

**UN JOB
COMME
TREMPIN**

Au boulot

TÉMOIGNAGES ET
CONSEILS D'INTÉRIMAIRES

Racine

Table des matières

7 Préface

Kris Peeters, Ministre de l'Emploi

11 L'étudiant

Denis

21 Jeune diplômé

Olivier

31 Décrochage scolaire

Moo

43 Fini le travail au noir

Hassan

55 Primo-arrivant

Marc

67 À l'aube d'une nouvelle vie

Bart

75 Un changement de carrière radical

Jan

87 La vie d'artiste

Jef

- 95 Le nouveau départ**
Audry
- 105 Les métiers en pénurie**
Barbara & Sebastian
- 115 Le travailleur flexible**
Raimond
- 127 En route vers le sommet**
Brigitte
- 137 De mère en fils**
Nada en Sacha
- 151 Le retour sur le marché de l'emploi**
Marijke
- 163 À la retraite et intérimaire**
Monique
- 175 La parole à une consultante en intérim**
Jolien

Préface

Lorsque le travail intérimaire a vu le jour dans les années 50 et 60, il s'agissait encore d'un phénomène marginal. Il concernait alors exclusivement des remplacements temporaires et souffrait d'une connotation péjorative, car on l'associait souvent à un service de « dépannage ». C'était le schéma classique de l'intérimaire qui vient occuper une chaise vide dans un bureau ou une place vacante le long d'un tapis de travail à la chaîne en cas d'absence d'un travailleur fixe ou d'augmentation temporaire de la production. À cette époque, les travailleurs intérimaires étaient 'les parias du marché de l'emploi', selon l'expression du professeur Roger Blanpain (KUL).

Nous venons donc de loin. Mais heureusement, les choses ont bien changé : le travail intérimaire fait désormais partie intégrante du marché de l'emploi et représente 2,2 % de l'emploi total. Il constitue en outre un pilier d'une grande valeur ajoutée. Le travail intérimaire est en effet aujourd'hui un indicateur avancé de la situation économique. Un recul du secteur de l'intérim marque souvent les premiers signes d'un affaiblissement de la conjoncture. Et lorsque l'économie redémarre, le travail intérimaire est aussi le premier à repartir de l'avant. C'est précisément pour cela qu'il faut se réjouir que le nombre d'emplois intérimaires ait augmenté de 20 % au cours de ces deux dernières années dans notre pays.

Le travail intérimaire offre aux entreprises un moyen de répondre à la demande croissante de flexibilité. Mais il offre aussi une option intéressante aux personnes en recherche d'emploi. C'est en effet un moyen d'accumuler rapidement de l'expérience, de développer des compétences indispensables et d'établir des contacts utiles. Il découle d'une enquête menée par Idea Consult (2014) que les travailleurs intérimaires sont généralement satisfaits de leur emploi.

Parallèlement, il est clair qu'un grand nombre de personnes voient surtout le travail intérimaire comme un tremplin vers un emploi fixe. La création d'emplois fixes constitue un des principaux piliers de la politique du gouvernement fédéral. Il est donc important de continuer à soutenir cet instrument de mise au travail et d'accroître ainsi la marge de manœuvre des employeurs, tout en offrant la possibilité aux gens de trouver un emploi fixe par le biais de l'intérim. C'est la raison pour laquelle nous examinons la possibilité d'autoriser le recours au travail intérimaire au sein des services publics fédéraux. Et dans le cadre de notre chantier 'Travail soutenable', nous envisageons d'étudier la faisabilité d'un système de travail intérimaire sous contrat à durée indéterminée.

Travailler, c'est bien plus que gagner sa vie. Le travail procure une identité. Il donne du sens à la vie et permet de se fixer des objectifs. C'est aussi un dérivatif. Chaque initiative visant à soutenir la recherche d'emploi ou à mettre les gens en contact avec le marché de l'emploi est noble et mérite qu'on lui apporte le support, l'encadrement et l'oxygène nécessaires. J'espère que cet ouvrage, et en particulier les témoignages qu'il recèle, servira de source d'inspiration pour les travailleurs et les employeurs. Ce premier livre consacré au secteur intérimaire nous livre un portrait intéressant d'un instrument essentiel de notre marché du travail, un instrument qui permet de travailler plus longtemps, garantit une plus grande flexibilité et procure un tremplin vers une intégration durable dans l'emploi.

