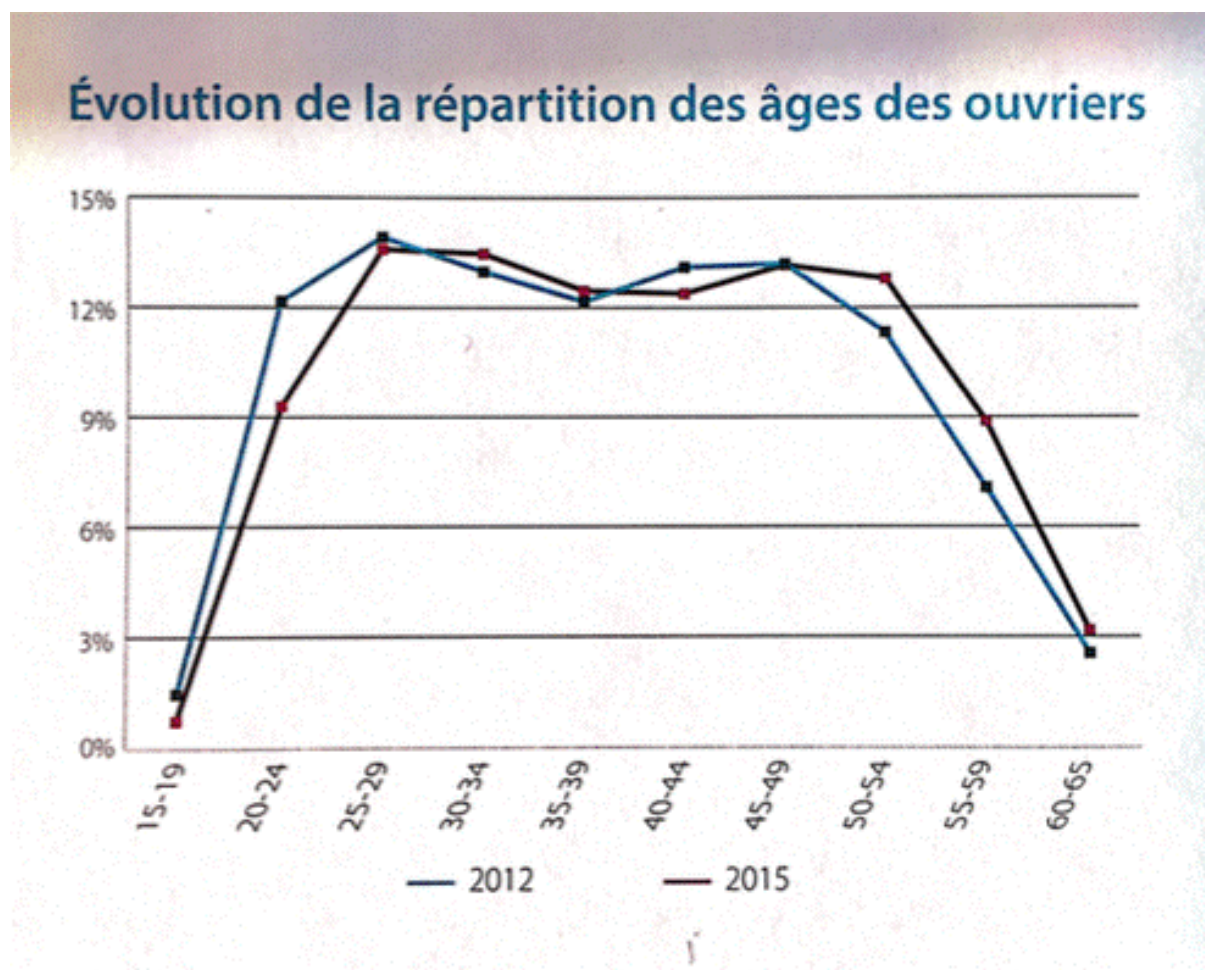


# Annexes

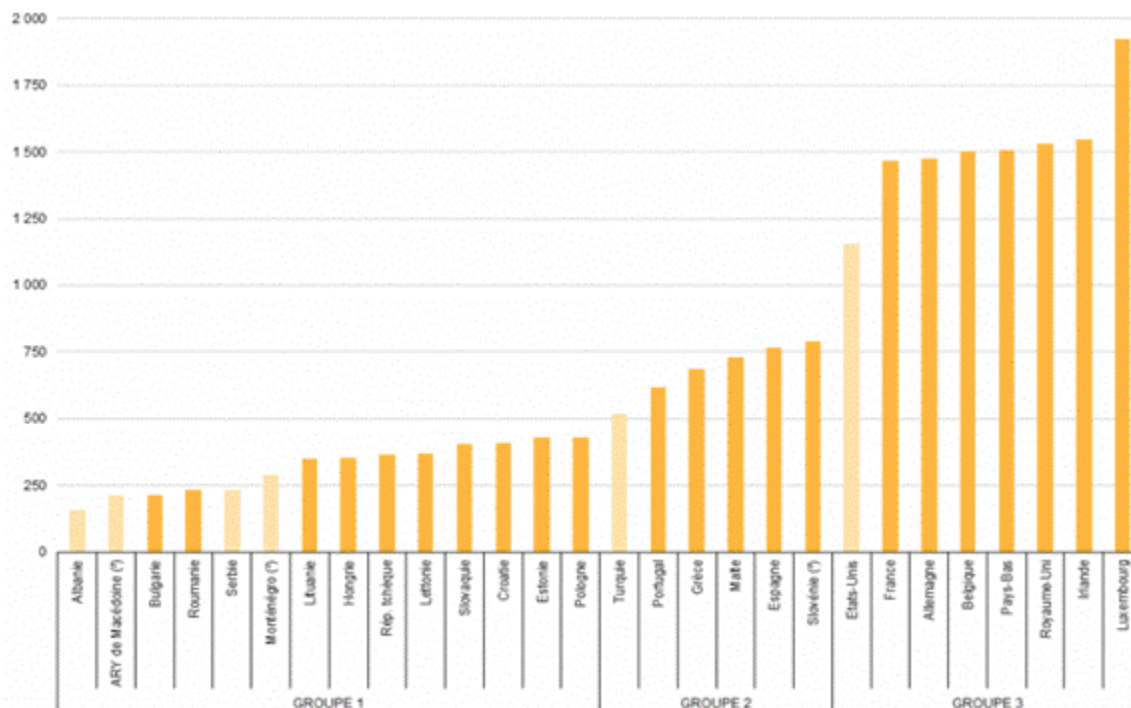
## Annexe n°1

Sur ce graphique nous pouvons comparer le pourcentage d'ouvriers présents sur chantiers. Nous pouvons clairement voir une diminution du nombre de présences chez les travailleurs en dessous de 29 ans. Alors que le nombre de plus âgés semble croître.



## Annexe n°2

Les coûts exposés dans le tableau ci-dessous sont des coûts “employeur”. En d’autres termes, cela signifie qu’ils font référence au coût que représente le travailleur à son employeur. L’axe vertical représente le salaire mensuel perçu et l’axe horizontal représente un mix de pays.



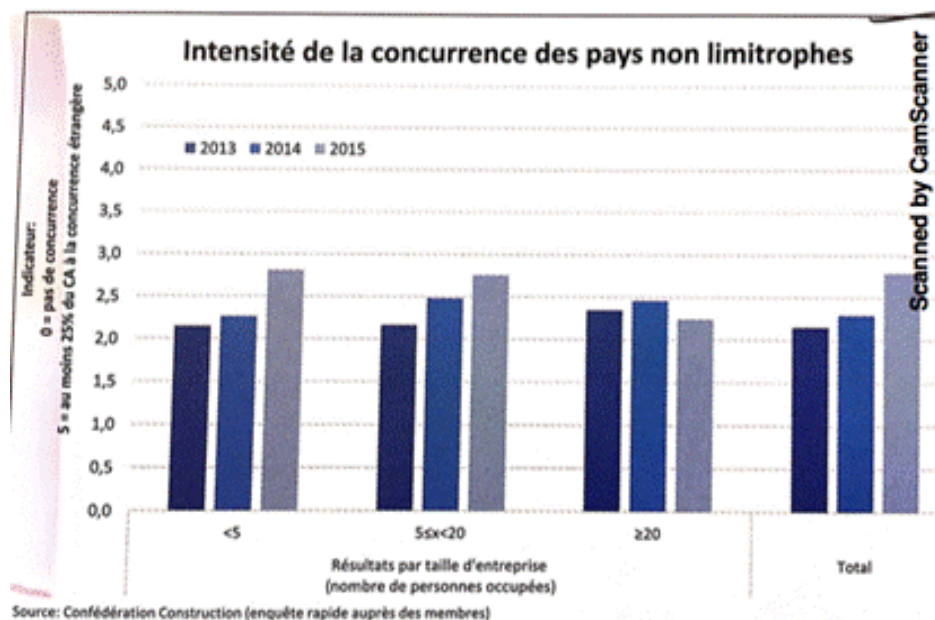
## Annexe n°3

Cette annexe montre en détail comment est établi le coût salarial des travailleurs détachés belges et le compare avec celui de la Pologne, du Portugal, de la Roumanie et de la Bulgarie.

