climat antisyndical par peur de voir le délégué réclamer de meilleures conditions.*

*Le métier était déjà connu pour ses effets sur la santé mais avec le dumping social, la pénibilité est exponentielle.*

# CONSTRUCTION AUTOMOBILE & GARAGES

2<sup>e</sup> exportateur en Belgique.

Chiffre d'affaires : près de 135 milliards d'euros.

35 % des entreprises situées en Wallonie  
et 7 % à Bruxelles.

Plus de 88.000 travailleurs et travailleuses  
dont 20.000 en Wallonie et 7.000 à Bruxelles.


Le secteur automobile est en forte mutation et subit la mondialisation : malgré un marché mondial en progression (+ 5 %), il a connu d'importantes restructurations et fermetures au bénéfice des actionnaires.

Il est divisé en plusieurs sous-secteurs : le commerce de véhicule, d'équipements et les garages - entretien et carrosserie et, pour seulement 3 %, la construction.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

Dans les garages, les mécaniciens et les carrossiers sont exposés à de multiples risques :

- De nombreux produits chimiques, parfois toxiques, sont utilisés dans les ateliers de réparation et de carrosserie. Les huiles, carburants, solvants, peintures mais aussi les gaz d'échappement peuvent avoir des répercussions importantes sur la santé, que ce soit par contact ou inhalation.
- Les mécaniciens sont amenés à porter de lourdes charges. Les positions contraignantes (bras levés, rotations fréquentes du dos...) entraînent des troubles musculo-squelettiques.
- Les chutes sont fréquentes en raison, notamment, des sols glissants.
- Dans certaines infrastructures, les nouvelles formes de *management* imposent une cadence intenable au regard des tâches à effectuer réellement. Les postes sont minutés, en cas de non-respect des cadences, des sanctions peuvent tomber. Les mécaniciens sont tenus d'atteindre 120 à 130 % de leur capacité de travail, ce qui entraîne un stress permanent.
- Pour respecter ces exigences de rentabilité intenable, certains finissent par préférer travailler sans protections ni équipements de sécurité.
- Les nouvelles technologies se propagent fortement dans le secteur. Les véhicules sont de plus en plus connectés et les tâches de plus en plus numérisées. Les connaissances en informatique requises entraînent des formations en permanence mais aussi une distanciation par rapport à certaines tâches et un *management* plus contrôlant.



*J'ai jamais mon métier de mécanicien, l'ambiance était bonne. Le travail se faisait dans de bonnes conditions. On était fiers d'être employés pour cette firme. Aujourd'hui, les conditions de management ont complètement changé, on ne sait plus organiser correctement notre travail, soit on prend sur nous et on risque des sanctions, soit on néglige les entretiens et les réparations et c'est le client qui est perdant.*

---

*Tous nos gestes sont minutés mais ce qui est possible en laboratoire ne l'est pas dans le garage. Cette organisation a engendré des tensions et de la démotivation. Quand je vais travailler aujourd'hui, je mets mon armure de guerre pour me protéger.*

# ENSEIGNEMENT

Près de 80.000 enseignantes et enseignants en Fédération Wallonie-Bruxelles, pour un peu plus de 890.000 élèves de la 1<sup>ère</sup> maternelle à la 6<sup>e</sup> secondaire.

Le système scolaire en Belgique francophone entretient une forme de ségrégation sociale entre les élèves. De plus, la concurrence entre les écoles est une réalité.

Les inégalités au sein de la société sont transformées en inégalités scolaires.

Actuellement, le corps enseignant est face à une double attente au travers du Décret « organisation du travail » qui définit les différentes composantes de la charge de travail des enseignant-e-s et le Pacte pour un enseignement d'excellence.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- De l'école maternelle à l'enseignement secondaire supérieur, les conditions de travail se durcissent. La profession est devenue stressante et usante. Le contexte professionnel est de plus en plus difficile. Pris entre les différents niveaux de pouvoirs politiques, et les attentes des élèves et parents, le personnel enseignant se retrouve dans un contexte tendu et peu propice à l'exercice de leur mission : l'apprentissage.
- Il est compliqué de faire un travail de qualité quand les classes sont surchargées, que le matériel adéquat ne suit pas, que les programmes perdent de leur sens, que les réformes se bousculent et que les politiques s'éternisent à ne pas mettre en place les changements nécessaires.
- Leur travail, souvent solitaire, est soumis à différentes évaluations (statistiques nationales, enquête Pisa, employeur, regards de la hiérarchie, jugements des élèves et des parents...). Ils sont tenus à des résultats de performance avec les élèves. Ils se sentent les pantins des ministres qui décident pour eux et qui ne les écoutent que parcimonieusement.
- Ces tensions nombreuses se traduisent par un sentiment d'impuissance et d'abandon. La fatigue et le stress s'accumulent. Les *burn-out* et les épuisements se multiplient. Les enseignantes et enseignants assimilent à un échec personnel des situations conflictuelles qu'ils et elles n'ont pas provoquées directement.
- Des études montrent que près de 40 % des jours d'absence sont liés à l'épuisement et à divers traumatismes psychologiques (crises dépressives, angoisses...). Beaucoup prennent des anxiolytiques pour résister face à leur environnement professionnel.



*L'école a été le réceptacle de malaises au sein de la société. Comme professeurs, on ne nous a pas écoutés... Mais c'est vrai que pour faire face à de telles situations, nous n'avons pas été formés alors qu'on en aurait eu bien besoin, notamment pour la radicalisation, le voile, les conflits, les situations psychologiques et financières difficiles de certains enfants...*

—

*On a eu des ministres qui avaient une formation financière style HEC et qui sont venus aborder l'école, et tout ce qui s'y passe, de manière froide et glacée. Et puis, on nous a bien signifié qu'il n'y avait plus d'argent pour l'enseignement. En plus de cela, on a eu de moins en moins de liberté pédagogique.*

—

*Pour préparer mes cours, corriger, faire les bulletins, ce sont des heures que je fais en dehors du face-à-face pédagogique. En comptabilisant tout, j'ai des semaines de 38 à 40 heures, et pas de 20 heures comme on le pense couramment.*

# ENTREPRISES DE TRAVAIL ADAPTÉ

Les entreprises de travail adapté (ETA), autrefois appelées « ateliers protégés », concernent la Belgique francophone : on en dénombre 52 en Wallonie et 12 à Bruxelles.

Elles sont destinées aux personnes en situation de handicap pour lesquelles un travail dans des conditions normales serait difficile.

Près de 12.000 travailleuses et travailleurs dans le secteur, dont environ 10.000 en situation de handicap.

Les ETA s'inscrivent dans l'économie sociale et recouvrent de nombreux domaines tant dans la production que dans les services : horticulture, restauration, manutention, nettoyage, emballage...

Elles font de plus en plus de la sous-traitance pour d'autres entreprises. En effet, la mise à disposition des travailleurs et travailleuses en situation de handicap auprès d'entreprises traditionnelles est devenue monnaie courante. Cela entraîne une forme de dumping social entre salarié-e-s des ETA et celles et ceux des entreprises traditionnelles. Les faibles salaires pratiqués dans les ETA les rendent en effet très « compétitifs ».

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Si les conditions de travail sont variables suivant les entreprises et les secteurs, il y a cependant une constante : le travail est de moins en moins adapté aux handicaps des travailleuses et travailleurs. Et le phénomène de mise à disposition ne fait qu'accroître le phénomène.
- En outre, les prestations des travailleuses et travailleurs des ETA doivent répondre aux attentes et aux exigences des entreprises pour lesquelles ils sont mis à disposition. Ils subissent les mêmes contraintes que leurs collègues sans pour autant être défendus de la même manière puisqu'ils sont « détachés » dans l'entreprise qui les utilise.
- Dans une même entreprise, les travailleurs et travailleuses en situation de handicap sont mis à l'écart. Ils ne bénéficient pas des mêmes avantages en termes de conditions de travail : pas d'outillage adéquat, pas de formation suffisante aux différentes tâches à accomplir, méconnaissance des produits utilisés, postures difficiles, pauses de nuit...
- Souvent livrés à eux-mêmes, les travailleurs et travailleuses en situation de handicap se sentent peu considérés, malmenés et utilisés à des fins économiques. On est loin des enjeux d'insertion et de non-discrimination...



