

Malbouffe et précarité : formez-vous grâce au Forem !

Les restaurants Mc Donald's sont présents dans de nombreuses villes belges. Que cachent leurs murs en matière d'emploi ? Rencontre avec un jeune qui a connu son premier emploi au sein d'un de ces restaurants, avec un contrat financé par le Forem.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

Le jeune homme de vingt-deux ans rencontré aujourd'hui est volubile pour évoquer son premier emploi, au sein d'un restaurant Mc Donald's. S'il ne se faisait pas trop d'illusions sur la qualité de cet emploi, il ne s'attendait cependant pas à vivre une expérience aussi pénible, dans le cadre d'un « contrat PFI » du Forem. Par ces trois lettres, comprenez « Plan Formation-Insertion ». Dans ses intentions, le système vise à permettre au demandeur d'emploi d'intégrer un lieu de travail en deux phases : une première lors de laquelle le travailleur continue à être payé par les allocations sociales, suivie d'une seconde d'une durée au minimum identique, lors de laquelle le travailleur dispose d'un contrat de travail en bonne et due forme.

Nous allons le voir, si notre témoin n'a rien à dire sur la présence du mot « plan » dans l'acronyme PFI, il remet clairement en question la présence du mot « formation ». Il n'ira par ailleurs jamais jusqu'à une quelconque « insertion ». (1)

Ensemble ! Pourriez-vous exposer brièvement votre parcours avant d'entrer sous contrat PFI dans un restaurant Mc Donald's ?

J'ai arrêté mes études l'an dernier, après un an de droit suivi d'une réorientation dans une formation d'instituteur primaire, qui ne m'a finalement pas réellement intéressé. Certaines choses me plaisaient, mais je ne me voyais pas continuer un cursus de trois ans pour obtenir un baccalauréat ; pas pour l'instant en tout cas. J'ai surtout décidé d'arrêter car j'avais besoin de travailler.

A terme, ce que j'aimerais réellement, c'est suivre une formation de pompier.

Comment vous êtes-vous retrouvé dans cette chaîne de restauration rapide ?

Pour ne pas avoir de problème avec l'Office national de l'emploi (ONEm) lors du contrôle de mon comportement de recherche d'emploi, le Forem, qui oriente les demandeurs d'emploi dans leurs recherches et réalise ce contrôle, m'avait demandé de



déposer des CV chez des employeurs. Je me suis donc rendu dans des restaurants Quick et Mc Donald's, sans recevoir de réponse durant quatre ou cinq semaines. Je ne m'y attendais plus, mais j'ai ensuite eu un appel du coordinateur d'un Mc Donald's, et une invitation à un entretien. Il m'a expliqué ce qu'il cherchait, et m'a écouté pour voir quel type de candidat il avait face à lui. Assez vite, j'ai constaté qu'il avait des difficultés à prendre en compte les disponibilités renseignées sur mon CV, à propos de mes jours possibles de travail. Il me disait par exemple : « *Est-ce que tu crois qu'à terme tu pourrais arrêter ces cours de tennis, si jamais tu devais devenir manager ?* (2) *Crois-moi, si tu entres dans cette boîte, tu vas y rester, tu peux grimper les échelons...* » Un discours ultraspositif, prononcé avec un grand sourire. J'ai compris qu'il me vendait du rêve... Bien entendu, je n'ai pas signalé que mon objectif n'était pas de rester là indéfiniment, j'acquiesçais doucement...

L'employeur nous a donné rendez-vous pour la signature du contrat, assez bizarrement, dans les bureaux du Forem de Wavre. Notre engagement étant lié à l'ouverture d'un nouveau Mc Do-

née (CDI). Ce n'est que le jour de la signature du contrat qu'il m'a expliqué qu'il s'agissait d'un contrat de trois mois, que je peux arrêter durant le premier mois si le travail ne me plaît pas, sans ris-

« Crois-moi, si tu entres dans cette boîte, tu vas y rester, tu peux grimper les échelons... »

nald's, le Forem était sans doute lié à certains candidats, raison pour laquelle nous devons nous rendre dans leur bureau.

L'employeur n'a pas signalé qu'il s'agissait d'un contrat subventionné par le Forem ?

Non, quand je suis allé à l'entretien ce n'était pas du tout clair, il m'a dit : « *je t'engage* », et dans mon esprit il s'agissait d'un contrat à durée indétermi-

ner de problème avec l'ONEm. Si le jeune dit que ce n'est pas du tout son truc, on ne va semble-t-il pas le forcer à rester pour les trois mois. Ce jour-là, le coordinateur du Mc Donald's a pris la parole pour nous dire : « *Ne vous inquiétez pas, vous êtes en PFI pour le moment, mais il mène directement à un CDI.* » Il continuait à nous vendre du rêve, avec un discours du style « *ici on travaille dans une ambiance dynamisante, souriante, on est une grande famille, d'ailleurs voi-* »



⇒ *là les managers, ils vont vous en parler* ». Ces derniers enchaînent avec ce discours : « *Depuis que je travaille au Mc Do j'ai vraiment appris à connaître les gens, à être plus sûr de moi et le fait d'être monté manager prouve que c'est possible, que vous avez toutes les qualités pour y arriver en un an. Ça va changer votre vie...* » Sous entendu : voyez où j'en suis, vous allez y arriver.

