

Les oubliés du télétravail

Depuis lundi, le gouvernement a émis l'obligation pour les travailleurs de rester chez eux au moins quatre jours par semaine. Pour certains, le télétravail n'existe pas mais bouleverse leur métier car il a dépeuplé les bureaux pour lesquels ils travaillent. « Le Soir » est parti à la rencontre de quatre personnes, qui racontent comment cette pratique a changé leur quotidien. Et parfois leur vie.

PAULINE LEMAIRE (ST.)

Olivier, agent de gardiennage



© ALICE WILQUET.

Depuis le centre de contrôle à l'entrée du bâtiment, Olivier guette les allées et venues du personnel et des visiteurs. Cela fait 25 ans que cet agent de gardiennage travaille pour le même client : une banque située non loin du quartier européen. Dans l'immeuble où il travaille, il y avait près de 4.000 membres du personnel. Un personnel en présentiel qui a beaucoup diminué avec la crise du coronavirus : ils sont passés à 70 en raison du télétravail strict. « C'est là que mon métier a changé », explique Olivier. Et pour lui, il a changé positivement. Car avant la pandémie, il raconte qu'on lui adressait à peine un bonjour, qu'on ne le connaissait pas, ni lui ni son métier. Il était comme invisible. « Aujourd'hui, les gens s'intéressent à moi, et à mon travail. Avec mes collègues, nous sommes devenus importants. En fait, nous avons acquis un véritable rôle social », rapporte Olivier. Il s'explique : « Les gens ici, comme dans tout autre travail, avaient l'habitude de voir beaucoup de monde, de discuter, d'aller boire un café. Maintenant, ils sont chez eux, en télétravail, ou avec un nombre extrêmement limité de personnes présentes au boulot. Donc, quand ils

se rendent au travail, ils viennent chez nous et nous échangeons. Le télétravail nous a vraiment rapprochés du personnel. » Les missions d'Olivier et de son équipe se sont également élargies. « Avant, différents problèmes pouvaient être rapportés par un membre du personnel. Désormais, nous sommes plus que jamais les yeux et les oreilles de nos clients. Et donc beaucoup plus mobiles, actifs et présents à certains endroits. » Securitas, société pour laquelle travaille Olivier, confirme le sentiment de son employé : la crise a contribué à rendre ce métier plus visible. Mais le télétravail a aussi impacté négativement l'entreprise. « Beaucoup d'agents de gardiennage ont été mis en chômage économique corona en raison de l'annulation d'événements et de la diminution des besoins chez nos clients », précise Henry de Lophem, chargé de la communication de la société de surveillance. La situation s'inverse quelque peu, désormais. « Nous recrutons énormément, car les clients et le grand public sont à la recherche de sécurité, tout en ayant un contact humain. » Peut-être parce qu'Olivier et ses collègues ne sont, aujourd'hui, plus des invisibles. P.L. (ST.)

Cinar, femme de ménage en entreprise



© PIERRE-YVES THIENPONT.

Cinar est femme de ménage en entreprise. Tous les jours, elle part travailler à six heures du matin en transports en commun. Heureusement, toutes les entreprises pour lesquelles elle travaille se trouvent à Bruxelles. Depuis l'arrivée du télétravail forcé, elle preste en moyenne cinq heures par jour. Moins qu'avant. « Certains clients pour lesquels je travaille ont revu leur demande à la baisse en raison de la diminution de personnes dans les bureaux », explique-t-elle. Le chômage économique corona permet de garder la tête hors de l'eau. Mais ce montant ne compense pas ce que Cinar gagnait avant la crise. « Les fins de mois sont difficiles », raconte la jeune femme de 37 ans.

