

---

# RAPPORT DE L'ENQUÊTE DES TITRES-SERVICES ET DU NETTOYAGE

---

## VOTRE TRAVAIL EST-IL USANT?

DANS LE CADRE DE  
LA **NOUVELLE LÉGISLATION SUR  
LA RÉINTÉGRATION DES TRAVAILLEURS  
MALADES**, LA CENTRALE GÉNÉRALE - FGTB  
A DEMANDÉ À SES AFFILIÉS DU SECTEUR DU  
NETTOYAGE ET DES TITRES-SERVICES DE  
RÉPONDRE À UN QUESTIONNAIRE EN LIGNE  
AFIN DE DRESSER UN TABLEAU DE LA  
SITUATION DANS CES DEUX SECTEURS.

ENTRE LE 3 ET LE 25 AVRIL 2017, PLUS DE  
2000 PERSONNES Y ONT PARTICIPÉ. VOICI  
L'ANALYSE QUE NOUS EN FAISONS.



# LA RÉINTÉGRATION DES TRAVAILLEURS MALADES : UN BIEN OU UN MAL?

Le point de départ de notre enquête est lié à une journée d'étude organisée par la Centrale Générale-FGTB pour ses délégués. Elle avait comme objectif de présenter la nouvelle législation pour les malades de longue durée. A cette occasion, nous avons entendu de nombreuses réactions de délégués des secteurs des titres-services et du nettoyage s'inquiétant du sort qui leur serait réservé en cas de réintégration. En effet, rares sont les postes de travail adaptés dans ces deux secteurs.

Suite aux nombreuses réactions, nous avons donc décidé d'aller plus loin dans notre réflexion et d'organiser une enquête en ligne auprès des travailleurs des deux secteurs concernés.

L'enquête s'articule autour de deux questions centrales : tout d'abord votre travail est-il usant et ensuite, la nouvelle législation sur la réintégration vous semble-t-elle applicable dans votre secteur?

L'enquête a été remplie par plus de 2000 travailleurs et les résultats sont très clairs. 9 travailleurs sur 10 souffrent de douleurs physiques dont des maux de dos et des douleurs articulaires. 8 travailleurs sur 10 connaissent des problèmes de santé mentale: fatigue, stress, manque d'énergie et troubles du sommeil.

*«Ça fait 10 ans que je fais ce métier et je suis épuisée moralement et physiquement. Ma santé se dégrade de plus en plus. Pourtant j'aime mon métier mais hélas cela devient très dur pour moi ! »*

La ministre De Block a élaboré de nouvelles règles afin de remettre les travailleurs malades plus vite au travail. Essentiellement via le travail adapté mais est-ce réaliste dans les secteurs du nettoyage et des titres-services ?

Il ressort de l'enquête qu'un travailleur sur deux a déjà été en incapacité de travail de plus de deux mois. Et 7 travailleurs sur 10 estiment que leur employeur ne serait probablement pas prêt à leur trouver un travail adapté.

Un résultat qui n'a rien de surprenant quand on sait que les possibilités de travail adapté sont très limitées, en particulier dans ces secteurs. Dans les titres-services, les travailleurs sont la plupart du temps envoyés chez les clients. Il est difficilement envisageable de dire à un client que son aide-ménagère ne prendra provisoirement plus les poussières ou ne passera plus l'aspirateur parce qu'elle a des problèmes de dos. Dans le nettoyage aussi, les travailleurs sont seuls ou en petits groupes sur les chantiers. La charge de travail y est généralement très grande.

Prester moins d'heures n'est pas une solution envisageable puisque la plupart des travailleurs sont déjà occupés à temps partiel.

Et justement parce que ce sont des jobs qui ne sont pas tenables à temps plein.

*«Je n'ai jamais osé m'absenter trop longtemps mais manifestement, c'était déjà trop. Pourtant, je carburais aux antidouleurs. J'ai finalement été reconnue inapte. Ce travail m'a cassée en 4 ans, maintenant il faut se reclasser dans autre chose.»*

En d'autres mots, la réintégration des travailleurs malades semble utopique dans les secteurs du nettoyage et des titres-services. On le voit, les plans de la ministre ne prennent absolument pas en compte la réalité sur le terrain. Mais la question qui nous préoccupe le plus est la suivante : qu'advient-il des travailleurs malades de ces secteurs ? Nous redoutons les sanctions et licenciements.

Nous reprochons aussi à la ministre de complètement négliger la prévention. Or, c'est là la clé de bien des problèmes. Dans la mesure où c'est le travail qui use les travailleurs de ces secteurs, ce n'est pas en les renvoyant plus vite au boulot qu'on aura une solution efficace. Au contraire, il faut rendre le travail tenable et maniable, pour tous. Dès le début de la carrière.