Vous étiez nombreux à démarrer en PFI le même jour ?

Ce Mc Do existait depuis un an, mais la majorité du personnel initial partait dans un nouveau restaurant en création, par le même patron. (3) Celles et ceux qui travaillaient là depuis un an sont devenus managers et ont été transférés dans le nouveau, il fallait donc trouver du personnel pour ce premier lieu. Avec moi, il y avait une dizaine de PFI. Je ne sais pas exactement comment cela s'est passé entre le Mc Do et le Forem, ça doit être un choix de commun accord. (4)

Au sujet des liens unissant le Forem et l'employeur, la question de l'encadrement devrait être importante, puisqu'on parle de plan de « formation ». Quelles garanties sont exigées par le Forem ?

Je ne sais pas comment ils organisent les choses entre eux, mais en ce qui nous concerne, c'est très clair, au niveau formation c'est zéro. D'ailleurs le coordinateur a été très clair au début du travail, il nous a signalé qu'il allait falloir « apprendre sur le tas » car endéans la semaine la formation devait être complète. Je m'étais attendu à une semaine d'apprentissage, par exemple, avant d'intégrer le lieu de travail. Et en fait, dès le premier jour, ils nous ont présenté les managers censés nous encadrer et nous expliquer comment travailler et, j'étais surpris, nous étions directement plongés dans le bain. Les infos tenaient en ceci : « *Toi tu vas là, toi là-bas, vous devez être polyvalents, vous devez savoir cuire les hamburgers, vous devez savoir 'faire le lobbying', c'est à dire nettoyer la salle... Etc.* »

J'accompagne alors un manager pour apprendre à cuire, et nous voyons que ce n'est pas trop mon truc. Comme il faut de toutes façons savoir

tout faire, très vite je vais au « drive » pour prendre les commandes. Là, avec un autre manager ça a bien tourné, ça avait l'air d'aller. D'un coup on m'a demandé d'aller aux frites, mais là c'était la catastrophe pour moi, on m'a alors remis au « drive », mais avec un autre manager qui me demandait le contraire du précédent. Si je lui signalais les contradictions, il s'énervait : « *Oui mais avec moi c'est comme ça !* »

Pas de formation, avec en outre une absence de coordination entre eux...

En ce qui nous concerne, c'est évident, au niveau formation c'est zéro.

Exactement. La formation, j'ai compris qu'elle tenait en deux minutes à chaque poste. De plus, nous avons commencé la formation un samedi, pas vraiment un jour calme où on peut apprendre à l'aise les différentes tâches. Ensuite, toujours ce premier jour, on nous a dit qu'on allait recevoir nos horaires : « *Il y aura toujours un manager dans la cuisine, mais vous volerez de vos propres ailes.* » Effectivement, quand la semaine est arrivée, on a commencé. Certains s'étaient directement habitués à une tâche, ils ont couru vers ce poste-là. J'ai pris le poste restant : pas de chance, il s'agissait de la cuisson des frites où j'avais un peu foiré. Je n'arrivais pas à doser, surtout en rush. On me disait « *C'est le rush, vite, cuis des frites, mets deux grands paniers et un petit.* » Après la

fin du rush il en restait beaucoup, or à partir d'un certain temps, c'est l'usage, il faut les jeter. Le chef n'était pas content de devoir jeter autant de frites. Je me suis fait sermonner, et lorsque j'ai expliqué que j'avais sorti la quantité demandée par le manager, il m'a répondu : « *Quand on ne fait pas les choses correctement, on ne rejette pas la faute sur les autres.* » C'était décidément bien parti.

Quels étaient vos horaires de travail ?

Je pense qu'il y a déjà quelqu'un entre 6h30 et 7h, dont le rôle est de tout mettre en place, mais le restaurant ouvre à 8h30, pour des petits déjeuners. On peut s'étonner, mais des gens arrivent très tôt, en costume-cravate, pour boire un café, manger un croissant, un brownie... Ce sont des cadres dont le lieu de travail est proche, et comme il n'y a rien d'autre ouvert aux alentours, ils viennent au Mc Donald's. Il faut déjà dégeler les hamburgers parce que ça va très vite, vers 9h30 - 10h, des clients arrivent déjà pour en manger. C'est bizarre mais c'est comme ça, on dirait que certaines personnes sont « accros ».