*On est allés travailler en sous-traitance pour une entreprise agro-alimentaire. Au début, on a fait du travail posté, puis on nous a dit que l'on devait faire la pause de nuit. On nous a parlé du besoin de flexibilité, du rendement et de la méthode lean-management !*

*J'ai un grave problème de dos. Je suis debout sur une chaîne toute la journée. On me dit de me mettre en maladie si je n'y arrive pas... Où est le travail adapté ?*

*Notre salaire ? En moyenne c'est 10,48 € brut de l'heure. Une aubaine pour les employeurs !*

# ÉVÉNEMENTIEL

Secteur très diversifié et en constante évolution.

Près de 3.200 entreprises « organisatrices d'événements » en Belgique.

Environ 80.000 emplois : organisation, accueil, montage, démontage, soutiens logistiques, sonores et audiovisuels...

Au niveau artistique, le secteur est majoritairement constitué d'associations et d'institutions qui fonctionnent via des projets et subsides. Les prestations des artistes sont entrecoupées de périodes sans contrat. Ces travailleurs et travailleuses artistes se trouvent très souvent dans une situation de précarité. De plus, la concurrence est importante. Leur statut les fragilise d'un point de vue administratif (reconnaissance des jours de travail, chômage, mutuelle...)

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le statut des artistes ou des techniciens et techniciennes du monde du spectacle est souvent précaire.
- Pour les techniciens et techniciennes du spectacle, il est fréquent de travailler, parfois non-stop, 12 à 16 heures par jour et de ne pouvoir en déclarer que 8 à 10. Les heures prestées supplémentaires sont payées en noir.
- Les horaires atypiques (nuits et week-end), les conditions de sécurité parfois limites (chutes fréquentes) et une grande mobilité géographique (plus de 100 voire 500 km la nuit ou tôt le matin) déterminent le contexte général de leur travail. La fatigue et l'épuisement sont monnaie courante. Pour tenir le coup, certains se tournent vers des stimulants, parfois illégaux.
- Certains artistes sont amenés à diminuer leur cachet pour rester attractifs. Ils acceptent aussi parfois des contrats précaires afin d'éviter de perdre le lien avec le public et les institutions artistiques. Des institutions qui doivent, par ailleurs, faire face à une diminution de leurs subsides.
- Une certaine loi du silence règne dans le secteur : on préfère taire ses conditions de travail afin de ne pas perdre de contrat.



*Quand je dois estimer un coût pour mon travail, je diminue le nombre d'heures qu'il m'a fallu. Cela pour avoir un petit espoir d'être retenue. Je déclare 3 heures quand il m'en a fallu 8.*

*Tous les centres culturels nous engagent à la prestation car leurs moyens diminuent.*

*J'ai peur pour mon avenir, j'adore ce que je fais mais je cherche une reconversion tant la précarité est forte. J'oscille entre 600 et 1.500 € par mois. Ma vie est instable, c'est une angoisse permanente. Être enceinte dans ce secteur peut des fois poser problème.*

*En été, pendant les festivals, c'est fréquent de faire 4 à 6 jours de suite, 17 à 20 heures de travail par jour. Le stress permanent, avant pour le montage et pendant le spectacle, pousse plusieurs d'entre nous à se doper à la coke. Les employeurs le savent mais ne font rien pour y remédier.*

# FABRICATION DE PRODUITS MINÉRAUX

En 2017, on recensait 942 entreprises de fabrication de produits minéraux (près de 650 en Wallonie et 250 à Bruxelles) pour près de 19.000 travailleurs.

Ces entreprises représentent moins de 1% des entreprises belges et sont souvent de petite taille : 64 % ont moins de 10 travailleurs.

Secteur majoritairement masculin.

Le secteur est divisé en deux branches principales : la fabrication de produits réfractaires – dont font partie les cimenteries – et la fabrication de matériaux de construction en terre cuite – céramique, briques, tuiles...

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le secteur est connu pour causer des problèmes de santé cutanés et respiratoires. Ceux-ci sont dus à l'exposition des travailleurs à la poussière alcaline qui irrite les alvéoles pulmonaires, provoque des affections oculaires et des lésions cutanées.
- Par ailleurs, la proximité des fours à haute température (plus de 1400 °C), qui dégagent une chaleur rayonnante puissante, peut entraîner des céphalées, de la tachycardie, des troubles circulatoires...
- Des risques acoustiques sont aussi à déplorer, vu les multiples sources de bruits qui avoisinent souvent, voire dépassent, les 110 décibels.
- Poussière, chaleur, bruit... Ces phénomènes diminuent la vigilance des travailleurs et peuvent provoquer des accidents de travail, très fréquents dans le secteur.
- Les cimentiers sont aussi sujets à des risques musculo-squelettiques invalidants, en raison des charges lourdes transportées et aux mouvements fréquents de torsion du dos.

*Pour le nettoyage du four, on est amené à utiliser un karcher au-delà du niveau de sécurité. Il faut plus de 450 bars pour nettoyer correctement le four. Ces jets peuvent désarticuler un bras, une épaule... On se tient mutuellement pour y arriver.*

*Depuis quelques années, l'entreprise utilise n'importe quels combustibles dans les fours, on ne sait pas ce qui est brûlé mais, depuis, on a de gros problèmes respiratoires et l'odeur est épouvantable.*

*On a constamment des nausées. Le patron dit que tout est contrôlé en termes de sécurité. Mais un travailleur s'est retrouvé plusieurs semaines avec de graves problèmes respiratoires.*

*Dans notre entreprise, le DRH a fait pression sur un travailleur pour un retour rapide après un accident, afin d'éviter l'augmentation de la prime d'assurance pour l'employeur. Après chaque absence pour maladie, on a un entretien et on doit s'expliquer...*

# GARDIENNAGE & SÉCURITÉ

Près de 200 entreprises en Belgique, qui emploient au moins 17.000 agents et agentes de sécurité.

Secteur masculin : plus de 80 % d'hommes.

Malgré un fort développement du secteur : majorité d'emplois précaires, d'intérim ou de CDD.

Secteur en plein essor, notamment en raison du contexte des attentats.

La concurrence est importante entre ces entreprises, dont certaines sont des multinationales.

Cette augmentation d'activité et la concurrence entraînent une hausse des heures supplémentaires mais rendent également indispensable l'acquisition de nouvelles compétences et donc, des formations spécifiques.

De plus, il est demandé au personnel une flexibilité accrue et adaptée à chaque client, privé ou public.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Depuis 2017, la loi Jambon sur la sécurité privée autorise les sociétés de gardiennage à contrôler les accès aux casernes et aux ambassades, missions qui étaient autrefois réservées à la police. Ces nouvelles compétences amènent les agents à exercer de nouvelles tâches, dans des conditions pour lesquelles ils ont été peu ou mal formés.
- Les agents sont régulièrement confrontés à des situations risquées : agressivité, violence, crimes, vols, terrorisme... Les risques de stress et de troubles psychosociaux chroniques se développent.
- Les travailleurs et travailleuses sont très souvent isolés : ils ont peu, voire pas du tout, de contact avec leurs collègues ou le personnel travaillant dans les entreprises ou les lieux qu'ils surveillent.
- L'obligation de rester debout, souvent durant plus de 8 heures d'affilée, peut entraîner des problèmes de dos et cardiovasculaires.
- Le travail de nuit est intense chez les jeunes recrues, auxquelles on demande une adaptabilité totale aux besoins de l'entreprise, sans tenir compte de leurs besoins de récupérer. On constate une grande fréquence (surtout la nuit ou tôt le matin) d'accidents de la route durant les trajets professionnels ou domicile-travail. L'incidence de la fatigue n'y est pas étrangère.
- La précarité, l'externalisation du travail, la flexibilité des horaires, l'isolement du salarié et l'éloignement de son domicile font du métier d'agent de sécurité une profession à risques professionnels élevés.