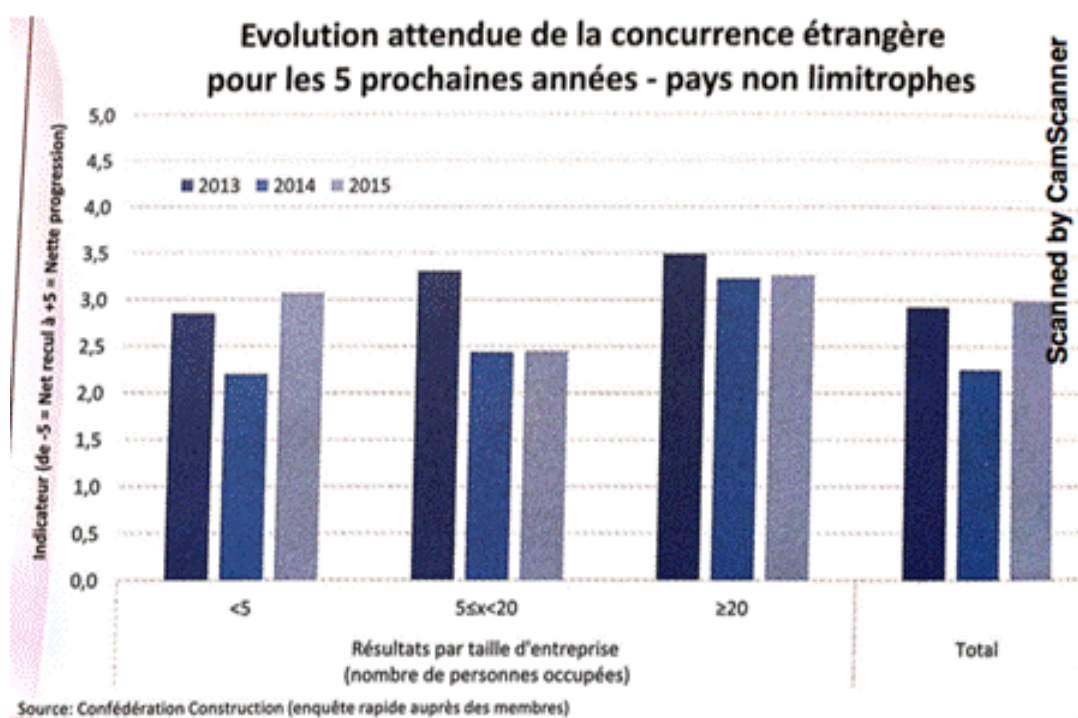
| Comparaison coût salarial 2015 Belgique - travailleurs détachés de Pologne, Portugal, Roumanie, Bulgarie |                |                |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|  | Belgique       | Pologne        | Portugal       | Roumanie       | Bulgarie       |
| <b>Salaires moyens (montre belge) (en €/heure)</b>   | <b>€ 34,65</b> |                |                |                |                |
| <b>Charges sociales (10 - 19 travailleurs)</b>   |                |                |                |                |                |
| <b>A. Sécurité sociale générale</b>  |                |                |                |                |                |
| <b>A.1 Cotisation globale</b>  |                |                | 23,25%         |                |                |
| Assurance maladie-invalidité   |                |                |                |                |                |
| - indemnité  | 2,35%          | 6,50%          |                | 5,20%          | 4,80%          |
| - soins de santé   | 3,80%          |                |                | 0,85%          | 2,1%           |
| Chômage  | 1,46%          | 2,45%          |                | -0,50%         | 0,6%           |
| Allocations familiales   | 3,00%          |                |                |                |                |
| Pensions   | 8,86%          | 9,76%          |                | 21,8%          | 12,90%         |
| Maladies professionnelles  | 1,00%          |                | 0,50%          |                |                |
| Fonds des accidents du travail   | 0,30%          | 3,86%          |                | 0,85%          | 1,10%          |
| Congé-éducation payé   | 0,05%          |                |                |                |                |
| Cotisations formation emploi   | 0,05%          |                |                |                |                |
| Accueil des enfants  | 0,05%          |                |                |                |                |
| <b>Sous-total</b>  | <b>24,92%</b>  | <b>22,57%</b>  | <b>23,75%</b>  | <b>33,20%</b>  | <b>31,50%</b>  |
| <b>A.2 Autres cotisations</b>  |                |                |                |                |                |
| Vacances annuelles   |                | 15,34%         | 15,34%         | 15,34%         | 15,34%         |
| - Cotisations ONSS   | 6,00%          |                |                |                |                |
| - Cotisations FSE  | 10,10%         |                |                |                |                |
| Moderation salariale   | 7,48%          |                |                |                |                |
| Fonds amande   | 0,01%          |                |                |                |                |
| Cotisation spéciale chômage & ancienneté   | 0,10%          |                |                |                |                |
| Cotisation spéciale chômage  | 1,80%          |                |                |                |                |
| Moderation salariale   | 0,09%          |                |                |                |                |
| Fonds de fermeture d'entreprises   |                | 0,10%          |                | 0,25%          | 4,30%          |
| Missions classiques  | 0,23%          |                |                |                |                |
| Moderation salariale   | 0,01%          |                |                |                |                |
| Chômage temporaire   | 0,16%          |                |                |                |                |
| Moderation salariale   | 0,01%          |                |                |                |                |
| Cotisation spéciale accidents du travail   | 0,02%          |                |                |                |                |
| <b>Sous-total</b>  | <b>25,81%</b>  | <b>15,44%</b>  | <b>15,34%</b>  | <b>15,59%</b>  | <b>19,64%</b>  |
| <b>A.3 ONSS pénale simple</b>  | <b>3,92%</b>   |                |                |                |                |