Les jours où j'étais du matin, je commençais à 8h30, généralement jusque 20h ou 21h. Le premier jour j'arrive à 8h20 et le coordinateur, sourire aux lèvres, me fait remarquer que je n'arrive qu'à 8h20, soi-disant qu'il faut normalement être là 1/4h avant l'ouverture... Ah bon ? En fait, c'était sans arrêt des remarques sur le mode de la « pique ». Cette remarque, mes collègues l'ont eue également : un quart d'heure à l'avance.



RÉGLEMENTATION SUR LE TRAVAIL DE NUIT POUR LES CONTRATS ÉTUDIANTS

La règle générale concernant le travail de nuit est qu'il est interdit pour les étudiants. Le travail de nuit est le travail effectué entre 20h et 6h du matin. Il est interdit aux jeunes travailleurs de moins de 18 ans. Toutefois, par dérogation, les plus de

16 ans, occupés dans les hôtels, restaurants, cafés, et dans le secteur culturel, peuvent travailler jusqu'à 22h, et les moins de 16 ans jusqu'à 20h. L'étudiant de plus de 16 ans qui travaille en équipe pourra dépasser la limite du travail de

nuit. Il pourra alors travailler jusqu'à 23h, et reprendre le travail au plus tôt à 7h ou travailler jusqu'à 22h et reprendre le travail au plus tôt à 6h. En aucun cas, l'étudiant ne pourra être occupé entre minuit et 4h du matin.

Je me demandais pourquoi, on ne nous l'a jamais expliqué, ils disaient « *Parce que c'est comme ça* ». Et ce n'est pas le seul problème, quand on doit partir à 20h, bien souvent à 21h nous étions encore là. Il faut savoir que pour un PFI, il s'agit théoriquement d'un horaire de 25 heures hebdomadaires, auquel l'employeur doit se tenir, mais tout ce qui concerne les horaires n'était pas respecté. Par exemple, légalement, une session de travail doit être au minimum de trois heures, or parfois je me retrouvais avec douze heures, et le lendemain je venais pour seulement deux heures. Certains collègues, PFI comme moi, se sont retrouvés dès la première semaine avec un horaire de 32 heures.

Si vous commencez à 8h30, vous travaillez sans interruption jusqu'au rush de midi ?

Les horaires prévoyaient en général quatre heures de travail, suivies d'une pause. La première fois il n'y a pas eu de souci, j'ai eu ma pause, mais c'est la seule... Le lendemain je travaille quatre heures, puis je commence à avoir faim, j'attends donc le feu vert du manageur pour ma pause, puisque cela semblait être l'usage. Je n'entends pas mon nom et je continue à travailler. A 13h, je termine ce que je fais et je vais voir la manageuse, qui me dit « *Ah, mais avec moi il faut demander sa pause !* » Foutu, pas de pause ce jour-là. Le lendemain, je travaille quatre heures puis vais voir la manageuse pour demander ma pause, et celle-là me dit : « *Ecoute, c'est moi qui donne les pauses, tu la prendras quand je te le dirai* ». Là, je me dis clairement qu'ils se foutent de moi...

Comme je ne mange pas et bois peu lors des pauses, je peux passer au-dessus de ça et tenir une journée sans m'alimenter. Je sais que ce n'est pas bon mais j'ai laissé couler, je me suis dit que je n'allais pas essayer de les comprendre, ils disaient tous des trucs différents, ça m'emmerdait.

Et comment se déroule la fin de journée ?

Pour les fermetures, je les faisais lors de journées commencées à midi. Là aussi c'est problématique, car dans le règlement PFI il est marqué, je pense, jusque minuit maximum.



Nous avons toutes et tous croisé des restaurants Mc Donald's sur notre route... Quelles conditions de travail cachent leurs murs ?

Dans les faits, même si on ferme à 23h30, après la fermeture de la cuisine il faut ensuite ranger, nettoyer... J'ai fait deux fois la fermeture, je suis arrivé chez moi à trois heures du matin.

Et les heures entre minuit et 3h du matin, elles sont payées ?

Non. Au début c'était non, puis c'est devenu « *Ne vous inquiétez pas, toutes les heures que vous presterez en plus sont comptabilisées et seront récupérées lorsque vous aurez votre contrat CDI.* » Et pour ceux qui quittent avant le CDI ? Mystère.

Il y a une pointeuse ?

Oui, mais j'ai toujours trouvé ça douteux. Un jour, j'avais oublié de pointer en arrivant, après avoir travaillé quelques heures je suis allé le signaler, on m'a répondu « *Pas de*

En travail de jour, il m'est arrivé d'avoir fini et donc d'aller voir la manageuse pour avoir l'autorisation de partir. Je pointe, puis elle me dit : « *Ah, tu ne veux pas encore aller faire ça, s'il te plaît ?* ». Je ne pense pas à repointer puisque c'était un petit truc, puis à nouveau : « *Est-ce que tu peux aller laver ça, puis ça et ça... Tu es quand même là, tu ne veux pas ramasser ce truc...* » Résultat : je suis parti 45 minutes après le pointage.