*Au début de mon engagement, j'ai très vite compris qu'il fallait accepter tous les horaires pour être bien vu de la direction et pouvoir espérer un horaire plus correct, pour éviter la surveillance dans les grandes surfaces, travail le plus pénible.*

*Même si mes conditions se sont améliorées par le fait d'avoir accepté tout pendant un an, la stature debout, en uniforme, quelle que soit la température est insupportable. Et, après 2 ans de métier, j'ai envie de trouver autre chose.*

*Dans le gardiennage, c'est la disponibilité à des horaires de travail totalement illégaux qui enchaînent nuit et journée sans interruption. On peut se retrouver à être maître chien sur un parking pendant 12 heures quand il fait - 8 °C.*

# GESTION DES DÉCHÊTS

1.441 entreprises liées à l'environnement et à la gestion des déchets en Belgique dont 524 en Wallonie et 59 à Bruxelles.

29.667 travailleuses et travailleurs dont 9.779 en Wallonie et 3.367 à Bruxelles.

Plusieurs branches d'activités : ramassage, traitement des immondices, recyclage, élimination...

Si, avec 420 kg de déchets par an et par ménage, la Belgique est en dessous de la moyenne européenne (482 kg), l'industrie génère encore beaucoup de déchets : plus de 60.000 millions de tonnes, principalement dans la construction (33 %), l'agro-alimentaire (12 %), le bois (11 %) et la métallurgie (9 %).

Quant au taux de recyclage de déchets (ménages et industrie), il s'élève actuellement à 55 %.

La gestion des déchets est donc un secteur-clef, amené à se développer, pour répondre aux défis environnementaux qui s'imposent à nous.

C'est également un grand pourvoyeur d'emplois, principalement des emplois dits « verts ».

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les risques pour la santé des travailleurs et travailleuses sont nombreux. À la collecte, l'éboueur-ripeur est concerné par les chutes, les postures contraignantes... Au tri, on est touché par la monotonie des tâches, les cadences élevées entraînant troubles dorsaux et musculo-squelettiques mais aussi fatigues visuelles et mentales... Près de 70 % des travailleuses et travailleurs estiment que leur boulot a des incidences négatives sur leur santé.
- Des risques biologiques par contamination sont également courants suite à des blessures, des piqûres de seringue ou des inhalations de poussières. Des risques chimiques au contact de produits toxiques, dangereux, voire cancérigènes existent.
- Le bruit des machines, des compresseurs, des tables vibrantes... est néfaste pour la santé auditive.
- Dans les filières du tri et du traitement des déchets électriques et électroniques, on enregistre des taux importants de poussières contenant des toxines de plomb, de mercure et de cadmium. Au contact de ces poussières, on peut ressentir de grandes fatigues et des maux de tête. Des prises de sang effectuées sur les travailleurs et travailleuses ont montré des taux de plombémie hors norme.
- Tous les déchets industriels – principalement les déchets de laboratoire, radioactifs ou de l'industrie chimique – sont hautement porteurs de risques pour la santé.
- S'ajoutent à ces différents facteurs une pénibilité morale car ce travail, pourtant à haute valeur écologique et sociale, est singulièrement déconsidéré dans la sphère sociale.



*Ce qui m'inquiète, c'est les risques pour ma santé. Je découpe des frigos, on a trouvé dans mon sang trop de plomb. Le médecin du travail dit de ne pas m'inquiéter, le plomb finira par s'éliminer...*

*Chez nous, on emploie des jeunes étrangers, contents d'avoir trouvé un job, alors ils acceptent toutes les conditions. Ils se blessent mais ne disent rien. L'autre jour, la blessure d'un travailleur était tellement infectée que, finalement, il a dû aller à l'hôpital : c'était un début de gangrène.*

*Tout semble rose dans le recyclage mais quand on voit nos conditions et dans quoi on travaille, c'est un peu le tiers-monde. Bien sûr toutes les entreprises ne sont pas pareilles mais, dans les petites ou les multinationales, c'est galère.*

*Je suis debout, statique pendant 6 heures devant la chaîne de tri, à l'affût. Les mêmes gestes, de plus en plus vite. J'ai mal aux poignets et aux coudes, mon médecin m'a dit que c'était des tendinites.*

# GRANDES SURFACES

La Belgique est l'un des pays comptant le plus grand nombre de commerces/grandes surfaces par habitant.

1437 chaînes de magasins, pour un total d'environ 209.000 points de vente et près de 258.000 postes de travail.

Secteur majoritairement féminin.


Essentiellement des temps partiels (non-volontaires).

Depuis plusieurs années, le secteur des grandes surfaces est en difficulté en raison du développement du commerce en ligne, de l'arrivée des enseignes de *hard discount* ou encore de la guerre des prix entre enseignes. De même, l'arrivée de petites chaînes comme des *night shops* ou les petits franchisés entraîne des pertes financières pour les grandes enseignes.

Ces phénomènes ne favorisent pas la stabilité de l'emploi et les négociations collectives sont difficiles.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le secteur est organisé en flux tendu. Une polyvalence extrême y est souhaitée. Le *management* de la grande distribution est sans concession pour les travailleurs et travailleuses. Auparavant, ils et elles étaient affectés à un département ou un rayon particulier comme les caisses, le réassortiment. Chacun et chacune avait son rayon spécifique qu'il ou elle connaissait et pouvait gérer facilement... Ce qui ne l'empêchait pas d'aider d'autres collègues en cas de besoin ou d'absence. La nouvelle organisation du travail a cassé cette logique.
- Aujourd'hui, le secteur cherche une rationalisation maximale du travail par l'informatisation. Un exemple ? C'est une application numérique qui gère le rayon à la place du personnel. Cela pose des problèmes de logistique : manque de produits en rayon, impossibilité de répondre correctement aux questions de la clientèle... Une désorganisation et une déshumanisation déplorées par les travailleuses et les travailleurs.
- Autre exemple de l'informatisation ? Les « self-caisses » qui entraînent pour les travailleuses et travailleurs un contrôle permanent sans plus de véritable relation avec les clients. Il y a aussi plus de manutention à effectuer
- À cela s'ajoute la position debout et statique durant de longues heures. La tension est constante, il n'y a pas de temps mort. Il faut enchaîner fonction après fonction : remplissage des rayons, caisses, contrôles, déchargement des camions, nettoyage du magasin...
- Les horaires irréguliers ou décalés, variables de semaine en semaine, accentuent la pénibilité.
- Certains médecins du travail constatent que les corps sont usés et abîmés dès 45 ans. Les problèmes musculo-squelettiques sont réguliers.



*Je travaillais depuis 20 ans dans mon rayon vins et spiritueux. J'avais un chouette contact avec la clientèle. Depuis le nouveau magasin, je peux être affectée à n'importe quel rayon, mes collègues me considèrent encore comme la spécialiste en vin, mais je ne connais plus la marchandise. Ça m'attriste de voir comment ce magasin devient...*

---

*Lors des évaluations, on nous demandait de dire si telle collègue était performante, si elle utilisait son GSM... C'est de la délation, j'ai vu des collègues sortir du bureau du directeur en pleurant.*

# HÔPITAUX

Le secteur regroupe les hôpitaux généraux, spécialisés et psychiatriques. Ils peuvent être gérés par les pouvoirs publics (commune, CPAS...) ou par le privé.