| <b>A.4 Réduction structurelle</b>  | <b>-6,39%</b>  |                |                |                |                |
| <b>A.5 Charges sociales générales</b>  |                |                |                |                |                |
| Mode paiement cotisations ONSS   | 0,34%          |                |                |                |                |
| Rajustement cotisations ONSS   | 0,43%          |                |                |                |                |
| <b>Sous-total</b>  | <b>0,97%</b>   |                |                |                |                |
| <b>Total</b>   | <b>49,23%</b>  | <b>38,01%</b>  | <b>39,09%</b>  | <b>48,79%</b>  | <b>51,14%</b>  |
|  | <b>€ 7,79</b>  | <b>€ 2,47</b>  | <b>€ 5,73</b>  | <b>€ 7,15</b>  | <b>€ 5,46</b>  |
| <b>B. Compléments sectoriels sécurité sociale</b>  |                |                |                |                |                |
| Fonds de formation professionnelle   | 0,40%          |                |                |                |                |
| Réduction du temps de travail  |                | 5,00%          | 5,00%          | 5,00%          | 5,00%          |
| Arrêté Royal 113   | 2,60%          |                |                |                |                |
| Forfait  | 2,40%          |                |                |                |                |
| Cotisation forfitaire  | 10,08%         |                |                |                |                |
| Salaires garantis  | 1,50%          |                |                |                |                |
| Prime de fidélité  | 9,12%          | 9,00%          | 9,00%          | 9,00%          | 9,00%          |
| Tombes intermédiaires  | 2,10%          |                |                |                |                |
| <b>Total</b>   | <b>28,20%</b>  | <b>14,00%</b>  | <b>14,00%</b>  | <b>14,00%</b>  | <b>14,00%</b>  |
|  | <b>€ 4,33</b>  | <b>€ 2,05</b>  | <b>€ 2,05</b>  | <b>€ 2,05</b>  | <b>€ 2,05</b>  |
| <b>Sous-total coût salarial (A + B + salaire horaire)</b>  | <b>€ 26,78</b> | <b>€ 19,17</b> | <b>€ 22,43</b> | <b>€ 23,84</b> | <b>€ 21,17</b> |
| <b>C. Charges spécifiques</b>  |                |                |                |                |                |
| Vêtements de travail   | 1,40%          | 1,40%          | 1,40%          | 1,40%          | 1,40%          |
| Assurance accidents du travail   | 10,20%         | (*)            | 10,20%         | (*)            | (*)            |
| Responsabilité civile  | 0,50%          |                |                |                |                |
| Protection du travail  | 0,60%          | 0,60%          | 0,60%          | 0,60%          | 0,60%          |
| Médecine du travail  | 0,48%          | 0,48%          | 0,48%          | 0,48%          | 0,48%          |
| Jours fériés   | 8,51%          | 4,60%          | 4,60%          | 4,60%          | 4,60%          |
| Rég. des Intempéries   | 2,00%          |                |                |                |                |
| Divers (salaire garanti hebdomadaire)  | 2,53%          |                |                |                |                |
| Mobilité : - frais de déplacement  | 2,61%          |                |                |                |                |
| - indemnité de mobilité  | 5,78%          |                |                |                |                |
| Parquet mobilité et séjour - estimation  |                | 16,90%         | 16,90%         | 16,90%         | 16,90%         |
| <b>Total</b>   | <b>34,65%</b>  | <b>23,58%</b>  | <b>24,18%</b>  | <b>23,58%</b>  | <b>23,58%</b>  |
|  | <b>€ 5,48</b>  | <b>€ 3,51</b>  | <b>€ 5,01</b>  | <b>€ 3,51</b>  | <b>€ 3,51</b>  |
| <b>Total général en % du salaire</b>   | <b>112,08%</b> | <b>75,99%</b>  | <b>87,27%</b>  | <b>86,77%</b>  | <b>79,11%</b>  |
| <b>COÛT SALARIAL TOTAL PAR HEURE en €</b>  | <b>€ 32,26</b> | <b>€ 22,69</b> | <b>€ 27,44</b> | <b>€ 27,37</b> | <b>€ 25,68</b> |