Au niveau du rythme de travail, y a-t-il une pression ?

Clairement. Les manageurs sur place sont censés coordonner le travail, mais les PFI sont plutôt livrés à eux-mêmes... Ensuite, quand c'est le rush et que les PFI galèrent un peu, on se fait engueuler. D'un coup, trois manageurs débarquent d'on ne sait où, ils font tout à notre place en se plaignant de notre rythme. Une manageuse présente dans le bureau nous voit sur des caméras. En tout cas, elle est censée nous voir, parfois elle arrive pour nous engueuler alors qu'en fait le problème qu'elle nous

reproche est résolu depuis cinq minutes. Sur cette question du rythme, je dois reconnaître que je n'étais pas le candidat espéré pour eux, j'essayais mais je ne le tenais pas vraiment... Dans ce bureau, il y avait aussi très souvent un homme, qu'on ne voyait jamais dans le travail. J'ai appris ensuite que c'était le big boss, le patron des deux Mc-Do. On ne lui a jamais parlé, mais je me sou-

La première fois il n'y a pas eu de souci, j'ai eu ma pause, mais c'est la seule...

souci, t'inquiète pas, on va arranger ça... » Je ne sais pas ce qu'ils font exactement, mais s'ils me disent qu'ils vont arranger ça, je suppose qu'ils peuvent modifier le décompte des heures. Pour la sortie, ils nous faisaient pointer après le nettoyage, mais j'imagine que quand on pointe à 2h30, ils doivent modifier sur le relevé, pour être en règle avec le PFI... C'est ce que je pense, mais je n'en ai pas la preuve.

⇒ viens que les premiers jours certains travailleurs se plaignaient des conditions de travail devant la porte du bureau, alors que le gars était là devant son ordi. Oups on ne l'avait pas vu !

Avez-vous l'impression d'un sous-effectif dans le cadre du personnel ?

En regard de tout ce qu'ils nous demandent, clairement. Déjà, le rythme demandé est assez élevé, mais alors quand c'est le rush, c'est encore plus élevé que l'élévé. Je comprends la nécessité d'une certaine dynamique, mais on n'est pas des machines. Si

travail a été empli de ça : nettoyer les chiottes, ramasser le vomi, nettoyer les surfaces, ramener les plateaux en cuisine, vider les poubelles de l'intérieur, celles du parking... Il y a des familles qui viennent, dont les enfants salissent tout sur la table et autour, les parents laissent faire... Non, à part nettoyer les crasses des clients, parfois très désagréables avec nous, je n'ai rien fait.

Il y avait une bonne hygiène ?

Oui. Globalement, c'est bien géré. Il y a une forte préoccupation sur l'hygiène par rapport aux employés.

Mon mois de travail a été empli de ça : nettoyer les chiottes, ramasser le vomi, nettoyer les surfaces...

on avait une bonne formation et si, personnellement, on ne m'avait pas cassé dès le début alors que j'étais volontaire, j'aurais pu tenir... Mais j'entendais des remarques non-stop, clairement une forme de harcèlement. Certains autres travailleurs avaient des remarques, mais pas aussi répétées, ni blessantes... Le coordinateur lançait des petites piques, mais pas encore trop méchantes, parce qu'il faisait un peu attention. Par contre les managers c'était plus clair : « *Tu es lent ! Il faut nettoyer plus rapidement ! Active-toi, comme ça tu pourras ensuite nous aider aux frites, ramasser les plateaux...* » Tout le temps !

Une seule manageuse m'a remercié à la fin, en me disant que si je n'avais peut-être pas le rythme du Mc Do, au moins le travail était bien fait. « *Chaque fois que tu as nettoyé, je n'ai jamais dû envoyer quelqu'un derrière toi.* » C'est la seule petite reconnaissance, en un mois. Il y avait aussi des mises en situation inappropriées. Par exemple, le coordinateur, en plein rush, m'a demandé de faire les burgers alors que je ne l'avais jamais fait depuis le début... Ensuite il se plaint, regarde partout et lâche, avec une forte voix « *Rhooo, je ne sais pas où le mettre ce coco !* » Il prétendait ne pas trouver de poste pour moi. Un jour une manageuse elle-même lui a dit que si on ne me l'apprend pas, je ne pouvais pas le faire.