Bonne lecture !

Kris Peeters

Vice-Premier ministre et ministre fédéral de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur

Le saviez-vous ?

L'année dernière, plus de 500 000 Belges ont travaillé comme intérimaires à plus ou moins long terme. Un tiers d'entre eux l'ont fait en tant qu'étudiants, un autre tiers en tant qu'employés et le dernier tiers comme ouvriers. Il existe de grandes différences entre ces travailleurs intérimaires. Le secteur intérimaire couvre, en effet, toutes les tranches d'âge, toutes les nationalités, tous les niveaux de formation et tous les milieux socio-économiques. Et pourtant, il ne donne pas une image représentative de la population active en Belgique : dans ce secteur, les travailleurs sont un peu plus souvent des femmes, et plus souvent des personnes d'origine étrangère. C'est ainsi que le secteur intérimaire enregistre clairement de meilleurs résultats que le marché de l'emploi traditionnel en ce qui concerne la mise au travail de personnes issues de l'immigration ou des plus de 50 ans.

Top 10 des profils les plus courants

- 1.** Collaborateur administratif
- 2.** Vendeur
- 3.** Magasinier
- 4.** Caissier
- 5.** Emballeur
- 6.** Opérateur de machine
- 7.** Collaborateur de call-center
- 8.** Nettoyage (industriel)
- 9.** Soins de santé, infirmerie
- 10.** (Aide-)comptable

Source Étude Federgon sur le profil des travailleurs intérimaires, 2016

Denis, l'étudiant

Denis
Delmarcelle, 20 ans
Étudiant en relations publiques et en
communication

Expérience
Un été dans un call center

**« Le travail
intérimaire m'a
permis d'avoir
un avant-goût du
marché du travail.
C'était comme un
cours accéléré sur
les règles sociales
en vigueur en
entreprise. »**

Le rêve américain... Denis et ses amis étaient en vadrouille aux États-Unis. Le soleil brillait. Tous riaient et parlaient couramment anglais. Puis Denis se réveilla tout d'un coup. Quelle drôle d'impression de s'entendre parler aussi bien anglais, alors qu'en réalité, il était loin de maîtriser cette langue ! Il lui fallut un peu de temps pour réaliser que ce n'était qu'un rêve. Il s'étonna aussi de se souvenir des moindres détails de ce rêve, lui qui, habituellement, ne se souvenait de rien au réveil. Il fallait qu'il le raconte à son père !

Denis descendit l'escalier à toute allure et déboula en trombe dans la salle à manger où son père prenait son petit-déjeuner. Cette fois, son père l'écouterait sans l'éconduire. D'une seule traite, Denis lança : « Papa, j'ai bien réfléchi. Ce n'est pas une passade. Je veux vraiment aller aux États-Unis. »

Au moment de ce rêve, dans la classe de rhéto de Denis, la possibilité d'étudier un an aux États-Unis avait été évoquée. Comme les autres élèves de sa classe, Denis se demandait ce qu'il allait faire à l'issue de sa dernière année d'école. Tout était possible, mais rien ne le tentait vraiment. Un compagnon de classe lui avait parlé de son projet de participer à un programme d'échange et de refaire sa rhéto aux États-Unis. Quand ce plan devint plus concret pour ce copain de classe et un autre ami, Denis se mit, lui aussi, à rêver tout haut. Quel serait le goût d'un hamburger aux USA ? À quoi ressemblerait une *high school* en vrai ? Est-ce que les taxis à New York sont tous jaunes ? Les rues de San Francisco sont-elles aussi pentues ?

