



SETCa  
FGTB



BBTK  
ABVV



---

# CAHIER DE REVENDICATIONS ORPEA BELGIUM 2022

---

« Des revendications pensées par les travailleurs pour les  
travailleurs et les résidents !!! »

Le slogan d'ORPEA Belgium est « People for People » qu'on peut traduire littéralement par les personnes pour des personnes. Ce slogan remarquable en terme de marketing doit se transformer en un slogan partagé par le personnel car convaincu de son véritable sens. Le bien-être du personnel est indissociable du bien-être des résidents, c'est pourquoi ce cahier de revendications est pensé par des travailleurs pour les travailleurs et pour les résidents.

ORPEA est une multinationale active dans le secteur des personnes âgées avec un réseau de maisons de repos qui couvre une grande partie de l'Europe. ORPEA Belgique reçoit des subsides du gouvernement dans le but d'améliorer la prise en charge des aînés ainsi que les conditions de travail pour les aidants en maison des repos et de soins. Si pour ORPEA être leader signifie avoir un nombre important de résidences, avoir un chiffre d'affaire qui augmente d'années en années, aller de bénéficiaires en bénéficiaires en améliorant sans cesse la rémunération des actionnaires, nous avons un problème !

En ce qui concerne les organisations syndicales, nous estimons qu'accepter les subsides de l'état en matières de soins de santé c'est répondre à une mission sociétale au bénéfice des aînés tout en veillant à l'amélioration des conditions de travail et salariales des travailleurs.

Prendre soins de nos aîné.e.s ne doit jamais se limiter à des chiffres dans un tableur Excell. Prendre soins de nos aîné.e.s signifie d'abord et avant tout : prendre soins de la mémoire collective de notre société, de ceux et celles qui ont construit notre présent, de nos papas, nos mamans, nos grands-parents, nos personnes les plus fragiles qui ne peuvent pas rester à leur domicile pour des questions de sécurité, d'autonomie, etc. Cette responsabilité est grande. Les travailleurs veulent l'assumer et ont fait le choix d'exercer un métier de cœur sans pour autant avoir le salaire du cardiologue. C'est parce que ces métiers sont des métiers de cœur et d'engagement qu'ils ne peuvent être dissociés de la nécessaire humanité tant vis-à-vis des aînés que des travailleurs

Le Covid n'est pas responsable de tous les maux, ORPEA est responsable d'une situation qu'elle a générée bien avant la pandémie. Depuis 2015, dernier et seul grand accord social qui avait été obtenu après des grèves historiques dans les résidences du groupe, ORPEA n'a plus rien octroyé aux travailleurs mis à part du mépris, de l'arrogance et souvent de la compassion mal placée. Les organisations syndicales reconnaissent combien il peut être compliqué à l'heure actuelle de trouver du personnel soignant mais est-ce qu'ORPEA s'est-il questionné sur sa part de responsabilité dans cette pénurie ?

En juillet 2020 à la sortie de la 1<sup>ère</sup> vague Covid, ORPEA a souhaité remercier son personnel en lui envoyant un petit cadeau, joint d'un petit mot, qui était purement et simplement un canard en plastique (voir photos ci-dessous)... Si depuis, et heureusement, la direction a reconnu que cette communication était maladroite cela démontre par l'absurde le fossé qui existe entre la direction et son personnel. Dans le petit mot qui accompagnait ce magnifique petit canard, il était signifié qu'ils n'oublieraient jamais ce qu'a fait le personnel même une fois la crise passée. Nous attendons avec impatience la concrétisation de cet engagement.



C'est pourquoi, en front commun syndical, nous déposons ce 11 février 2022 notre cahier de revendications auprès du CEO Geert UYTTERSCHAUT et du COO Mme Patricia VERMEULEN.

Ce cahier de revendications comporte deux volets : un volet qualité de l'emploi et un volet attractivité. La réalisation de ces deux volets doit permettre de garantir des conditions de travail de qualité pour un service de qualité et de répondre à l'enjeu de l'attractivité d'un emploi chez Orpea dans un contexte de pénurie sévère. Ces deux volets sont indissociables pour garantir des perspectives.