Durant un mois, ça a été nettoyage-nettoyage-nettoyage. Mon mois de

Tout est nettoyé, on veille bien à ce que nous nous lavions les mains, etc. Il ne fallait pas de barbe. Par contre, pour la nourriture, il y a eu des événements étranges. Il y a des choses dans le congélateur avec une date dessus, et on nous a par exemple demandé de changer la date sur des paquets de bacon, pour y mettre la date du jour. Il y a une machine à étiquettes. La première chose prise avait une date dépassée depuis un mois. Comme c'était dans le congélateur, ça ne m'a pas choqué. Mais plus tard, j'ai tout de même trouvé ça bizarre quand ils ont demandé la même chose à une amie, mais là il y avait plus qu'un paquet de bacon à la date dépassée. Elle devait changer toutes sortes d'étiquettes... Dans un contexte domestique on peut congeler et décongeler deux mois après, on fait attention parce que c'est dans notre intérêt. Dans un commerce je ne sais pas si c'est autorisé, ça pourrait être une tentation à la fraude. Quoiqu'il en soit, changer les étiquettes me semblait étrange mais je me suis exécuté.

Comment s'est terminé votre job au Mc Donald's ?

Un moment, ça n'allait vraiment plus, je pensais à partir. Le coordinateur me demande alors de l'accompagner dans le bureau. Il m'installe, puis me dit qu'il a des choses à faire... Il revient une demi-heure plus tard ! « *Bon, on ne va pas se mentir, tu n'es pas fait pour ce travail-là, tu n'as pas*

la dynamique et je ne vois pas le jeune homme heureux que je voyais lors de mon entretien. Tu souriais, tu étais dynamique, tu disais que tu en voulais... » Il est occupé à m'enfumer, je m'en rends compte, mais à nouveau j'acquiesce doucement. « *Je te le dis tout de suite, ton contrat PFI n'aboutira pas à un contrat CDI, donc ce que tu peux faire demain, c'est m'amener ta lettre de démission où tu me stipules que, d'un commun accord, on arrête là. Comme ça tu n'auras pas de problème avec l'Onem.* » Le lendemain matin, première heure, il est là pour me demander la lettre. Je ne l'ai pas apportée, et je lui propose une discussion après le travail. Retour au bureau en fin de journée, je lui explique qu'après en avoir parlé avec mes parents, je ne veux pas écrire cette lettre. Et que d'ailleurs au Forem on m'a clairement dit que si l'employeur veut arrêter le contrat, c'est à lui de le faire et pas au travailleur. Il me répond : « *OK, pas de souci, j'écrirai la lettre à ta place !* » Pour me la faire signer, donc...

Je soupire un peu, et là il a commencé à péter un plomb : « *T'as quel âge ? 21 ans ? Pourquoi tu dois aller près de papa et maman demander des conseils, alors que je te dis qu'on se quitte sur un commun accord ? Comme ça, toi tu n'as pas de problème, et moi je ne dois rien payer...* » Il m'a clairement dit ça ! En gros : ce serait bénéfique pour tous les deux, sauf qu'il identifie tout de même des économies de son côté... J'ai à nouveau dit non, il s'est emballé puis a demandé le numéro de ma mère pour l'appeler. Il lui rentre directement dans le lard. Il joue son patron, ma mère le recadre et lui rappelle que ce contrat est régi par une législation. Il demande « *Qu'est-ce qui vous permet de dire ça ?* » Elle répond qu'elle est déléguée principale à son travail, qu'elle connaît la loi... Il raccroche et s'emballa « *OK, j'ai compris le message, ta maman est syndicaliste, écoute je n'en ai rien à faire, des syndicalistes j'en ai connus et j'en ai bouffés depuis des années, donc ce n'est pas ta maman qui va me faire peur. Elle veut jouer sur ce terrain-là ? On va jouer, mais c'est toi qui va perdre. Je crois qu'elle ne se rend pas compte, c'est toi qui va vivre un enfer pour ta dernière semaine.* »

Bref, l'intimidation totale, avec des menaces... Je tentais de faire « oui

oui », mais j'ai dû prendre sur moi, c'était chaud. Comme j'en avais parlé avec mes parents, je me sentais prêt à y aller à fond dans le respect de mes droits, même si ça allait être pénible. Ensuite, il me tend sa lettre : « Voilà, tu la signes ? » Je lui demande ce qu'elle contient puisque je ne l'ai pas lue. « Tu rigoles ? Je t'ai montré sur l'ordinateur mot à mot ce qu'il y avait, justement pour pouvoir

je ne suis pas rancunier, il n'y a pas de souci, je trouve ça juste dommage que ça se soit passé comme ça. Mais ne t'inquiète pas, tu ne vas pas vivre une dernière semaine d'enfer, je n'ai pas envie de rentrer dans le jeu de ta maman... » A la fin, il n'avait plus que ce mot-là à la bouche, cette situation, c'était vraiment « dommage ». Ensuite, pendant toute la dernière semaine il était hyper gentil. « Tu peux aller me faire ça,

par exemple vers l'inspection sociale. Car il a également fait du chantage affectif, me signalant qu'il avait plus de quarante ans, une femme, des enfants... Il risquait de perdre son travail, de se prendre le grand patron sur le dos... Quand je suis allé remettre mon uniforme, il m'a dit : « Les employés, ils ne t'ont rien demandé. Ils me l'ont dit eux-mêmes, je les ai convoqués pour voir s'ils se sentaient mal, ils



l'imprimer et que tu puisses la signer après ! » Il était tellement énervé, je pense qu'un moment il a vraiment perdu le contrôle. En même temps il avait peur, quelque part... Il termine par un : « Tu ne sors pas d'ici tant que tu n'as pas signé ! », puis il est parti. J'avais fini mes heures, mais il semblait vouloir que je reste... J'ai bien stressé et je ne savais pas quoi faire, rester ou partir, c'était tout de même mon boss... Au final je suis parti sans signer.