Dans le secteur des titres-services, un temps plein n'est physiquement pas supportable. C'est pour cela que nous devons penser à une réduction du temps de travail, certainement pour les travailleurs plus âgés. En outre, les entreprises ne peuvent pas lâcher des

travailleurs chez des nouveaux clients sans une visite préalable pour estimer le temps nécessaire pour accomplir le travail et voir si le matériel nécessaire est disponible.

Eric Neuprez, secrétaire fédéral Centrale Générale - FGTB: *« Dans le secteur du nettoyage, la concurrence est féroce. Les clients choisissent de travailler avec telle ou telle entreprise uniquement sur le critère du prix le plus bas. Et pour pouvoir baisser les prix, les employeurs du nettoyage se rattrapent sur la productivité. Les travailleuses doivent avaler de plus en plus de mètres carrés dans un temps de plus en plus restreint. Année après année, la situation empire avec des conséquences graves pour les travailleuses.»*

Il faut envisager des normes minimales qui prennent en compte la faisabilité pour les travailleurs. Même lors de l'attribution de marchés publics, les autorités ne tiennent pas compte des éléments sociaux. Elles ne se basent que sur le prix.

---

# LE CONTEXTE

---

## / LES TITRES-SERVICES /

Le secteur des titres-services compte environ 2.300 entreprises reconnues. Au total, il occupe plus de 140.000 travailleurs (essentiellement des femmes). Le système lancé en 2004 permet aux particuliers qui passent par une entreprise agréée de payer les prestations ménagères via des chèques. Les prestations se font en général au domicile des clients, c'est donc là le lieu de travail.

## / LE NETTOYAGE /

En Belgique, le secteur du nettoyage compte environ 51.000 travailleurs, dont plus de 60 % de femmes. Elles sont essentiellement occupées dans le nettoyage 'classique'. A côté de cela, il y a aussi les nettoyeurs de vitres, le nettoyage industriel et l'enlèvement des déchets. Le secteur compte environ 1.500 entreprises de tailles différentes. Les 10 plus grandes entreprises occupent plus de la moitié du personnel du secteur.

## / LES SECTEURS DE CHANTIER /

Les deux secteurs sont des secteurs de chantier. Cela signifie que les travailleurs sont sous les ordres de leur propre employeur, mais pour exécuter la mission donnée par un client. Il s'agit donc de secteurs pour lesquels il est particulièrement difficile d'améliorer les conditions de travail.

Les travailleurs de ces secteurs se plaignent de douleurs physiques, de maux de dos en passant par les douleurs articulaires ou maux de tête. En outre, du fait qu'ils sont au service du client mais qu'ils travaillent pour leur patron, ils sont soumis à beaucoup de pression. La plupart du temps, ils travaillent avec des horaires difficiles, très tôt le matin ou tard le soir, qui compliquent encore la conciliation vie privée - vie professionnelle.

## / LÉGISLATION RÉINTÉGRATION /

Avec cette nouvelle législation, la ministre De Block entend remettre les travailleurs malades de longue durée plus vite au travail via une procédure de réintégration.

La nouvelle procédure s'applique aux travailleurs malades depuis au moins deux mois. Après deux mois, la mutuelle envoie un questionnaire au travailleur concerné. Sur base de ce questionnaire, elle décide si celui-ci peut accéder à la réintégration ou pas. Après 4 mois de maladie, l'employeur peut lui-aussi lancer un trajet de réintégration. Le travailleur malade peut lui aussi demander sa réintégration, éventuellement sur un poste adapté.

Le travailleur malade est invité par le médecin du travail pour une discussion et une visite médicale. C'est le médecin du travail qui évalue si un travail adapté - temporaire ou définitif - est possible.

Par travail adapté, on entend que des modifications sont apportées à votre fonction actuelle (temps partiel, changement de tâches,...) ou un autre travail, plus accessible, au sein de l'entreprise.

C'est l'employeur qui décide si un travail adapté est possible ou pas. Pour cela, il doit élaborer un plan de réintégration. Mais il peut aussi refuser s'il estime qu'un travail adapté est impossible au sein de son entreprise. L'employeur joue donc un rôle essentiel au sein de la procédure de réintégration.

## **/ MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR /**

Pour la Centrale Générale - FGTB, cette nouvelle législation est une occasion manquée. Il va de soi que nous préférons voir les travailleurs en bonne santé plutôt que malades. Et pour cela, la meilleure manière d'y arriver, c'est encore la prévention. Comme le dit l'adage: mieux vaut prévenir que guérir.

A ce propos, nous ne pouvons que regretter que la ministre De Block fasse la chasse aux travailleurs malades au lieu d'adopter des mesures préventives. Des mesures qui rendent le travail soutenable et évitent ainsi que les travailleurs ne tombent malades.

Pour nous, il est évident qu'une procédure de réintégration n'est possible que sur base volontaire. En d'autres mots, à l'initiative du

travailleur malade lui-même. Ce n'est pas le cas dans la nouvelle procédure. Nous craignons donc que la ministre vise avant tout des économies. En stoppant les allocations de maladie aussi vite que possible, au lieu de penser au bien-être des travailleurs.