Les parents de Denis n'étaient pas partants, trouvant que c'était une mauvaise idée. Le fait que des amis de Denis partent aux *States* n'était pas une raison suffisante pour en faire de même. Qu'allait chercher un gamin bruxellois de 18 ans aux États-Unis ? Et, surtout, ses parents trouvaient le coût d'un tel séjour à l'étranger bien trop cher : 10 000 euros de frais d'inscription, hors dépenses quotidiennes sur place. Un sacré budget que l'on n'a pas comme ça sous la main...

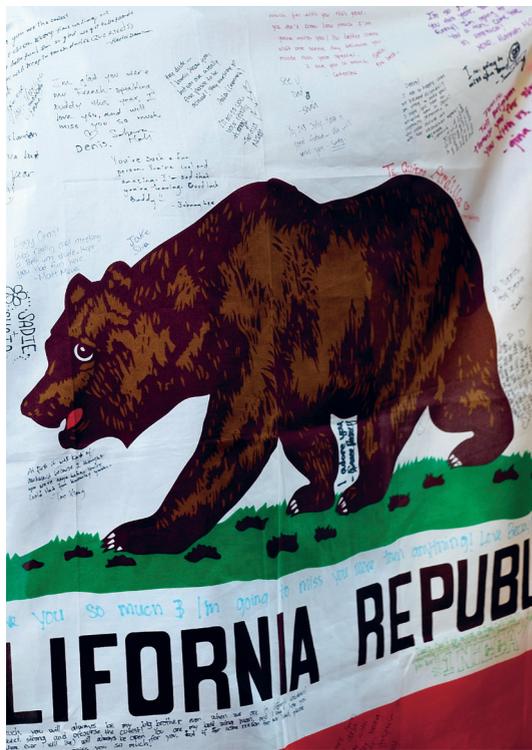
Ses parents étaient, dès le départ, catégoriques. Denis eut beau insister, rien n’y fit. Entre-temps, nous étions en octobre et les inscriptions allaient bientôt être clôturées. C’est alors qu’arriva ce rêve, clair, surprenant et si vivant.

Fin de la discussion

Ce jour-là, au petit-déjeuner, ses parents soupiraient une fois de plus en secouant de la tête. Denis avait préparé de nouveaux arguments. Peut-être qu’en Amérique, il trouverait l’inspiration pour trouver les études qu’il

pourrait faire. Ses moins bonnes notes étaient en anglais... Justement. Sur place, en immersion, il apprendrait plus vite et mieux. En plus, un programme d’échange était moins dangereux qu’un tour du monde : il aurait une famille d’accueil qui l’hébergerait.

C’est alors que Denis asséna l’argument décisif : « Je suis même prêt à travailler pour payer les frais. » Ses parents tendirent alors l’oreille. Leur fils était-il vraiment motivé au point de travailler tout l’été dans une usine pour payer une partie du voyage ? « Oui ! » s’écria Denis, convaincu. Fin de la discussion. Juste à temps, Denis s’inscrivit au programme. Toute l’année, il rêva d’Amérique. À l’école, l’on ne parlait plus que de ça. En avril, Denis fut le premier de ses amis à recevoir des nouvelles de



l'organisation, qui lui avait trouvé une famille d'accueil ! Fin août, Denis s'en-vola pour le voyage de sa vie ! Le programme n'était pas tout à fait comme il se l'était imaginé dans son rêve. Il n'était pas avec ses amis. Sa famille d'accueil habitait Chico, une petite ville au nord de San Francisco. Les quatre amis partirent ensemble de Belgique, passèrent une semaine à New York avant de rejoindre leurs familles respectives.