## Annexe n°4

Cette annexe montre une nette croissance du degré de concurrence sur le marché suite au dumping social. L'axe vertical traduit l'indice de perte de chiffre d'affaires des entreprises belges (0= pas de perte ; 5= perte d'au moins 25% du chiffre d'affaire).



Malheureusement, les prévisions pour les 5 prochaines années ne s'annoncent pas meilleures. Les recherches montrent une nouvelle augmentation de la concurrence.



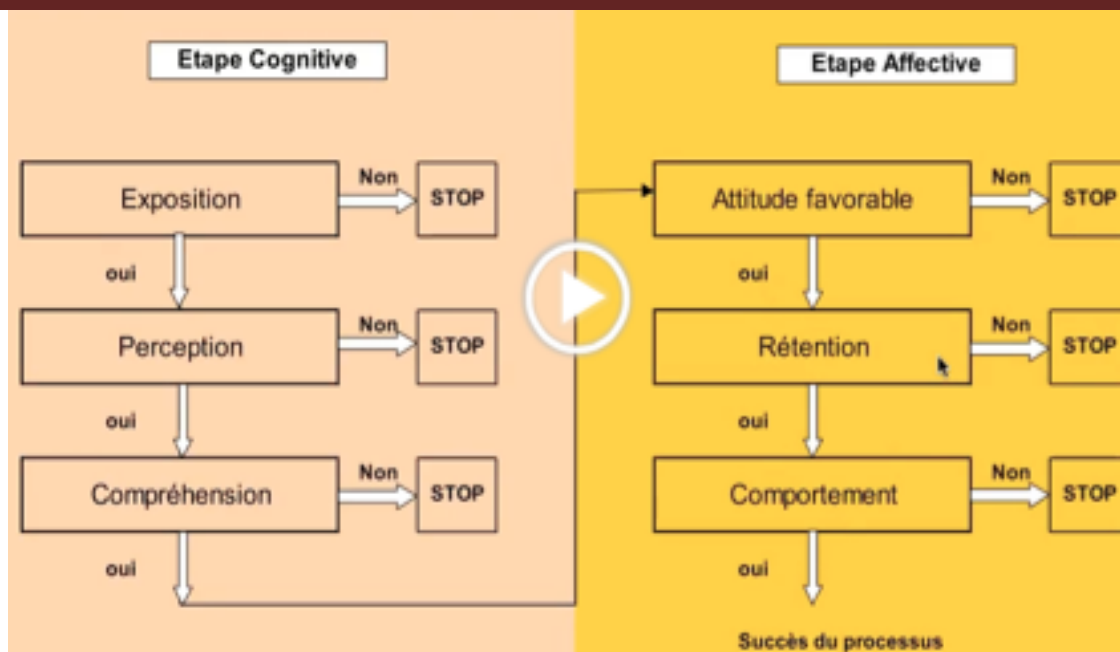
## Annexe n°5

Tableau illustrant les différentes possibilités du gouvernement afin de récolter à peu près 6 millions pour aider les entreprises belges.