## **/ LA CENTRALE GÉNÉRALE — FGTB /**

La Centrale Générale - FGTB est une des centrales professionnelles de la FGTB qui défend les intérêts de plus de 430.000 affiliés des secteurs de la construction, de la chimie, de l'industrie, des services et du non-marchand. Elle se bat entre autres pour de bons salaires et des conditions de travail de qualité avec une attention particulière accordée à la santé et la sécurité au travail.

# L'ENQUÊTE

## / MÉTHODOLOGIE /

Le questionnaire a été envoyé en ligne via l'outil 'SurveyMonkey'. Il a été envoyé tant du côté francophone que néerlandophone. Nous avons envoyé les questionnaires séparément aux travailleurs des titres-services et à ceux du nettoyage. 8 questions ont été posées aux participants avec la possibilité d'ajouter un commentaire pour chaque réponse. Ils avaient en outre également la possibilité de laisser leurs coordonnées pour témoigner ultérieurement.

Le lien vers le questionnaire a été envoyé via les canaux suivants:

- ▶ La page Facebook du secteur Nettoyage/Schoonmaak
- ▶ La page Facebook du secteur des Titres Services/Dienstencheque
- ▶ Un mail aux affiliés des secteurs concernés de la Centrale Générale-FGTB/Algemene Centrale-ABVV

Les questionnaires ont été remplis entre le 3 et le 25 avril 2017.

2125 enquêtes ont été remplies, 75% par des travailleurs des titres-services et 25% par des travailleurs du secteur du nettoyage.

## / LES QUESTIONS /

**1/** Dans quel secteur travaillez-vous ?

**2/** Votre travail provoque-t-il des problèmes physiques ?

**3/** Quels sont les problèmes physiques provoqués par votre travail ?

- ▶ Maux de dos
- ▶ Myalgie ? (douleurs musculaires) ?
- ▶ Maux de tête ?
- ▶ Douleurs dans les articulations (genoux/poignets) ?
- ▶ Douleurs dans le cou ?
- ▶ Pieds endoloris/ Douleurs aux jambes
- ▶ Autres...

**4/** Votre travail provoque-t-il des problèmes de santé mentale (stress/fatigue) ?

**5/** Quels sont les problèmes psychiques provoqués par votre travail ?

- ▶ Maux de tête
- ▶ Stress
- ▶ Fatigue
- ▶ Manque d'énergie
- ▶ Problèmes de sommeil
- ▶ Autres...

**6/** Supposez que vous soyez en maladie plus de deux mois, votre employeur serait-il prêt à modifier vos tâches pour que vous puissiez reprendre le travail plus vite ?

**7/** Avez-vous déjà été, dans votre secteur, en absence de plus de deux mois ?

**8/** Avez-vous autre chose à ajouter ?

**77%**  
PROBLÈMES  
DE **SANTÉ**  
MENTALE

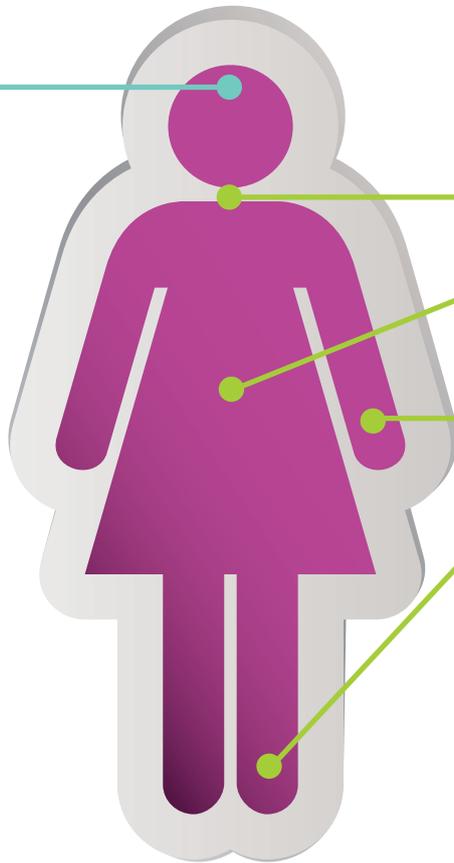


**87%** FATIGUE

**58%** STRESS

**45%** ÉNERGIE

**30%** SOMMEIL



**94%**  
PROBLÈMES  
PHYSIQUES



**87%** LE DOS

**72%** ARTICULATIONS

**44%** LE COU

**43%** LES PIEDS

TRAVAIL ADAPTÉ PAR L'EMPLOYEUR  
EN CAS DE MALADIE LONGUE DURÉE?

**72% NON**

MALADE > 2 MOIS

**37% OUI**