« Cette première semaine à New York était déjà une expérience en soi », se souvient Denis. « En quelques jours, mon cercle d'amis restreint – des gars de mon école principalement – s'était largement

étendu. J'avais à présent des amis venus de partout en Europe ! Certains venaient d'Italie, d'autres de Norvège. J'ai gardé quelques contacts. »

Après cette semaine spectaculaire à New York, il était temps pour chacun de poursuivre son chemin. Deux amis de Denis s'envolèrent pour l'Arkansas, un autre pour le Wyoming. Quant à Denis, il mit le cap sur la Californie. Étant donné qu'il avait déjà son diplôme de l'enseignement secondaire, il était libre de composer son horaire comme il le voulait. Il en profita pour choisir des options qu'il n'aurait jamais pu prendre en Belgique, comme un cours de poterie ou d'histoire américaine. Le cours qui l'a le plus marqué fut celui consacré au cinéma. « Le programme se limitait aux films américains. J'ai proposé au professeur

Le saviez-vous ?

Chaque année, en Belgique, plus de 400.000 étudiants travaillent en parallèle et **40 % le font par le biais de l'intérim**. La plupart travaillent pendant les vacances, mais certains exercent aussi un emploi le week-end. Environ la moitié des étudiants du supérieur ont un job d'étudiant.

« En quelques jours, mon cercle d'amis restreint s'était largement étendu. J'avais à présent des amis venus de partout en Europe ! »

de voir avec la classe un film français. Nous sommes allés voir *Intouchables*. Ce fut une expérience pour eux : ils n'ont pas l'habitude de voir un film dans une autre langue ni de lire des sous-titres. Cela leur a plu. »

La famille d'accueil de Denis fit aussi tout son possible afin qu'il passe une année inoubliable. « C'était un couple très chrétien qui approchait la soixantaine. Ils étaient très sportifs et terriblement attentifs à avoir une alimentation saine. Moi qui pensais doubler de poids à cause des fast-foods aux États-Unis, je suis revenu plus en forme et plus musclé que jamais. » En plus, l'organisme d'échange avait organisé plusieurs excursions et séjours : un *citytrip* à San Francisco, un autre à Los Angeles. Et même un à Hawaï. Mais, pour des raisons budgétaires, Denis fit l'impasse sur ce dernier voyage.

Le décompte en heures de travail

« Nous avons convenu avec mon père qu'il paierait les frais d'inscription et que je lui rembourserais les dépenses quotidiennes que j'aurais sur

Quand l'entreprise avait une surcharge de travail ou un travailleur en congé-maladie, Denis était appelé à la rescousse. Cela convenait parfaitement à Denis, car il pouvait ainsi encore profiter de l'été.

place pendant mon séjour. J'étais nourri et logé, mais les visites et autres extras étaient à ma charge. Ce fut nouveau pour moi : devoir gérer mon budget et faire des choix en fonction du coût. » C'était, pour Denis, aussi la première fois qu'il convertissait des prix en une autre monnaie, mais aussi en temps de travail correspondant. Jusqu'alors, Denis n'avait jamais dû travailler. L'argent qu'il dépensait était celui qu'il recevait de papa-maman. Entre-temps, il avait compris que le budget familial n'était pas une vanne qu'il pouvait ouvrir quand il le voulait. Il y avait des limites, et viendrait

un jour où il ne pourrait plus en bénéficier. Bien sûr, Denis savait que cette réserve d'argent était alimentée par le travail de ses parents. Ce n'est que lorsqu'il dut commencer à calculer combien de temps il devrait travailler pour récupérer l'argent dépensé qu'il réalisa qu'il faut gagner sa vie en travaillant pour pouvoir faire des choses sympas. Et qu'on a donc tout intérêt à faire en sorte que ces choses en valent vraiment la peine, vu les heures de travail qu'elles impliquent.

« Même si c'était différent de ce que j'avais imaginé et espéré, c'était le voyage de mes rêves », estime Denis après coup. Bref, un voyage qui méritait de nombreuses heures de travail. D'ailleurs, c'est ce qui l'attendait à son retour : turbiner pour rembourser son père. Denis ne savait nullement comment s'y prendre, encore moins comment trouver un job. Devait-il postuler ? Écrire une lettre comme on lui avait appris à l'école ? Où trouver des jobs vacants ? Trouverait-il un boulot ? Un de ses amis, qui était, lui aussi, parti aux États-Unis, lui raconta qu'il avait trouvé un job dans un *call center* grâce à un bureau d'intérim. Denis s'informa à son tour. Il fut embauché par cette même entreprise. Pendant le reste de l'été, il travaillait par-ci par-là. Quand l'entreprise avait une surcharge de travail ou un travailleur en congé-maladie, Denis était appelé

Quels sont les avantages pour un étudiant jobiste à passer par une agence d'intérim ?