Employeur important en termes de postes de travail : le secteur représente 13 % des emplois en Wallonie.

En Wallonie et à Bruxelles : près de 70.000 travailleuses et travailleurs, répartis au sein de 61 établissements hospitaliers.


Secteur très féminin : 8 postes sur 10 occupés par des femmes.

Le système de soins de santé belge est réputé comme étant un des meilleurs au monde tant par la qualité de ses formations que par l'accessibilité aux soins grâce, notamment, à la sécurité sociale.

En vue d'une plus grande rentabilité et d'une rationalisation des offres de services, le secteur, vit en ce moment, des évolutions importantes. Les regroupements des structures hospitalières pourraient fragiliser le système et le rendre, à terme, moins efficace et satisfaisant pour la population.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les politiques financières, le *management* et la performance logistique broient physiquement et mentalement le personnel : *burn-out*, dépressions, épuisements, incompréhension face à l'intensification des charges administratives au détriment des soins aux patient-e-s, diminution des effectifs, injonctions contradictoires... L'ensemble du personnel hospitaliers (infirmiers et infirmières, paramédical, aides-soignantes, médecins, logistique...) subit de front le détricotage du système des soins de santé.
- Des horaires insoutenables (prestations de nuit, horaires variables, journées ou nuits de 10 ou 12 heures...), le manque de considération des gestionnaires conduisent les travailleuses et travailleurs vers un désenchantement de leur travail et une perte de sens progressive de celui-ci.
- Les tensions et conflits sont profonds. Le manque criant d'effectifs engendre un travail dans l'urgence où les priorités se bousculent et le risque d'erreur médical est réel et angoissant.
- Une demande accrue de polyvalence des soins, au détriment de la spécialisation, provoque des changements importants dans le fonctionnement des équipes.
- Au-delà de la charge psychologique, viennent se greffer d'autres risques pour la santé du personnel soignant. On décèle de nombreuses lombalgies dues à la manipulation des malades, des risques infectieux, des contaminations diverses...
- Des réactions allergiques sont également observées suite aux contacts quotidiens avec certains traitements et produits, sans parler des expositions aux rayonnements ionisants lors des radios.
- L'augmentation de la production, les cadences folles, les horaires intenable (8 à 10 heures non-stop), le *turnover* important... détruisent des conditions de travail qui, si elles ont toujours été difficiles, étaient auparavant acceptables. En effet, les travailleuses et travailleurs avaient alors du sens à donner à leur travail.



*La charge est trop lourde par rapport au nombre de personnes qui travaillent. Nous ne sommes pas assez nombreux. Il m'est arrivé d'aller travailler en étant malade, je mettais un masque pour ne pas contaminer les patients.*

---

*Les médecins qui dirigent le service se rendent compte des transformations. Eux aussi sont malmenés. Ils sont pressés. Ils doivent obtenir un certain rendement en termes de nombre de consultations et de nombre d'opérations. On les confronte entre eux en leur disant « en ORL, on fait X consultations alors que dans votre service, c'est moins... ».*

---

*On s'épuise totalement lorsque le travail ne correspond pas à notre propre éthique. Nous avons connu des collègues qui n'étaient pas loin du suicide tant les pressions et les injonctions étaient fortes.*

# HORECA

En 2017 : près de 136.000 salarié-e-s pour environ 26.000 entreprises. Mais aussi près de 94.000 indépendant-e-s.

Les restaurants représentent 59 % du secteur, suivis par les traiteurs (13 %), les hôtels (12 %) et les cafés (11 %).

Majorité de petites ou moyennes entreprises. Mais, on constate également un développement des chaînes internationales, notamment dans les hôtels, au détriment des petites structures.

Entre 50 et 75 % de temps partiels.

Beaucoup de travail informel, « au noir », surtout dans les petites structures.


L'Horeca (Hôtellerie-restauration-cafés) est un vaste secteur apparenté à l'économie touristique.

Assez dynamique, il est très lié au pouvoir d'achat de la population. Il peut donc rapidement être fragilisé, en temps de crise, par exemple.

Il est aussi soumis aux variables saisonnières et aux conditions climatiques. Dès lors, on engage souvent une main-d'œuvre temporaire comme des jobistes étudiants et des intérimaires.

# CONDITIONS DE TRAVAIL

- Globalement, le secteur n'offre pas des conditions de travail attractives. Les horaires sont contraignants : coupés, atypiques (week-end, vacances et jours fériés, soirées...).
- Il est fréquent que le temps de travail hebdomadaire soit dépassé, voire explose à certains moments. Difficile de récupérer les heures supplémentaires... qui ne sont pas toujours payées dans leur totalité.
- Les salaires sont bas et le statut est souvent très précaire. Les contrats à durée déterminée sont les plus courants.
- Le personnel est souvent insuffisant, ce qui engendre beaucoup de stress pour gérer les coups de feu, la forte affluence...
- De nombreux troubles musculo-squelettiques sont à déplorer en raison du travail debout prolongé et des postures complexes. Les tendinites sont courantes et s'expliquent par les charges à transporter sur une distance parfois importante.
- Dans les cuisines, le travail est dangereux : utilisation d'outils tranchants, exposition aux chaleurs des fours et des plaques chauffantes, aux vapeurs brûlantes...
- Les contacts peuvent s'avérer parfois difficiles avec la clientèle. Les violences verbales et agressions physiques sont une réalité.
- Harcèlement, autoritarisme, discrimination sont aussi des phénomènes communs à l'Horeca.
- Il n'y a pas ou peu de représentations syndicales car beaucoup de petites structures n'ont pas le seuil suffisant pour que le personnel puisse s'organiser et défendre ses droits.



*Il y a de plus en plus de flexibilité imposée aux travailleurs et travailleuses... sans aucune compensation ! Nos contrats sont précaires. Il n'y a plus de temps plein pour les femmes, c'est maximum un mi-temps qui leur est proposé. Un temps partiel impossible à compléter dans une autre structure car l'horaire n'est pas fixe.*

---

*Dans mon hôtel, on doit faire 3 chambres par heure, à fond avec changement de draps. C'est un stress énorme ! Quand il y a des plaintes, c'est le réceptionniste qui doit faire face à l'agressivité des clients, c'est pas cool.*

# INDUSTRIE ALIMENTAIRE

5.216 entreprises parmi lesquelles 1.576 en Wallonie et 381 à Bruxelles.

Plus de 48 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

Près de 90.000 travailleurs et travailleuses en Belgique, dont plus de 22.000 en Wallonie et plus de 4.000 à Bruxelles.

79 % des entreprises wallonnes emploient moins de 10 travailleurs.

Le secteur agro-alimentaire est l'un des secteurs économiques les plus importants. Il est relativement stable en termes d'emplois.

Il déploie de très nombreuses activités et se situe à « mi-chemin » dans un cycle de production débutant par l'élevage et l'agriculture pour se terminer dans la (grande) distribution. Il concerne principalement la transformation et la conservation des aliments.

La sécurité alimentaire est évidemment un enjeu primordial. Car le secteur n'est pas à l'abri de dérapages : régulièrement, des scandales sanitaires éclatent. Ceux-ci ont un impact important sur les consommateurs et consommatrices mais aussi sur le secteur lui-même.

# CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le secteur est si diversifié qu'il est difficile d'en faire une analyse globale au niveau des conditions de travail.
- Nous retiendrons ici un secteur en particulier : les boulangeries-pâtisseries :
  - les boulangers industriels, tout comme les boulangers artisanaux, connaissent des troubles respiratoires dus à l'inhalation de poussière de farine. L'asthme professionnel des boulangers est un risque inhérent au métier ;
  - le rythme de travail est contraignant : équipes postées et tournantes, travail de nuit, de week-end ou très tôt le matin... ;
  - dans les ateliers, les températures sont extrêmes : les frigos sont réglés sur 4 °C tandis que les fours tournent à plus de 200 °C ! De tels écarts peuvent entraîner des infections des voies respiratoires ;
  - les cadences exigées (1.600 pains déposés sur platine et emballés/heure) provoquent de graves problèmes musculo-squelettiques ;
  - le travail s'effectue à la chaîne et est souvent répétitif dans un environnement assez bruyant ;
  - brûlures, coupures, chutes... mais aussi allergies, gênes respiratoires, etc. Toutes ces affections sont donc le quotidien des travailleurs et travailleuses des boulangeries industrielles. À cela s'ajoutent, de plus en plus d'épuisements dus aux cadences folles.



*Je travaille depuis 15 ans dans cette boulangerie. Au début, j'étais content de ma qualité de travail mais, depuis quelques années, tout a changé. On nous demande sans cesse de faire plus alors qu'on ne remplace pas le personnel malade ou pensionné.*

*Quand je rentre chez moi, je n'ai qu'une envie : dormir. J'ai abandonné toute vie sociale.*

*Pour vous donner une idée, avant on faisait 500 pains par heure. Aujourd'hui, c'est le double et pas un bras de plus ! Le rythme est infernal dans l'atelier. Je déconnecte mon cerveau pour permettre à mon corps de suivre le rythme de la machine qui se fout des crampes et de ma fatigue.*

# MÉTALLURGIE

10<sup>e</sup> secteur belge en chiffre d'affaires.

79.000 travailleurs, majoritairement en Flandre.

Près de 24.000 travailleurs en Wallonie et à Bruxelles, dont 85 % dans les bassins liégeois et hennuyer.

Entre 2012 et 2017 : - 18 % de postes de travail.

Secteur essentiellement masculin.

Symbole de l'histoire industrielle wallonne, la métallurgie est un vaste secteur allant de la sidérurgie à la fabrication de pièces métalliques.

Elle subit de plein fouet la concurrence internationale et doit faire face, depuis plusieurs années, à des fermetures et délocalisations mais aussi au développement des processus numériques et, dès lors, à l'externalisation de certaines activités.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Secteur à fort risques professionnels, ces derniers ont évolué en même temps que la transformation de l'activité. En effet, les risques encourus en travaillant dans la « phase à chaud » (laminoirs ou fonderies) ont laissé la place à l'absorption de poussières métalliques et de nanoparticules. Peu de recherches sont menées sur l'incidence de ces phénomènes sur la santé des travailleurs.
- Le bruit, omniprésent, a un impact sur la santé des ouvriers.
- Les ateliers sont vastes (atteignant parfois un demi-terrain de foot) et peu ou pas chauffés. Les ouvriers sont souvent malades en hiver mais continuent de travailler pour ne pas perdre leur prime d'assiduité.
- Le travail de nuit, le travail posté (système de pauses) est caractéristique de la métallurgie. Le constat sanitaire sur cette manière de fragmenter le travail est interpellant. Les corps s'affaiblissent. Des problèmes cardio-vasculaires ou d'hypertension se développent. La fatigue devient constante.
- La volonté des entreprises de rester compétitives, notamment pour faire face à la concurrence, entraîne des cadences infernales sur les chaînes de production. Dans certaines entreprises, on a tout simplement doublé les quotas de production !
- Des tests sont faits pour augmenter au maximum la vitesse des machines. Les employeurs engagent des jeunes qu'ils mettent en compétition avec des travailleurs plus âgés. La compétition se joue aussi entre les travailleurs sous contrat à durée indéterminée (CDI) et les « CDD » (contrat à durée déterminée) mais aussi avec les intérimaires, nombreux dans le secteur.
- Des évaluations collectives et individuelles sont instaurées auprès des travailleurs pour estimer leur sociabilité, leur initiative, leurs compétences, leur absentéisme... Ces évaluations entraînent un stress important. Les travailleurs ont le sentiment d'être sous contrôle permanent. Dès l'entrée dans les ateliers, les feux de couleur sont allumés : vert ? OK, la production a été atteinte. Orange ? Peut mieux faire... Rouge ? Trop faible ! Dans certaines entreprises, le *manager* nomme devant l'équipe celui ou celle qui a été le moins performant !

*Avec les trois pauses, c'est difficile de garder les enfants. Alors on doit les mettre à l'internat. Surtout quand on est seule, pas le choix ! Et ça coûte cher !*

*Tous les 3 mois, on a une évaluation individuelle sur les connaissances de l'entreprise avec des superviseurs. Les CDD sont en stress permanent par peur de perdre leur emploi.*

*Le week-end, je me sens en liberté conditionnelle pour 48 heures tellement les conditions, la cadence et le stress sont infernaux. Les plus jeunes ne tiennent pas, pour eux, c'est l'enfer.*

# NETTOYAGE INDUSTRIEL & TITRES-SERVICES

En Belgique : près de 50.000 postes de travail dont les 2/3 sont occupés par des femmes.

Le travail à temps partiel est une constante.

Les entreprises de titres-services, particularité belge, pour le nettoyage domestique est un sous-secteur qui s'est développé depuis 2009. En 2016, on comptabilisait plus d'1 million d'utilisateurs de titres-services, soit 22 % des ménages.

Secteur qui s'est développé fin des années 70 dans le cadre de la sous-traitance et de l'externalisation de certains services aux entreprises.

Le secteur est précaire : les salaires sont faibles et le temps partiel est la norme.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Des études indiquent que 3 travailleur-euse-s sur 4 ont des problèmes de santé.
- Les horaires atypiques et/ou coupés sont majoritaires, le travail dans les entreprises, les bureaux, les grandes surfaces s'effectuant généralement quand ces lieux sont encore fermés au public et/ou au personnel, soit entre 5h et 9h et entre 18h et 23h.
- Pour arrondir leurs fins de mois, certain-es acceptent parfois une prestation supplémentaire entre deux tranches d'horaire. Cette organisation du temps de travail a un impact considérable sur la vie familiale et la garde des enfants.
- Horaires coupés, fatigue, manque de repos entraînent de nombreux accidents sur les trajets vers le lieu de travail.
- Autre constat : l'importance des risques musculo-squelettiques qui représentent près de 98 % des maladies professionnelles du secteur ! La répétition des gestes, les cadences, la manipulation des appareils lourds abîment ou cassent littéralement les corps, parfois de manière irréversible. Dès 50 ans, certains travailleurs et travailleuses sont « usés », voire médicalement incapables de travailler, et ce de manière définitive.
- La mise en concurrence entre entreprises du secteur amène ces dernières à toujours diminuer le temps consacré au nettoyage : ce qui était effectué en 1 heure doit, par exemple, aujourd'hui l'être en 45 minutes pour rester concurrentiel et garder des marchés. Cette augmentation des cadences et du stress retombent inévitablement sur les travailleuses et travailleurs, qui doivent souvent nettoyer 350 à 400 m<sup>2</sup> par heure.
- Comme le secteur est caractérisé par la sous-traitance ou la mise à disposition chez des tiers, les travailleurs et travailleuses sont soumises à une double subordination : celle de l'employeur direct et celle du client.
- La toxicité des produits utilisés est aussi à relever. La proximité et le maniement répété de ces substances chimiques causent des dermatites diverses, des allergies, des irritations des muqueuses et des voies respiratoires, des maladies graves...