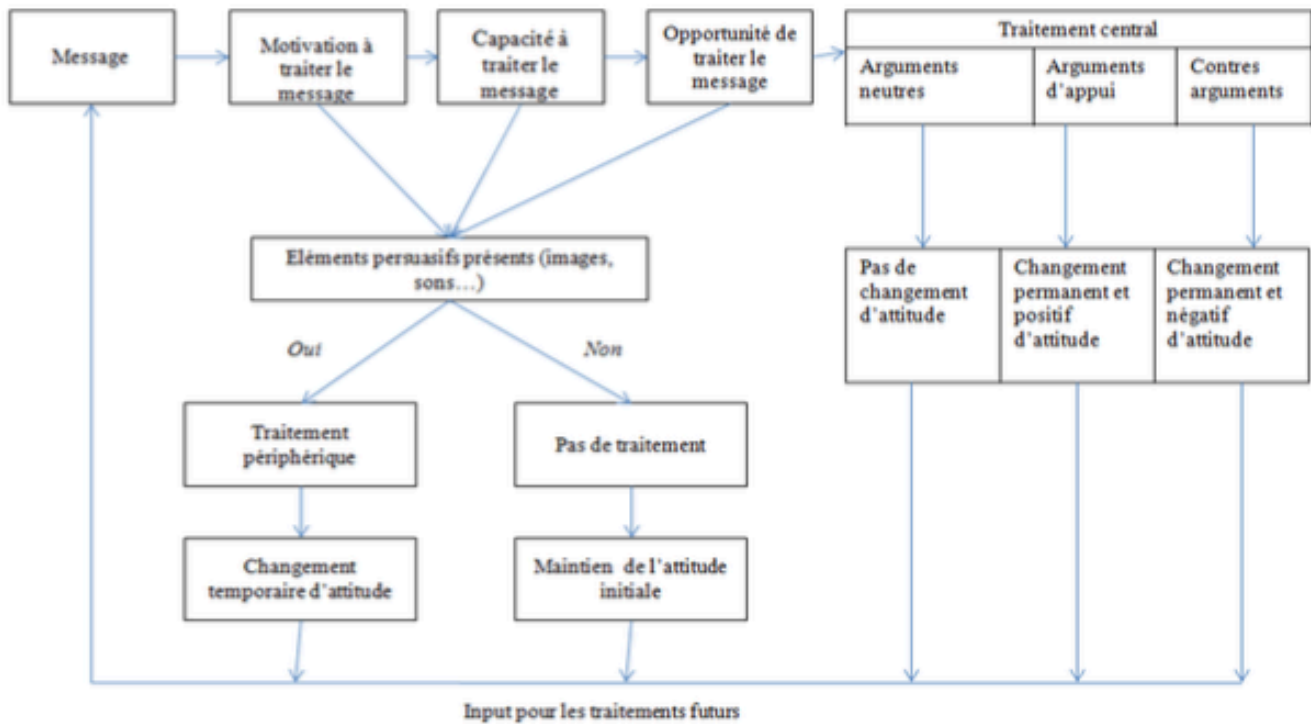
| Evolution dans le temps du coût et des possibilités de financement d'une réduction du coût salarial "construction" de 6€/h |                        |                        |                        |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
|  | 2016                   | 2017                   | 2018                   | 2019                   | 2020                   |
| <b>Evolution du coût dans le temps</b>   |                        |                        |                        |                        |                        |
| Coût direct (réduction du coût salarial)   | 1.362.745.282 €        | 1.366.299.110 €        | 1.364.301.357 €        | 1.347.396.856 €        | 1.322.351.112 €        |
| Coût indirect (baisse de recettes TVA)   | 217.978.649 €          | 218.011.346 €          | 218.048.408 €          | 218.074.574 €          | 218.107.285 €          |
|  | <b>1.580.723.932 €</b> | <b>1.584.310.456 €</b> | <b>1.582.349.765 €</b> | <b>1.565.471.430 €</b> | <b>1.540.458.397 €</b> |
| <b>Evolution du financement dans le temps</b>  |                        |                        |                        |                        |                        |
| Enveloppe "construction"   | 600.000.000 €          | 600.000.000 €          | 600.000.000 €          | 600.000.000 €          | 600.000.000 €          |
| Taxshift "construction"  |                        |                        |                        |                        |                        |
| Recyclage réductions "non structurelles" ouvriers  | 82.456.553 €           | 82.671.587 €           | 82.550.707 €           | 81.527.855 €           | 80.012.395 €           |
| Recyclage taxshift général (effets construction)   | 39.846.357 €           | 39.950.270 €           | 71.067.620 €           | 81.163.851 €           | 79.655.157 €           |
| Recyclage des nouvelles réductions "bas salaires" (effets construction)  | 7.107.129 €            | 12.781.252 €           | 13.852.388 €           | 17.673.736 €           | 22.262.249 €           |
|  | <b>129.410.039 €</b>   | <b>135.403.109 €</b>   | <b>167.470.715 €</b>   | <b>180.365.442 €</b>   | <b>181.929.801 €</b>   |
| Recyclage mesure antifraudes   | 40.000.000 €           | 40.000.000 €           | 40.000.000 €           | 40.000.000 €           | 40.000.000 €           |
| <b>Effets retour</b>   |                        |                        |                        |                        |                        |
| Emplois sauvés du détachement  | 99.669.209 €           | 202.077.447 €          | 305.356.207 €          | 404.779.096 €          | 499.901.423 €          |
| Récupération d'emplois détachés  | 94.939.360 €           | 142.409.040 €          | 174.055.493 €          | 205.701.946 €          | 237.348.399 €          |
| Création d'emplois directs   | 67.665.330 €           | 102.531.912 €          | 130.618.824 €          | 151.914.285 €          | 168.129.536 €          |
| Création d'emplois indirects   | 118.691.473 €          | 179.850.798 €          | 229.117.934 €          | 266.472.212 €          | 294.915.316 €          |
| Augmentation des recettes TVA  | 91.600.146 €           | 137.073.562 €          | 172.230.768 €          | 199.389.849 €          | 220.881.880 €          |
|  | <b>472.565.518 €</b>   | <b>763.942.758 €</b>   | <b>1.011.379.226 €</b> | <b>1.228.257.388 €</b> | <b>1.421.176.555 €</b> |
|  | <b>1.241.975.557 €</b> | <b>1.539.345.867 €</b> | <b>1.818.849.941 €</b> | <b>2.048.622.830 €</b> | <b>2.243.106.356 €</b> |
| <b>Solde budgétaire</b>  | <b>- 338.748.374 €</b> | <b>- 44.964.588 €</b>  | <b>236.500.176 €</b>   | <b>483.151.400 €</b>   | <b>702.647.959 €</b>   |

Scanned by CamScanner

## Annexe n°6



## Annexe n°7:



## Annexe n°8 :

Afin d'illustrer le fonctionnement du tableau, imaginons que Monsieur Charles cherche à développer une campagne publicitaire afin de prévenir des retombées du dumping social en Belgique. Son objectif étant d'atteindre la population entière, il va se tourner dans un premier temps vers le média de masse. Dans notre tableau, les croix font références à la capacité du moyen de communication de répondre à la caractéristique. Plus il y en a, plus le niveau est élevé. Inversement, les petits tirets font référence à l'incapacité d'y répondre.