## **1. Volet qualité des conditions de travail:**

Pour qu'ORPEA puisse devenir une société moderne, il est temps qu'elle modernise les conditions de travail de son personnel. Nous demandons :

- **Des bras en plus sur le terrain** : Dans le contexte de pénurie de personnel soignant, il faut engager du personnel dans les autres services des maisons de repos pour permettre à celui-ci de se concentrer uniquement sur les tâches essentielles de leur métier. Il faut néanmoins que le groupe poursuive ses efforts d'engagement de personnel soignant partout où le besoin s'en fait ressentir et que les normes l'exigent. Au-delà de cet élément, renforcer la présence effective dans les autres services permettra d'avoir une résidence moins médicalisée.

**Concrètement**, nous demandons l'engagement par site, hors actuels ou futurs emplois Maribel de :

- ✓ Personnel aide logistique supplémentaire.
  - ✓ Personnel d'accueil qui évite aux soignants d'ouvrir la porte du bâtiment, de répondre au parlophone, de contrôler les CST, etc.
  - ✓ Personnel d'animation spécifique avec un budget conséquent pour permettre l'organisation d'activités diversifiées et de qualité. Il est à différencier des Kinés, ergothérapeutes et logopèdes car l'animation c'est un métier.
  - ✓ Personnel de salle, des commis de cuisine et des plongeurs pour libérer définitivement les soignants des tâches d'hôtellerie et en même temps améliorer la qualité des services liés aux repas.
  - ✓ Personnel de réactivation (kiné, ergo et logo) en plus pour garantir la stimulation à l'autonomie et un meilleur accompagnement multidisciplinaire de nos aînées.
  - ✓ Personnel d'entretien pour garantir une propreté et une hygiène de tous les instants. La crise Covid a démontré combien ce personnel était également indispensable pour assurer la santé de nos résidents.
- **Le réutilisation de l'emploi Maribel:** Depuis sa création l'emploi Maribel a permis d'augmenter le volume de l'emploi et de favoriser la création d'emplois au-delà des normes au sein de l'entreprise. Ces emplois créés devaient soulager la charge de travail du personnel. Cependant, au fil du temps, ces maribels ont été complètement absorbés dans les effectifs de terrain. Aujourd'hui lorsqu'on demande aux directions locales s'ils sont en capacité de faire fonctionner leur résidence sans le maribel, il y a unanimité pour dire « *Non* » ou « *cela va être très compliqué* » ! C'est une preuve indéniable que le maribel n'a jamais été considéré par ORPEA comme de l'emploi supplémentaire qui devait venir en plus des effectifs minimum de terrain requis. Cet effet d'aubaine pour diminuer le coût de sa masse salariale n'a que trop duré. C'est pourquoi, nous demandons à ORPEA de :

- ✓ Engager les ETPS sur site correspondant aux équipes mobiles de soins et aux équipes mobiles logistiques afin de les dégager des horaires et répartitions de base. Formuler autrement on pourrait préciser que nous souhaitons doubler les effectifs des équipes mobiles.
- **Un outil de gestion dynamique de la présence effective du personnel** : Au regard de la présence programmée : le travail en sous-effectif chronique et l'absence de capacités de réserve afin de garantir à tous moments l'effectif nécessaire pour assurer la sécurité des résidents a un impact majeur sur les conditions de travail. Nous voulons travailler sur des chiffres correspondants à la réalité et non pas sur des chiffres théoriques. Cet outil de gestion doit soutenir un dialogue social constructif au plus près du terrain en délégation syndicale locale.
- **Soutien des travailleurs et lutte contre le stress chronique** : après 20 mois de crise COVID : le stress chronique continue de menacer les professionnels de l'aide et des soins. Les conclusions de cette enquête sont qualifiées de très inquiétantes par les scientifiques au regard de la gravité des conséquences physiques et mentales observées. En 2015, ORPEA s'était engagé à travailler sur la question du stress au sein de ces maisons (CCT 01/06/2015 CHAP 2 ART 7-10). Très peu de choses ont été mises en œuvre et les analyses de risques DEPARIS ne sont pas réalisées pour des raisons financières. 28% des travailleurs interrogés lors de cet enquête envisagent de quitter leur emploi.

Dans un contexte de pénurie sévère, il est inacceptable de reporter la prise en compte de cette problématique aggravée par 22 mois de crise Covid. Nous demandons la mise en œuvre d'un réel plan d'actions concerté paritairement afin d'établir le diagnostic au sein de chaque maison et de mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires pour apporter le support indispensable aux travailleurs souffrant de stress chronique.