*Sur certains chantiers, on doit rester au-delà des heures pour finir le travail car on a peur de perdre son emploi et c'est du travail « bénévole ».*

*Un avion doit être nettoyé en 7 minutes ! C'est stressant, on a toutes notre zone mais c'est dur car tout est chronométré.*

*Dans les titres-services, on n'a pas toujours le matériel approprié chez le client et ce n'est pas la société qui le fournit alors on doit l'acheter nous-mêmes.*

*L'employeur nous a vanté l'utilisation d'une nouvelle machine pour le nettoyage du sol et a prévu de diminuer le temps de notre intervention. Mais il n'a pas tenu compte du temps pour préparer la machine, pour aller la chercher. Maintenant, le temps et le prix ont été donnés au client, impossible de faire marche arrière. À nous de stresser pour y arriver !*

# POLICE

On compte environ 40.000 policiers et policières en Belgique.

Secteur qui se féminise de plus en plus.

La police est divisée en police locale et fédérale et offre plusieurs types d'emplois de l'agent local à l'enquêteur en passant par les brigades d'intervention...

Les missions de police oscillent entre des missions de sécurité publique et des fonctions sociales. La confrontation avec la misère sociale, la violence engendrée par celle-ci et, parfois, avec la mort est quotidienne.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les conditions de travail des différents corps de police se détériorent de plus en plus : augmentation de la charge de travail, injonctions permanentes et contradictoires... Il est devenu pratiquement impossible de récupérer les heures supplémentaires.
- Le manque d'effectifs peut atteindre 35 à 40 % par le non-remplacement des départs en pension et des malades de longue durée. À cela s'ajoute un manque criant d'effectifs dans certains services et certaines zones.
- Des interventions de plus en plus fréquentes, l'impossibilité de prendre des congés, la surcharge administrative, le fait d'être parfois seul·e face à des tâches difficiles, l'urgence des missions, le manque de personnel... Ces conditions de travail entraînent stress et fatigue, renforcent le sentiment d'insécurité et entraînent une dégradation des relations avec la population.
- Pris dans une logique du chiffre et de la performance, les policiers et les policières sont pris en tenaille entre les aspirations du monde politique et de la hiérarchie mais aussi les attentes de la population. Le contexte « post-attentats » renforce aussi le sentiment de surmenage et entraîne des formes de traumatisme.
- La réalité à laquelle sont confrontés les policiers et policières, la dureté des conditions de travail, les formes de *management* qui se développent poussent certain·e·s vers l'épuisement, la dépression... Certain·e·s vont même jusqu'à commettre des gestes de désespoir. Le suicide est, en effet, une réalité cruelle dans la police, avec un taux supérieur à celui dans la population générale.



*On a besoin de recréer une police de proximité avec les citoyens pour établir un sentiment de confiance et de respect. Ce travail de sens nous redonnera de l'estime vis-à-vis des citoyens et nous pourrons montrer l'utilité de nos interventions.*

*Nous sommes deux pour toute une Province à nous occuper de cas aussi dramatiques que des viols, de la pédophilie et des attentats à la pudeur sur mineurs.*

*Nous sommes débordés. Nos interventions sont fondamentales mais nous ne savons plus comment les mener et gérer tout cela. On se sent seuls et abandonnés. Il y a des priorités pour les politiques et celles-là ne le sont pas. On voit des vies d'enfants et d'ados être massacrées sous nos yeux sans pouvoir toujours intervenir efficacement... C'est dur !*

# POSTE

Service public né en Belgique dès 1830.

En 2010, elle devient une « entreprise publique autonome » et intègre de fait la compétitivité et les préceptes néolibéraux. Elle fait son entrée en bourse en 2013.

Près de 24.000 travailleurs et travailleuses, soit 14.000 de moins qu'en 2006 [- 30 % !]. Et la direction ne compte pas s'arrêter là et prévoit de réduire à 20.000 l'ensemble du personnel.

Pourtant, le secteur maintient le volume de ses activités, les développe voire met en place de nouveaux services parfois éloignés de la fonction initiale de postier.

B-Post est majoritairement une entreprise masculine : 69 % de ses travailleurs sont des hommes même si la volonté d'intégrer plus de femmes est affichée.

Parmi les activités de la Poste, on retrouve les fonctions « traditionnelles » : tri et distribution du courrier et des publicités. Mais de nombreuses nouvelles tâches sont venues s'ajouter ces dernières années : tri et distribution de colis pour l'e-commerce, guichets commerciaux et bancaires... Et la recherche de nouveaux services à la clientèle se poursuit.

D'un service public cohérent proche de la population, la Poste devient progressivement une structure dépersonnalisée, chaotique et qui, pour ses détracteurs, coûterait trop cher.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Sous des slogans positifs, les travailleurs et travailleuses de B-Post peinent au quotidien. L'entreprise distribue environ 10 millions de lettres et près de 100.000 paquets par jour.
- Au tri, c'est la course contre la montre. Les bacs de courrier se succèdent sur le tapis roulant à un rythme soutenu, les travailleurs et travailleuses déplacent en moyenne 3 tonnes de courrier par jour... Un massacre pour le dos !
- Pour les facteurs et factrices, les tournées ne cessent de s'allonger et les colis à livrer sont de plus en plus volumineux et lourds (jusqu'à 20 kg !). Il faut parfois sortir plus de 250 fois par jour de son véhicule !
- Le personnel est en sous-effectif permanent. Les contraintes augmentent et touchent tous les services de la Poste : du tri aux services commerciaux. Une situation qui entraîne inévitablement des *burn-out*, des problèmes musculo-squelettiques...
- Au-delà de la pénibilité du travail et des conséquences sur la santé physique et mentale, on constate un *management* de plus en plus brutal et autoritaire pour imposer de nouvelles formes d'organisation du travail. Le nombre d'effectif est calculé au plus juste sans prendre en compte les absences ou la longueur des tournées.



*Il nous arrive de marcher 6 à 7 heures par jour pour distribuer le courrier. Les problèmes de genoux, de hanche, d'arthrose sont importants dans le secteur. Arrivés à un certain âge, on a tous des prothèses ! Nous sommes dehors par tous les temps. On nous a fait faire des tests cardio pour mesurer notre endurance. On procède ainsi à la sélection du personnel. On a eu un suicide : une factrice qui n'arrivait plus à faire son service. Le métier devient trop dur après 50 ans.*

*Au guichet, la pression sur le personnel pour qu'il fasse du chiffre est infernale.*

*On nous promet d'améliorer par la robotisation certains postes de travail, notamment au tri mais toujours rien de concret à l'horizon.*

# TAXIS & VÉHICULES DE LOCATION AVEC CHAUFFEURS

Secteur composé à 91 % de PME.

Environ 6450 travailleurs et travailleuses, employés dans près de 790 entreprises.

La Belgique détient 4.234 taxis sous licence : 1.265 à Bruxelles, 789 en Wallonie et 2.180 en Flandres.

On compte aussi beaucoup d'indépendants qui possèdent un véhicule sous licence propre.

Secteur essentiellement masculin : 85 % de travailleurs.

Plus de 50 % de temps partiels.

Cette branche d'activité est divisée en deux : les entreprises de taxis (70 % de l'emploi) et les entreprises de location de véhicules avec chauffeur s'occupant des transports de personnes en situation de handicap, des transports individuels privés ou des transports aéroportuaires...

Le secteur connaît un fort *turnover*.