Le lendemain, quand j'arrive il était là. Je passe à côté de lui sans le regarder, j'essaie de faire profil bas en raison de l'énervement de la veille. Il fait : « Ah, bonjour hein ! Ecoute, moi

s'il te plaît ? Ce serait vraiment gentil ! Aaah, nickel, c'est super bien fait ! C'est vraiment gentil... Bonne journée. » Et quand je devais partir, il vérifiait que les managers me libéraient bien à temps, à l'heure précise...

Au moment de son énervement, quel était l'enjeu pour lui ? La remise en question éventuelle de la venue de PFI chez lui ?

Suite à son contact avec ma mère syndicaliste, il a dû me considérer comme un élément perturbateur. Il devait craindre des démarches au-delà de la fin de mon contrat, je présume,

m'ont dit que non, tout va bien ». Les managers ont une grosse influence sur les PFI, car les travailleurs n'ont que ça, ils s'accrochent à ce boulot. Personne n'est heureux au Mc Do, ça se voyait et, même sans me connaître,

Les horaires fixés sont très relatifs.

les gens me parlaient de leur vécu, leurs ressentiments. Même si je ne disais pas grand-chose, ils savaient que pour moi c'était assez pénible, je n'aurais pas pu cacher mes sentiments puisque les managers me faisaient toujours des réflexions devant les autres, exprès pour me mettre mal à l'aise...



⇒ Quelle était l'attitude des autres travailleurs ?

Dès le moment où j'ai tenu bon face aux pressions, pour défendre mes droits, j'ai reçu des témoignages de collègues. Parfois huit ou neuf messages, le soir, expliquant les événements du jour. Par exemple, une étudiante racontait ses mésaventures avec les horaires. Elle avait signalé ses horaires de cours en ajoutant que, comme elle doit étudier, elle aimerait les voir respectés. Malgré ça, son premier jour elle avait dû rester jusqu'à la fermeture. Un autre jour, elle preste ses heures puis rentre chez elle, avec un examen prévu le lendemain. Vers 7h on l'appelle pour voir si elle peut remplacer « untel » qui sera absent. Elle dit non, et parle de son examen... Ils ont râlé. Les horaires fixés sont donc très relatifs, et le respect des horaires des contrats étudiants également. (Lire l'encadré p. 90)

Une autre travailleuse, en PFI cette fois, a eu un problème avec un manager. Quand elle s'est rendu compte d'heures ajoutées, elle s'est plainte par mail à la responsable des horaires, sans réponse. Le lendemain, elle reçoit son horaire et la manager lui dit : « J'ai bien reçu ton mail, ne t'inquiète pas je prends en compte ce que tu m'as dit... ». Et pourtant, on

**Pour Mc Do
c'est une aubaine,
bien entendu.**

lui avait mis la fermeture et le lendemain elle devait être là à 9h. Or, il y a un règlement selon lequel il faut onze heures d'intervalle entre deux prestations. Donc si elle finit à 3h - ou même si c'était à minuit pile -, le temps de faire le trajet et de dormir, le délai est impossible à respecter. Troisième jour, c'était un horaire normal, mais le quatrième ils lui ont remis une nuit ! Deux nuits sur la semaine, plus l'ouverture du matin ça faisait beaucoup... Elle a donc renvoyé un mail. Le jour suivant, nouveau problème : elle doit norma-

lement travailler jusque 20h, mais à 19h on lui dit qu'elle peut y aller car elle a bien travaillé. Elle s'étonne, et un manager, agressif, répond : « Ho ça va hein, tu envoies des mails pour te plaindre du nombre d'heures, mais si tu peux finir une heure plus tôt, tu n'es toujours pas contente... » Elle ne conduit pas, et comme son père doit s'organiser pour venir la chercher elle est donc restée bloquée sur place le temps que son père arrive. (Lire l'encadré ci-dessous).

Quels ont été vos liens ultérieurs avec le Forem ? Y a-t-il eu discussion avec un responsable ?