Si, aujourd'hui, elle peut aller chercher sa fille tous les jours à l'école et qu'elle a plus de temps pour elle, les journées de travail sont aussi difficiles qu'avant. Pour moins d'argent à la clé. « Quand je rentre à la maison, j'ai les jambes en compote. Mon métier est très physique et, depuis cette crise, un nettoyage encore plus méticuleux nous est demandé. Mais dans le même temps imparti que celui d'avant. Nous devons donc aller encore plus vite. » Et le masque n'arrange rien aux conditions de travail déjà pénibles. Mais Cinar s'adapte. Elle espère juste que bientôt la vie reprendra comme avant. Mimount Gaddih, chef de direction de la société pour laquelle travaille Cinar, confesse que le télétravail a fortement impacté le secteur. « L'entreprise de nettoyage a perdu une grosse partie de son chiffre d'affaires depuis l'instauration du télétravail. » Il poursuit : « Une grande partie de notre personnel est au chômage économique. Nous devons envisager d'en licencier certains à la fin de l'année, période à laquelle le chômage économique de force majeure prendra fin. » Mimount Gaddih déplore qu'aucune aide n'ait été octroyée à la société bien que les frais de fonctionnement restent les mêmes.

P.L. (ST.)

Certains clients pour lesquels je travaille ont revu leur demande à la baisse en raison de la diminution de personnes dans les bureaux

”

Olivier, chef de service dans une cafétéria d'entreprise



© ALICE WILQUET.

On a peur pour notre place. » Olivier gère une équipe de sept personnes. Il est chef de cuisine et responsable d'une cafétéria Sodexo dans une entreprise à Charleroi. Depuis le début de la crise, deux personnes de son équipe ont déjà été licenciées. « Et si nos chiffres baissent encore, nous devons mettre un de nos collaborateurs par semaine au chômage économique de force majeure. » Dans son métier, Olivier est dépendant du client. « C'est-à-dire que si le personnel est en télétravail, il y a moins de travailleurs sur le site et donc moins de personnes qui fréquentent notre cafétéria. Avant le covid, on faisait plus ou moins 550 passages par jour. Aujourd'hui, on en fait en moyenne 120. » Après les dernières mesures prises par le Codeco, les membres du personnel ne peuvent plus venir qu'une seule fois par semaine. « Et encore, ils n'y sont pas obligés », précise le chef de service. Ce qui ne va pas dans le bon sens pour qu'Olivier et son équipe puissent se relever. Le nombre de places dans la cafétéria a aussi été limité. Faut de CST, il ne peut y avoir qu'une seule personne par table, avec 1,5 mètre d'écart avec les autres. Sur 200 places assises, il n'en reste plus que 53. « Donc si vous désirez manger à quatre, vous mangez sur 10 m², ce qui

Amina, réceptionniste d'entreprise



© ALICE WILQUET.

Accueil, prise de contact, téléphonie, courrier... Amina est réceptionniste d'entreprise. Elle est seule derrière sa réception. Mais au rez-de-chaussée d'un immeuble de six étages dans lequel travaillent des centaines de personnes. Elle a donc l'habitude de voir beaucoup de monde. C'est d'ailleurs ce qu'Amina préfère dans son métier. « Nous, les réceptionnistes, on aime le contact avec les gens ». Ce qui inclut les membres du personnel. « Surtout que nous sommes une société familiale dans laquelle tout le monde s'entend bien, il y a une belle dynamique, à peu près toutes les tranches d'âge, et une chouette ambiance. Avant la crise, nous allions parfois déjeuner ensemble. Aujourd'hui, tout le monde est plus prudent. Alors, chacun mange à son bureau ». En fait, Amina ne voit presque plus personne. « Il y a certains de mes collègues que je n'ai plus vus depuis un an ». Elle n'a jamais été mise au chômage. Quand les bureaux ont fermé, ils ont mis en place un système de télétravail. « La centrale était déviée via un téléphone que nous avions à la maison. Mais ça ne fonctionnait pas bien. Et puis, ce n'est pas la nature de notre métier ». Aujourd'hui, son travail a quelque peu perdu son sens, mais surtout, les journées, pour Amina, semblent beaucoup plus longues. P.L. (ST.)

Si nos chiffres baissent encore, nous devons mettre un de nos collaborateurs par semaine au chômage économique de force majeure

”