| Criteria                          | Mass-media | Sponsoring | Brand Activation | Point of Sale | Direct Marketing | E-communication | Fairs | ... |
|-----------------------------------|------------|------------|------------------|---------------|------------------|-----------------|-------|-----|
| <b>Quantitative</b>               |            |            |                  |               |                  |                 |       |     |
| Big Audience                      | xxx        | xxx        | x/xx             | x/xx          | x/-              | xxx             | x/-   |     |
| Possibility of repeated exposure  | xxx        | xxx        | x/-              | x/xx          | --               | xxx             | --    |     |
| Selectivity                       | --         | --         | x/-              | x/-           | xxx              | xxx             | xxx   |     |
| Geographic flexibility            | x/-        | x/-        | xxx              | xxx           | xxx              | x/-             | x     |     |
| <b>Qualitative</b>                |            |            |                  |               |                  |                 |       |     |
| Impact (emotional, formational)   | x/-        | --         | xx               | x             | xx               | x/-             | xxx   |     |
| Involvement                       | .          | ---        | x/xx             | x/-           | x/xx             | x/xx            | xxx   |     |
| Attention                         | -/x        | --         | x                | x/-           | x/xx             | x               | xxx   |     |
| Creativity                        | x/xx       | -          | xxx              | x             | x                | xx              | x/-   |     |
| Active Medium                     | -/x        | ---        | xxx              | x/-           | xxx              | x               | xxx   |     |
| Amount of information             | -/x        | ---        | xx               | x/-           | xxx              | xxx/xxx         | xxx   |     |
| continuity                        | xxx        | xx         | -                | xx            | ---              | xxx             | --    |     |
| ease of effectiveness measurement | .          | ---        | xx               | -             | xxx              | xx              | x/xx  |     |
| <b>Technical</b>                  |            |            |                  |               |                  |                 |       |     |
| technical costs                   | x/-        | xx         | -                | x             | x                | xxx             | ---   |     |
| ease of administration            | x          | x          | xx               | x             | xxx              | xxx             | -/-   |     |
|                                   | xx         | xxx        | -                | x             | xx               | xxx             | ---   |     |

Imaginons maintenant que le média de masse se définit uniquement par de grands panneaux publicitaires le long de l'autoroute. Les passant seront exposés au panneau d'affichage 24 heures sur 24 et ce 7 jours sur 7.

De ce fait, dans les critères quantitatifs, il pourra mettre un maximum de croix au niveau de « grande audience » ainsi qu'au niveau de la possibilité d'exposer tout individus à plusieurs reprises. Par contre, au niveau du caractère sélectif, il ne pourra que très faiblement choisir son audience. Certes il pourra faire quelques tris dans de grandes lignes tel que délimiter de manière générale les panneaux en Flandre ou en Wallonie et ainsi se focaliser uniquement sur une des deux parties. Toutefois, il aura beaucoup plus de mal d'aller encore plus en profondeur. Monsieur Charles ne pourra pas diviser la population de par sa religion ou encore de par leur emploie... C'est pourquoi, cette section sera remplie avec des petits traits faisant référence à la négation. Chacun est libre de compléter le tableau avec les symboles qu'il désire. L'important consiste uniquement à définir en début de travail ce à quoi ils correspondent. Chacun peut également ajouter ou supprimer des caractéristiques en fonction de leur niveau de pertinence face à la situation.

Table 8.6 Advertising media and media planning criteria

| Criteria                          | Importance | Daily papers | Magazines        |             |       |     | Billboards |       | Cinema | Radio |          | TV    |          | Transit |
|-----------------------------------|------------|--------------|------------------|-------------|-------|-----|------------|-------|--------|-------|----------|-------|----------|---------|
|                                   |            |              | General interest | Specialised | Women | Men | City       | Other |        | Local | National | Local | National |         |
| <b>Quantitative</b>               |            |              |                  |             |       |     |            |       |        |       |          |       |          |         |
| Reach*                            | ++         | +            | +                | 0           | +     | +   | +          | 0     | 0      | +     | +        | +     | +        | +       |
| Frequency                         | +          | -            | 0                | 0           | 0     | 0   | +          | +     | -      | -     | -        | -     | -        | +       |
| Selectivity**                     | ++         | 0            | +                | +           | +     | +   | +          | 0     | +      | 0     | -        | -     | -        | -       |
| Geographic flexibility            | +          | +            | -                | -           | -     | -   | +          | 0     | +      | +     | -        | +     | -        | +       |
| Speed of reach                    | +          | +            | 0                | 0           | 0     | 0   | +          | +     | +      | +     | +        | +     | +        | +       |
| Message life                      | +          | 0            | +                | +           | +     | +   | +          | +     | -      | -     | -        | -     | -        | +       |
| Seasonal influence                | +          | +            | +                | +           | +     | +   | +          | +     | 0      | +     | +        | -     | -        | +       |
| <b>Qualitative</b>                |            |              |                  |             |       |     |            |       |        |       |          |       |          |         |
| Stage building                    | ++         | +            | +                | +           | +     | +   | +          | +     | +      | 0     | +        | 0     | +        | 0       |
| Impact (emotional or formational) | ++         | +            | 0                | +           | 0     | 0   | -          | -     | ++     | 0     | 0        | +     | ++       | 0       |
| Involvement                       | +          | +            | 0                | +           | 0     | 0   | -          | -     | +      | 0     | 0        | +     | +        | -       |
| Attention                         | ++         | +            | 0                | +           | 0     | 0   | -          | -     | +      | 0     | 0        | +     | +        | 0       |
| Active medium                     | +          | +            | 0                | +           | +     | +   | 0          | 0     | +      | -     | -        | -     | -        | -       |
| Adding value                      | +          | 0            | 0                | 0           | 0     | 0   | 0          | 0     | +      | 0     | 0        | +     | +        | 0       |
| Quality of reproduction           | ++         | 0            | +                | +           | +     | +   | +          | +     | +      | 0     | +        | +     | +        | +       |
| Amount of information             | +          | +            | +                | +           | +     | +   | -          | -     | 0      | 0     | 0        | 0     | 0        | -       |
| $\beta$ -coefficient              | +          | +            | +                | +           | +     | +   | -          | -     | ++     | 0     | 0        | +     | +        | -       |
| Clutter                           | ++         | -            | -                | -           | -     | -   | -          | -     | -      | 0     | -        | +     | +        | -       |
| <b>Technical</b>                  |            |              |                  |             |       |     |            |       |        |       |          |       |          |         |
| CPM                               | +          | +            | +                | +           | +     | +   | +          | +     | -      | +     | 0        | -     | -        | +       |
| Flexibility in buying***          | +          | +            | +                | +           | +     | +   | +          | +     | +      | +     | +        | +     | +        | +       |