Je suis allé les voir, mais ils donnent l'impression d'avoir une marge de manœuvre assez limitée. Concernant les horaires par exemple, tout ce qu'ils peuvent faire est de signaler à l'employeur que dans le contrat signé il est stipulé une fin du travail à minuit au plus tard, en rappelant que ça signifie sortir des lieux à cette heure-là. Apparemment, à part le recadrer oralement, et éventuellement l'entendre dire qu'il ne le fera plus, ils ne peuvent faire beaucoup plus. Lorsqu'on arrête le contrat, le



« TRICHES SUR LES HORAIRES CHEZ MC DONALD'S »

Comme notre témoin lorsqu'il l'a découvert, au moment précis où il s'apprêtait à aller déposer auprès du Forem son témoignage accablant, consigné en détail et par écrit, nous avons eu la surprise après l'entretien de découvrir dans un reportage de la RTBF exactement les mêmes termes, décrivant les mêmes faits. Il ne s'agit donc nullement d'un fait isolé dans ce restaurant précis, mais d'un système installé au sein des différents sites de la chaîne de restauration rapide.

Dans un reportage intitulé « Triche sur les horaires chez Mc Donald's » certains travailleurs, toujours en poste, parlent avec une voix modifiée : « Le lundi on recevait l'horaire pour la semaine suivante. Mais

quand on arrivait là-bas, parfois on nous disait « Tu travailles de 16 à 20h mais vu qu'il n'y avait pas assez de monde dans le Mc Donald's, ils nous disaient : on ne te fait pas pointer parce que sinon on serait en perte. Et donc on devait attendre dans une pièce à part et là on pouvait commencer parfois à 17h ou 18h et ne faire que deux heures sur la journée par exemple. Mais on ne pouvait pas quitter le Mc Donald's, on devait attendre là. »

Jérémy Marcoux, ex-travailleur dans un autre établissement, témoigne face caméra. « Parfois on arrivait le matin pour pointer, on nous disait qu'il n'y avait pas assez de monde... Tu vas attendre dans le vestiaire. Je me suis déjà déplacé pour venir

travailler une heure. J'étais censé faire 5h de service, je suis arrivé à 18h, et à 19h on m'a dit c'est bon tu peux partir. Ce qui nous arrivait aussi c'est qu'on nous appelait la veille au soir pour nous dire que : c'est bon, tu ne dois pas venir travailler. Il faudra juste que tu passes signer le papier comme quoi tu as pris un jour de congé. »

Le journaliste montre ces papiers : de simples formulaires normalement utilisés pour des demandes de congé. Ils indiquent que l'employé souhaite abandonner ses heures. Ce système semble donc bien rôdé. Pour Mc Donald's Belgique, il n'y a aucun problème. Kristel Muls, porte-parole, prétend qu'il n'y a « aucune pression ». Et d'ajouter : « Le bien-être

de nos collaborateurs est vraiment essentiel. C'est vrai que si c'est plus calme, on pourra demander à la personne de partir plus tôt, mais c'est toujours de manière volontaire et de toutes façons toutes les heures contractuelles doivent être respectées. » Selon les témoins, ces documents ont un impact réel sur les fiches de paie. Jérémy Marcoux précise : « On était censé avoir un salaire de 1.300 euros, mais je crois que le plus que j'ai touché, c'est 900 euros, sur toute la durée de mon contrat. »

« Triche sur les horaires chez Mc Donald's », reportage de Thomas Deschamps, JT RTBF, 9 novembre 2018, à voir sur Auvio à cette adresse : https://www.rtb.be/auvio/detail_triche-sur-les-horaires-chez-mcdonald?id=2420901

Forem nous convoque, pour savoir pourquoi, ce qui n'a pas été. J'y suis allé avec ma maman, parce qu'elle connaît la législation sociale ; ils ont d'abord commencé par dire que je suis majeur, et que normalement ils ne voient pas les parents. Ils ont pris note des faits. La référente PFI a clairement compris que ma mère est syndicaliste. Elle mettait bien en avant le cadre et les droits, ce qu'on peut demander ou pas au travailleur PFI. Dans le bureau, une collègue de ma référente qui était derrière nous a littéralement « explosé » en disant que c'est incroyable comment ils traitent les jeunes. Je suppose qu'ils n'avaient jamais entendu ces faits.

Dans la suite de l'entretien, les gens du Forem ont parlé de leurs limites, que cela n'est pas de leur ressort et ils nous conseillaient d'aller voir le syndicat et même porter plainte à l'inspection sociale... « *On se doute que tout ne se passe pas normalement, mais si les jeunes ne se plaignent pas on ne peut pas le savoir.* » Il faudrait peut-être un questionnement interne au Forem, sur les raisons et l'opportunité de continuer à collaborer avec ça. Mes parents ont envoyé une lettre à la directrice du Forem, en détaillant les faits, à laquelle elle a répondu : « *C'est interpellant.* » Elle ne se mouille pas trop, mais le dit malgré tout.