Il doit relever deux grands défis : l'uberisation et la mobilité.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les conditions de travail ne sont pas les mêmes pour le secteur des taxis et celui des locations de véhicules avec chauffeur. Les premiers sont payés sur base d'un forfait, auquel s'ajoute un pourcentage de leurs recettes, tandis que les seconds reçoivent une rémunération fixe. De même, le temps d'attente n'est pas comptabilisé dans l'horaire des taximen.
- Cette différence dans le traitement des salaires et le calcul du temps de travail pousse les taximen à faire le plus de trajets possibles et à faire l'impasse sur les temps de repas et de pause. Leurs journées sont longues, souvent de 9 à 10 heures en moyenne, ce qui entraîne une pénibilité physique et psychologique accrue.
- Généralement, les risques pour la santé sont surtout liés au stress et à l'amplitude des journées (risques cardiovasculaires) ainsi qu'aux affections de l'appareil locomoteur (troubles musculo-squelettiques) touchant le dos, les cervicales, les genoux, les chevilles...
- Les agressions et violences verbales se banalisent et accentuent le stress et l'anxiété.
- Étant continuellement sur la route, les travailleurs ont évidemment davantage de risques d'être victimes d'accidents de la route.
- Les taximen travaillent majoritairement en ville et sont donc exposés aux gaz d'échappement et aux différentes pollutions urbaines, risques d'autant plus graves que l'exposition y est longue.



*On dit que l'on travaille 12 heures par jour mais, en réalité, notre temps de travail n'est pas comptabilisé de cette manière par l'employeur. Sur les 12 heures, il y a 3 heures de table retirées. Comme si on avait besoin de 3 heures pour manger ! Et 24 % de temps d'attente des courses. Au total, sur une journée de 12 heures, on est payé un peu plus de 6 heures !*

*Un collègue s'est fait agresser deux fois en un rien de temps. Il vit ça très mal, il n'ose plus travailler la nuit. Il faut dire que les agressions peuvent être assez violentes, certains se sont fait tabasser, d'autres ont été menacés avec un revolver. On souffre également beaucoup de la détérioration des conditions de circulation.*

*Le week-end, je me sens en liberté conditionnelle pour 48 heures tellement les conditions, la cadence et le stress sont infernaux. Les plus jeunes ne tiennent pas, pour eux, c'est l'enfer.*

# TRANSFORMATION DU BOIS (MENUISERIES, SCIERIES...)

En 2017, la Wallonie comptabilisait 222 entreprises occupant 2.875 travailleurs et travailleuses.

À Bruxelles, on recense 197 emplois dans 21 entreprises.

Forte présence de PME : 79 % des entreprises comptent moins de 10 travailleurs et travailleuses, contre seulement 5 % pour les entreprises de plus de 50 postes de travail.

Le secteur de la transformation du bois s'organise en deux sous-secteurs : les scieries (sciage et rabotage du bois) pour 15 % des activités et la fabrication de produits en bois, liège, vannerie (meubles, panneaux, parquets...) à concurrence de 85 %.

23 % de la Belgique est couverte de forêts et 79 % de cette superficie se trouve en Wallonie. C'est donc un secteur assez actif en Région wallonne mais qui connaît depuis quelques années, une concurrence venant de l'Europe de l'Est et de certains pays asiatiques

La prise de conscience écologique a rendu la filière bois attractive économiquement, mais elle doit continuer à veiller à l'aspect environnemental de la gestion forestière.

# CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les risques professionnels sont importants. Ils sont combinés à une organisation du travail où l'augmentation de la productivité accentue les cadences et, par conséquent, les risques d'accident et de stress.
- Plusieurs facteurs ont un impact sur la santé des travailleurs et travailleuses dans le secteur :
  - l'utilisation de machines dangereuses (scies, ponceuses...) peuvent occasionner de graves blessures aux membres ;
  - les machines sont très bruyantes et peuvent entraîner des problèmes d'audition ;
  - de nombreux troubles musculo-squelettiques (TMS) sont causés par des postures de travail contraignantes (flexion, torsion...) ou la manutention de planches et de panneaux lourds ;
  - les tendinites (coude, épaule, poignet...) sont très fréquentes ;
  - lors des ponçages, l'inhalation de poussières de bois très fines provoque des problèmes inflammatoires des muqueuses nasales et peut susciter des pneumonies chroniques et de l'asthme. L'inhalation au quotidien de ces poussières, presque toujours accompagnées de produits chimiques pour le traitement du bois, peuvent provoquer des maladies respiratoires dont le cancer du sinus ;
  - la projection de copeaux peut provoquer des infections oculaires conséquentes ;
  - le stress au travail n'est pas à négliger dans ce secteur où le développement de la concurrence et de la compétitivité accentuent une organisation du travail de plus en plus exigeante et astreignante.



*J'ai le dos en bouillie à force de retourner des planches de 3 et 5 mètres seul, toute la journée.*

*Tous les matins et les midis, c'est la valse des camions qui viennent pour charger. Ils sont tous pressés car leur trajet est long. Ils viennent souvent d'Allemagne ou des pays de l'Est. On ne parle pas la même langue alors les conflits sont constants. Je dois gérer ça tout seul, c'est un stress terrible car j'ai peur des accidents.*

*Les accidents sont fréquents. On est toujours sous pression, aller plus vite pour plus de rendement et des fois, c'est l'accident. L'autre jour, quelqu'un a perdu sa main...*

# TRANSPORT & LOGISTIQUE

Environ 218.000 travailleurs et travailleuses – personnel roulant et non-roulant – en Belgique.

Près de 8 % de l'emploi en Belgique. Secteur reconnu comme « moteur de l'économie » par la Banque Nationale.

Dans certains pays européens, la logistique représente près de 15 % de l'emploi.

Secteur en constant développement, notamment avec le développement de l'e-commerce. Il est de plus en plus lié à la numérisation des activités et à la robotisation.

Les enjeux environnementaux sont en passe de déterminer l'évolution du secteur (transport routier, emballages plastiques...).

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- La pénibilité des tâches est reconnue dans le secteur, tant pour celles et ceux qui préparent les commandes que pour celles et ceux qui prennent la route. Les cadences imposées sont extrêmes, le rythme est implacable et les impacts sur la santé sont légion. Il n'est pas rare de voir des salarié-e-s « craquer » sous la pression.
- Tout est sous le contrôle d'un mode d'organisation numérique qui ne tient pas compte des aléas du travail réel. Les travailleuses et travailleurs deviennent des automates aux ordres d'un logiciel et de sa voix électronique. Casques ou bracelets électroniques, géolocalisation, guidage par reconnaissance vocale... toutes et tous sont contrôlés par ordinateur. On est face à une organisation du travail cherchant la rentabilité extrême, au détriment des hommes et des femmes qui exécutent les tâches.
- Qui plus est, que l'on soit dans les ateliers ou les bureaux, la langue utilisée est l'anglais. Aucun responsable ne s'inquiète de savoir si les travailleurs et travailleuses ont les prérequis nécessaires pour comprendre les instructions et les recommandations.
- Le travail est physique et répétitif. Il s'effectue jour et nuit, dans des entrepôts immenses, souvent trop froids ou trop chauds.
- Les troubles musculo-squelettiques (lombalgie, tendinite des épaules...) sont nombreux et les accidents du travail touchent un travailleur sur 10.



*Mon casque audio sur la tête, mon bracelet qui me guide avec une voix numérique... Je me sens complètement déshumanisé.*

*Les injonctions de l'ordinateur m'obligent à un rythme infernal. Je cours toute la journée dans l'entrepôt, les gens tombent comme des mouches. Il y a eu plusieurs accidents, des AVC, des infarcs... On en a connus quelques-uns dans notre entreprise.*

*Une travailleuse a eu la boîte crânienne déformée par la chaleur que dégageait la batterie de son casque.*

*Nous sommes des robots parmi les robots.*

# TRANSPORT ROUTIER DE MARCHANDISES

En Belgique, en 2018 : 76 % des marchandises étaient transportées par route, contre 14 % par voie fluviale et 10 % par rail.

On dénombre plus de 9.000 entreprises : un record historique d'après la fédération du transport routier. C'est à Bruxelles où la croissance est la plus remarquable : près de 76 % en 10 ans.