\*  $x < 30\%$  -  $30\% \leq x < 60\%$  0  $x \geq 60\%$  +  
 \*\*  $x < 100$  -  $100 \leq x < 110$  0  $x \geq 110$  +  
 \*\*\* Differs for different countries

## Annexe n°9

| MEDIA      | SIZE                           | BETA   | ALPHA  |
|------------|--------------------------------|--------|--------|
| Cinema     | 30 Seconds                     | 70.00% | 83.67% |
| Magazines  | 1/1 Page Full Color            | 19.00% | 43.59% |
|            | 2/1 Page Full Color            | 27.00% | 51.96% |
| Newspapers | 1/1 Page BW                    | 54.00% | 73.48% |
|            | 1/2 Page BW                    | 35.00% | 59.16% |
|            | 1/4 Page BW                    | 27.00% | 51.96% |
| Outdoor    | 20 m <sup>2</sup> Static       | 0.50%  | 7.07%  |
|            | 20m <sup>2</sup> Mobile        | 2.30%  | 15.17% |
|            | Abribus 2m <sup>2</sup>        | 0.40%  | 6.32%  |
|            | More O Ferral 36m <sup>2</sup> | 3.00%  | 17.32% |
|            | More O Ferral 16m <sup>2</sup> | 1.00%  | 10.00% |
| Radio      | 30 Seconds                     | 7.00%  | 26.46% |
| Television | 20 Seconds                     | 22.00% | 46.90% |
|            | 30 Seconds                     | 27.00% | 51.96% |
| Internet   | bandeau                        | 11.00% | 33.17% |

## Annexe n°10

| Medium     | Not enough contacts | Too many contacts | Suggested contacts |
|------------|---------------------|-------------------|--------------------|
| Radio      | 4                   | 15                | 5-14               |
| Press      | 3                   | 10                | 4-9                |
| Television | 2                   | 7                 | 3-6                |
| Cinema     | 1                   | 3                 | 2                  |



## Annexe n°11

### Guide d'entretien

#### 1. Instructions introductives

Bonjour, tout d'abord nous vous remercions de bien vouloir nous recevoir.

Comme vous le savez, nous effectuons cette interview dans le cadre de notre mémoire portant sur le dumping social. Notre but est de trouver comment conscientiser la clientèle face à ce phénomène au sein du secteur de la construction en Belgique.

Il est important que vous sachiez que si vous le désirez, votre nom ne sera pas évoqué dans notre mémoire et que par conséquent, vous avez la possibilité de vous exprimer librement. De plus, si vous ne désirez pas répondre à certaines questions, n'hésitez pas à nous le faire savoir. Pouvons-nous enregistrer cet interview ? Ceci nous permettra par la suite d'être le plus complet possible lors de la retranscription.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Dans ce cas, nous pouvons commencer.

#### 2. Thème de réchauffement

- Pourriez-vous nous parler de votre travail, en quoi consiste-t-il exactement ?
- Depuis combien de temps exercez-vous ce métier ?
- Quels seront selon-vous les challenges qui apparaîtront dans le futur de ce métier ?

#### 3. Topo général de la discussion

- Avez-vous eu l'occasion de voyager dans le cadre de votre travail ?
  - Oui : Où êtes-vous partis et dans quel but
  - Non : Aimeriez-vous avoir l'opportunité de suivre une formation à l'étranger ou d'y exercer votre métier pour une courte durée ? Oui/Non, pourquoi ?
- Avez-vous l'habitude de commander des biens par internet ?
  - Oui : Pour quels biens ? Via quels sites et de quels pays proviennent vos biens ?
  - Non : Pour quelles raisons n'achetez-vous pas en ligne ?
- Que pensez-vous du Brexit (sortie du Royaume Uni de l'union européenne)?

#### 4. Discussion spécifique

##### Dumping social

- Que saviez-vous du Dumping social avant aujourd'hui ?
- Aviez-vous déjà été amené à en parler avec un ami, une connaissance ou un collègue ?
- Quelles sont selon vous les motivations des entrepreneurs qui utilisent cette méthode ?
- Quelle est votre opinion sur ces motivations ?
- Si vous deviez être amené à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?
- Quel est pour vous, le rôle des clients par rapport au dumping social ?
- Complétez cette phrase : Un client conscient du dumping social est un client ...

### Pays d'origine

- Quel est selon vous le critère le plus important lorsque vous faites construire une maison mise à part son prix ?
- Selon la théorie, les consommateurs accordent une grande importance au pays d'origine d'un produit, quelles en sont les raisons selon-vous ?
- Pensez-vous qu'il existe un ou plusieurs pays avec lesquels la clientèle du secteur de la construction n'aime pas faire affaire ? Si oui, quelles en sont les raisons ?