- La garantie d'un contrat fixe
- Un paiement en bonne et due forme
- De nombreuses propositions d'emplois
- Des conseils sur mesure
- Une collaboration avec des professionnels fiables

36%

des intérimaires
sont des
étudiants
jobistes.

à la rescousse. Cela convenait parfaitement à Denis, car il pouvait ainsi encore profiter de l'été.

« Le premier jour était très stressant », se souvient Denis. « J'avais un chef qui devait m'apprendre comment passer des coups de fil. J'étais si nerveux que je n'arrivais pas à me concentrer. Après une demi-heure d'explications, il me proposa d'essayer pendant qu'il assistait à la conversation téléphonique. Ce fut une catastrophe.

J'étais si concentré sur ce que mon patron me disait de dire que je n'écoutais pas ce que me demandait le client. L'entretien fut un échec. Mon patron était clairement déçu. J'ai fini par lui demander de me laisser essayer seul, sans la pression de quelqu'un qui m'observe. Dès ce moment, cela s'est bien passé. »

Cours accéléré sur les règles sociales au travail

C'est ainsi que Denis fit ses premiers pas – certes hésitants dans un premier temps – sur le marché de l'emploi. Après avoir quitté, la même année, son nid douillet bruxellois pour explorer le vaste monde, il était passé de sa petite vie rassurante d'étudiant à la dure réalité du travail. Dans ce *call center*, Denis passa d'une surprise à l'autre. Tout était nouveau pour lui : la hiérarchie, les horaires stricts, le tutoiement des personnes plus âgées que lui, la manière d'accepter des missions, la réaction à adopter si l'on vous réprimande, les sujets de conversation à la cantine, les tensions entre collègues, celui ou celle qui pouvait choisir la station de radio... L'on aurait dit un cours accéléré sur les « normes sociales en vigueur dans le monde du travail ».

« C'était une expérience très enrichissante », dit Denis. « Je regrette que cela aie été si court. J'y avais pris goût. J'ai l'intention de travailler chaque été, en passant par l'agence d'intérim. Je pourrai ainsi avoir d'autres expériences dans d'autres entreprises. »

En promettant à son père de le rembourser, Denis s'est fait un beau cadeau. À 19 ans, il a déjà une première expérience professionnelle à son actif qu'en temps normal, il n'aurait probablement eue que des années plus tard, à la sortie de ses études. En plus, au cours de cet été, il a compris qu'il était plutôt doué en communication. Avec son niveau d'anglais obtenu grâce à son séjour aux USA, il a entamé des études supérieures en relations publiques et en communication. Et l'argent qu'il a gagné cet été ? Il a pu le garder. Cadeau de papa !



Jeune diplômé

**Olivier
De Wilde, 21 ans**
Chauffeur pour un magasin de bricolage

Expérience du travail intérimaire
**Cinq ans comme étudiant jobiste,
six mois comme salarié**

www.racine.be

Enregistrez-vous sur notre site Internet et nous vous enverrons régulièrement une lettre d'information sur nos nouvelles publications et des offres exclusives.

Texte : Tina de Gendt

Traduit du néerlandais par Valérie Vernimmen

Crédit photo : Philip Vanoutrive

Couverture et mise en page : Wim De Dobbeleer

© Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2016

D/2016/45/271 – ISBN 978 94 014 3458 4 – NUR 780

Tous droits réservés. Aucun élément de cette publication ne peut être reproduit, introduit dans une banque de données ni publié sous quelque forme ce soit, soit électronique, soit mécanique ou de toute autre manière, sans l'accord écrit préalable de l'éditeur.