- **Orienter le management vers un management soutenant les travailleurs et leurs expertises** plutôt qu'un management par la peur et le mépris. Au-delà que cela soit totalement contreproductif, il est également inacceptable de poursuivre dans la voie d'un management par la peur et la sanction après ces deux dernières années. Nous demandons qu'un groupe de travail spécifique soit mis en place au niveau RH afin de développer un management bienveillant qui reconnaît et valorise les compétences de TOUS les travailleurs.
- **Mettre en place une procédure claire et respectueuse des travailleurs en cas de maladie** : Nous voulons que la visite du médecin contrôle soit mieux cadrée à travers une procédure qui respecte le plus possible la vie privée des travailleurs. Celle-ci devra être transposée dans le futur règlement de travail du groupe.

## **2. Volet CCT AVANTAGES EXTRALEGAUX**

- **Octroyer de nouveaux avantages d'entreprise** : Depuis la CCT de 2015, plus rien n'a été fait depuis 7 ans afin d'attirer de nouveaux collaborateurs mais aussi de retenir les collaborateurs présents au sein de l'entreprise. Nous sommes passés de « *si cela ne leur plait pas, qu'ils aillent voir ailleurs* » à « *je reste fidèle à mon institution si les conditions de travail et de rémunération sont correctes et que mon travail est reconnu* ». C'est pourquoi, nous demandons la négociation sur la mise en place de :
- ✓ De congés d'ancienneté maison avec embauche compensatoire.
  - ✓ Généralisation des chèques repas pour tous les travailleurs.
  - ✓ Une prime « de fidélité » maison à partir de 5 ans d'ancienneté.
  - ✓ Suppression du régime de travail en 6 jours semaine là où il est encore utilisé.
  - ✓ Un jour de non travail fixe par semaine ou par cycle.
  - ✓ Un temps de travail minimum de 24h pour les contrats partiels.
  - ✓ Un horaire fixe pour les travailleurs à temps partiel qui ne peuvent compléter leur horaire au sein de la maison afin de faciliter la conciliation de deux emplois.
  - ✓ D'une CCT d'entreprise qui permet de prolonger le salaire garanti.
  - ✓ Tendre vers un 13<sup>ème</sup> mois.
- **Modification de l'article 2-3 de la CCT du 01/06/2015** en remplaçant le repos compensatoire d'une, deux et trois heures par une prime correspondant à 150% de la valeur horaire.

## **3. Méthodologie :**

Les organisations syndicales demandent que la négociation s'entame dans les meilleurs délais. L'objectif premier est d'établir un calendrier et de définir les modalités de négociation.

## **4. Conclusion :**

Le respect du bien-être des résidents et de la qualité de vie des résidents au sein des maisons sont intimement liés au respect du bien-être des travailleurs et de leur qualité de vie au travail. A défaut le bien-être des résidents ne serait qu'utopie. Nous tenons à préciser que tout n'est pas noir dans l'entreprise et que nous rencontrons au quotidien des hommes et des femmes de terrain, y compris des directions locales, qui se battent corps et âmes pour assurer le mieux être possible au sein de leur résidence. Mais ceux-ci ne doivent pas cacher les errements du groupe et c'est bien à celui-ci que nous nous adressons. La meilleure manière pour ORPEA d'avancer et de restaurer son image est de conclure un accord social de grande ampleur qui marquera les esprits dans le secteur ! Nous sommes convaincus que c'est nécessaire, nous sommes convaincus que c'est indispensable et que c'est la seule solution pour apporter une paix durable dans les relations sociales au sein de l'entreprise.

Les travailleurs ont porté l'entreprise à bout de bras sans rien lâcher. Les attentes des travailleurs sont à la hauteur de leur détermination. Ne pas les entendre et ignorer leur demande sera pour tous synonyme de mépris et une déclaration de guerre.

## Pour les organisations syndicales signataires du cahier.

**Nathalie Lionnet, secrétaire fédérale SETCa-BBTK : 0478/387022**

**Johan Van Eeghem, Federaal secretaris BBTK-SETCa : 0478/556902**

**Yves Hellendorff, secrétaire national Non Marchand CNE : 0476/50.20.43**

**Fabien Boucquéau, secrétaire régional Non Marchand CNE : 0473/33.74.87**

**Bart Thys, Vakbondsverantwoordelijke voor ACV-PULS : 0476/990.664**

**Nilüfer Polat, secrétaire permanente CGSLB : 0479/99.20.41**

**Eric Dubois, responsable sectoriel national Non Marchand CGSLB :  
0475/39.89.57**



**SETCa**  
FGTB



**BBTK**  
ABVV