Pour Mc Do c'est une aubaine, bien entendu. Prendre quelqu'un payé en partie par le Forem pour entrer dans le cadre du personnel, même temporairement, est très intéressant. Par ailleurs, si jamais le PFI ne correspond pas et qu'ils veulent le virer, ils doivent en expliquer la raison, mais ils n'ont aucun coût pour le licenciement du PFI, et aucune sanction ; avec un salarié ils ont des indemnités de licenciement.

La plupart des travailleurs ne bougent pas, globalement personne ne dit rien.

Il est interpellant que ça ne soit pas remonté plus vite vers le Forem.

La plupart des travailleurs ne bougent pas, globalement personne ne dit rien. De nos jours, même dans les pires situations les travailleurs ne

se plaignent parfois pas du tout, ils veulent garder leur travail. Quand j'ai eu le récit de leur expérience par certains managers, j'ai entendu un vécu identique, sauf qu'ils ne se sont, semble-t-il, posé aucune question. Ils me l'ont dit clairement : « *Ce pour quoi tu te plains, là, on l'a également vécu l'année dernière.* » Ils avaient le job, et comme c'était la première année de ce Mc Do, ils ont peut-être perçu une montée en grade plus rapide qu'à l'accoutumée. En tout cas ils n'ont pas réagi. Le fait de prester des heures pour terminer avec une fiche de paie non conforme à celles-ci, ils l'ont supporté... Autre chose, le patron paie parfois une partie du salaire trois mois plus tard. Il y en a carrément un, présent depuis un an sans être passé manager, qui a craqué. Je l'ai entendu dire au coordinateur : « *Tu sais que j'attends toujours d'être payé depuis l'année passée ! Donc maintenant tu paies et je me casse, j'en ai marre.* » Il est revenu avec quelqu'un de sa famille et il y a eu une sorte de réunion, ça avait l'air chaud....

On sait que la situation dans ce genre de chaîne peut être grave, mais là ça va loin.

En effet. Avec mes parents, nous avons dû insister pour avoir les fiches de paie. Ils ne les envoient pas. On a dû aller sur place, il a fallu faire pression notamment via le Forem. Une fois les fiches en main on a fait le décompte et, même si rétrospectivement ce n'était pas forcément simple, nous sommes formels, ce qui était renseigné ne pouvait correspondre, au moins pour deux cas : comparées aux heures de cours de tennis que je donne, les heures mentionnées sur ce décompte étaient de toute évidence inexactes. Parmi les PFI, il y avait une fille avec exactement le même contrat PFI que moi, mot pour mot, avec le même niveau de salaire sur un mois, le même nombre d'heures théoriques du PFI... Elle n'a pas été payée de la même somme.

Pour terminer, quel bilan personnel tirez-vous de cette première expérience de travail ?

C'était en effet ma première expérience de travail, hors job étudiant. Mon travail d'étudiant dans un home pour personnes âgées m'a fortement aidé à passer au-dessus de ça, à encaisser les critiques et les remarques. J'y avais observé des rapports conflictuels dans le travail, du coup j'étais quelque part préparé. Pendant un mois au Mc Do, j'ai tenu en me faisant marcher sur les pieds, or normalement je suis plutôt fort sanguin, si on m'agresse, j'agresse en retour. Cette première expérience m'a donc permis de prendre sur moi, j'ai pu contrôler cette agressivité qui aurait pu me desservir.

Avec ma première expérience d'étudiant et celle-ci, je me sens plus armé, en quelque sorte, pour encore mieux gérer cet aspect-là : réfléchir à la situation, ne pas me mettre en faute, et adopter la meilleure stratégie. On en est là, hélas. □

Nous avons dû insister pour avoir les fiches de paie.

(1) Pour tous les détails sur le système des contrats PFI, lire l'article « *Des contrats subventionnés par le Forem... chez Mc Donald's* », en page 84.

(2) NDR. Nous n'apprécions pas ces néologismes provenant de l'anglais. Hélas, leur usage est répandu dans le monde de l'entreprise, surtout du type de Mc Donald's, et notre témoin l'utilisera régulièrement durant l'entretien. Dès lors, pour un moindre mal nous avons décidé de le franciser, car lorsque son interlocutrice hiérarchique est féminine, nous voulons éviter un encore plus vilain « la manager ». Nous appliquerons l'utilisation du mot « manager » et de son féminin « manageuse », confirmée en 2000 par la Commission d'enrichissement de la langue française (appelée jusqu'en 2015 Commission générale de terminologie et de néologie).

(3) Le patron peut devenir multifranchisé chez Mc Donald's, mais par étapes de réussite. « *L'approche de Mc Donald's est de franchiser un restaurant à la fois. Si vous atteignez constamment des normes élevées, vous rentrerez en ligne de compte pour des restaurants supplémentaires en fonction des disponibilités dans votre marché.* », www.mcdonalds.be

(4) Sur le site du Forem, la demande d'utilisation du système PFI par les employeurs se fait par un simple formulaire en ligne, y compris éventuellement après avoir déjà rencontré les candidats.