Plus de 70.000 véhicules sous licence arpentent les routes.

On compte environ 65.000 chauffeurs et chauffeuses.

Le transport routier de marchandises, national et international, est un secteur important et complexe.

De nombreuses entreprises ont créé des filières dans d'autres pays européens, plus avantageux fiscalement et avec de faibles protections du travail, tout en gardant leurs activités principales en Belgique. Cela leur permet d'engager des travailleurs et des travailleuses sur base d'un régime social et salarial plus faible. Une concurrence entre salarié-e-s s'installe, c'est ce qu'on appelle le « dumping social ».

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Une vigilance constante est indispensable, tant durant les trajets que lors des chargements et déchargements où les accidents sont fréquents. L'attention doit aussi être permanente durant les arrêts sur les parkings en raison des risques de vols. Les règles de sécurité mais aussi les temps de pause à respecter requièrent une attention maximale.
- Le stress qui accompagne le transport de produits dangereux est important. Un camion peut peser de 3,5 à 44 tonnes pour un convoi exceptionnel. La conduite de telles charges est particulièrement dangereuse.
- Les contraintes de la circulation (embouteillages, contrôles...) entraînent stress et tensions car elles peuvent générer du retard pour les livraisons. Le temps de travail augmente... et les clients ne sont pas satisfaits.
- Les longues positions assises, accompagnées de vibrations liées au roulage, provoquent des troubles musculo-squelettiques majeurs.
- Les contraintes horaires, les longues journées, le travail de nuit, la solitude des chauffeuses et chauffeurs sont autant de facteurs d'isolement et de risque psychosocial.
- On constate des soucis cardiovasculaires sérieux expliqués par la position assise durant de longues heures, le stress permanent, le travail de nuit et les horaires atypiques.
- Ce travail pénible peut amener des comportements d'anxiété pouvant développer des dépendances à l'alcool, des stimulants, des tranquillisants...

*J'ai été 5 jours malade pour grippe. Quand j'ai remis mon certificat médical, mon patron m'a dit : « Tu avances vers ton C4 » !*

*Mon horaire commence à 6h, voire 5h, du matin pour le chargement et je finis rarement avant 23h30 ! Et on a intérêt à ne pas se plaindre...*

*Je suis transporteur de colis, toutes les infos se font en anglais, rien n'est traduit, on se débrouille mais on est toujours stressé.*

*On est sous pression constamment, on nous téléphone à tout bout de champ pour savoir où on est.*

*On a des problèmes de dos. Ils sont causés par le fait qu'il y a une différence de niveau entre le camion et le quai, ça provoque une secousse à chaque passage du transpalette. On prend régulièrement des anti-inflammatoires et anti-douleurs.*

*Les chauffeurs poids lourds peuvent être amenés à faire 3.500 km par semaine, les porteurs de petits colis font plus de kilomètres car ils n'ont pas de contrôlogue.*

# TRAVAIL SOCIAL

Grand pourvoyeur d'emplois, majoritairement subventionnés.

7.765 établissements recensés en 2017, dont 2.473 en Wallonie.

Près de 189.000 travailleurs et travailleuses, dont près de 48.500 en Wallonie.

Vaste champ professionnel qui regroupe des activités diverses pouvant relever du secteur public, privé, de l'associatif voire du commercial. On y retrouve des associations, CPAS, crèches, écoles, maisons médicales, maisons de repos...


Les activités professionnelles y sont multiples, mais s'orientent essentiellement vers les relations d'aide sociale et de services, c'est-à-dire en lien direct avec le champ psychosocial.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les conditions sont très variables en fonction du public et du type de fonction, mission et prestation. Le travail en crèche, avec des personnes âgées, dans l'éducation permanente ou en prison constituent évidemment autant d'univers différents.
- Les travailleuses et travailleurs sociaux sont souvent à l'écoute de personnes en difficulté. Cette proximité avec la souffrance humaine et sociale n'est déjà pas facile à gérer au quotidien. Dans certains cas, il faut rajouter à ce phénomène l'obligation d'appliquer des politiques de contrôle, voire punitives, que certains travailleuses et travailleurs sociaux désapprouvent totalement. Une telle opposition entre éthique personnelle et professionnelle et obligations légales peut mener à des situations de stress, de *burn-out*, de dépression...
- Les travailleuses et travailleurs sociaux exercent en effet un travail où la confiance, l'écoute, l'attention et la prévoyance sont essentielles. Leur rôle et leur fonction ont un sens social et humain. Mais leurs missions initiales disparaissent progressivement au nom d'une bureaucratie exacerbée et de politiques antisociales, au nom d'une logique de rentabilité de chiffres et de déni des souffrances sociales. Le mal-être est réel et s'amplifie.
- Ces professionnels s'investissent souvent personnellement dans un métier qu'ils et elles considèrent comme une vocation. Certains employeurs jouent avec cette implication personnelle pour demander d'en faire toujours plus en moins de temps. Dans les maisons de repos ou les instituts pour personnes en situation de handicap, les heures supplémentaires sont souvent devenues la norme.
- Les effectifs se réduisent, il y a peu d'engagements. Les contrats, dépendants de subsides et de décisions politiques, rendent les travailleuses et travailleurs anxieux pour leur avenir et celui du secteur.

*Notre maison de repos a été reprise par un groupe français. Depuis, c'est devenu l'enfer. On a licencié et on ne remplace pas les absents. L'enfer, bien sûr c'est pour nous, mais surtout pour les personnes âgées. Avant, on pouvait leur parler, discuter des petits moments avec elles, elles nous connaissaient, nous racontaient un peu leur vie. On avait une proximité qui leur donnait le sourire. Maintenant, on est chronométrées pour les soigner, les laver, leur donner à manger. C'est la chaîne, on est tendues, plus question de les écouter. Il arrive qu'on doive les réveiller à 5h du matin pour faire leur toilette. Certaines sont mises dans des langes pour gagner quelques minutes, on est horrifiées de se voir agir ainsi, mais nos chefs ne veulent rien entendre, c'est la rentabilité à tout prix.*

*Beaucoup de professionnels du secteur sont usés mentalement après quelques années. On dit qu'on supporte l'insupportable. Les moyens dont on dispose sont très réduits, il faut pouvoir être créatif pour pallier le manque de moyens et rester motivés. C'est aussi important de préserver son équilibre personnel car c'est un boulot très prenant humainement.*



Pour toute information concernant la campagne 2019  
et les activités du CEPAG : [\*\*communication@cepag.be\*\*](mailto:communication@cepag.be)

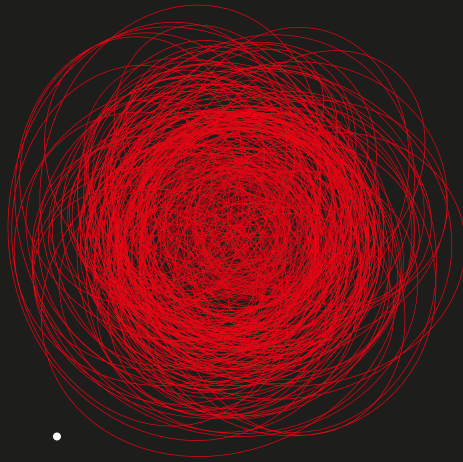
Éditrice responsable : Anne-Marie Andrusyszyn, rue de Namur 47, 5000 Beez

© Octobre 2019 - Design by [ramdam.be](http://ramdam.be)

Avec le soutien de  **FÉDÉRATION**  
WALLONIE-BRUXELLES  **Banque Nationale**  
DE BELGIQUE







**CEPAG**  
MOUVEMENT  
d'éducation populaire

cepag.be  
f cepagasbl