### Consommateur

- La théorie nous a montré que 95% des éléments qui nous entraînent vers l'achat se situent dans notre inconscient. Pensez-vous que ceci vaut également lorsqu'il s'agit d'une décision conséquente tel l'achat d'une maison ?
- Selon la théorie, il est nécessaire que, lorsque nous nous projetons, l'image que nous percevons de nous-mêmes soit positive. Pensez-vous que ce besoin d'image de soi favorable pourrait avoir un impact sur la manière dont le public traitera l'information reçue vis-à-vis du phénomène du Dumping social ?
- Selon la théorie de Ivan Pavlov, la valence d'un stimulus perçu comme positif ou négatif peut être transmis à un stimulus neutre qui lui a été associé.
- De ce fait, pensez-vous qu'il est possible de conscientiser un individu face au Dumping social en lui expliquant que nier le problème revient à associer son projet de vie personnel à de la fraude ?
- De manière générale quel comportement adoptent les personnes lorsque celles-ci sont mises au courant d'une situation d'injustice ?
- Y a-t-il un changement de comportement lorsqu'il s'agit d'une situation d'injustice pour laquelle la personne ne se sent pas impliquée et pour laquelle elle ne peut, au premier abord, rien y changer ?
- De quelle manière doit-on appréhender un groupe lorsque nous tenons à exposer une situation délicate/sensible ? Est-il plus judicieux de l'aborder de manière positive (montrer qu'il y a une solution) ou est-il plus judicieux de le dénoncer et donc passer un message plus rude et négatif ?
- Existe-t-il des choses à ne surtout pas faire lorsque nous communiquons sur un sujet sensible ? Si oui, lesquelles ?
- Connaissez-vous une manière éthique de faire appel au sens moral de la population, sans pour autant créer une vague de frayeur ?

### Marketing

- Quelles seraient selon vous les meilleurs techniques à utiliser pour conscientiser les clients ?
- Suite au principe du moindre effort, quelle est la manière la plus appropriée pour capter l'attention du grand public ?
- De par votre expérience, lorsque nous nous attaquons à un sujet sensible comme celui-ci, faut-il :
  - Communiquer un message simple en masse pour toucher le plus de personnes possibles sans rentrer dans les détails
  - Privilégier le contenu du message et ainsi limiter la masse de personnes
- Quels sont les moments les plus opportuns pour divulguer une information sensible au grand public ? (Moment de la journée)
- Y a-t-il un ou plusieurs médias de masse qui soient plus appropriés lorsqu'une

information délicate tel le D.S. est divulguée ? (Affiches en rue, digital, ...)

- Selon la théorie, il est important de combiner plusieurs médias lorsque nous diffusons un message. Pensez-vous que ceci est véridique ? Si oui, y a-t-il une combinaison que nous devrions privilégier ?
- Pensez-vous que le marketing sensoriel pourrait être une façon originale et nouvelle à utiliser lors de la conscientisation de la population ? Est-ce que cela pourrait donner un plus à notre message ?
- Avez-vous déjà entendu parler de la technique du « cimetière militaire » ? Pensez-vous qu'il s'agit là d'une façon judicieuse de trouver la combinaison de canaux à utiliser ou avez-vous une autre proposition ?

#### 5. Clôture de la discussion

- Récapituler les idées émises par l'interviewé
- Lui demander si cela correspond bien à ce qu'il pense
- Inviter à compléter les points de vue exprimés
- Remercier pour la participation et le temps accordé

## Annexe n°12

### Listing des interviews menés

|     | <b>Initiales prénom -<br/>Nom</b> | <b>Profession</b>  | <b>Date de<br/>l'interview</b> |
|-----|-----------------------------------|--|--------------------------------|
| 1.  | P.P. Hick                         | Directeur de la confédération construction Verviers-Eupen-Saint-Vith | 30/01/2017                     |
| 2.  | M. Belleflamme                    | Etudiante diplômée logopédie et neuropsychologie                     | 11/02/2017                     |
| 3.  | J. Bajart                         | Directrice entreprise de construction Bajart                         | 01/06/2017                     |
| 4.  | Anonyme                           | Psychologue  | 01/06/2017                     |
| 5.  | C. Loch                           | Directeur Financier chez M. Bonten                                   | 04/05/2017                     |
| 6.  | P. Frenay                         | Conseillé vente projet M. Bonten                                     | 04/05/2017                     |
| 7.  | W. Collings                       | Commercial Excel Construction  | 06/06/2017                     |
| 8.  | D. Crenier                        | Directeur chez Caractère Advertising                                 | 06/06/2017                     |
| 9.  | M. Lombet                         | Chef de Direction à la CSC Liège                                     | 07/06/2017                     |
| 10. | V. Theunissen                     | Psychologue social   | 07/07/2017                     |
| 11. | V. Dirick                         | Directeur général technique entreprise de construction TPalm         | 08/06/2017                     |
| 12. | V. Franssen                       | Journaliste indépendant  | 13/06/2017                     |
| 13. | J.Y. Ruykens                      | Secrétaire Régional CSC BIE  | 19/06/2017                     |
| 14. | M. Abruzzesse                     | Responsable commercial entreprise de construction Bajart             | 23/06/2017                     |

## 1. Interview Monsieur P. P. Hick

Directeur  
Confédération Construction Verviers-Eupen-Saint-Vith  
Lundi 30 janvier 2017

### Qu'est-ce que le dumping social ?

Tout le monde n'est pas d'accord sur le sujet. Je ne veux pas dire que j'ai la bonne définition scientifique. Plusieurs se sont amusés à définir ce qu'est le dumping social. Certains distinguent dumping social de concurrence déloyale. Sur cet aspect j'ai beaucoup de notes complémentaires de la confédération.

Selon moi, ce qu'on appelle dumping social, ça ne se situe pas dans l'illégalité. C'est mon opinion donc il faut voir ce qu'en disent les auteurs d'un point de vue scientifique.

On distingue concurrence déloyale avec du dumping sociale. Ce qui se passe c'est que si on n'est pas dans l'illégalité, le travailleur étranger peut venir travailler ici moyennant le fait de remplir certaines formalités du type Limosa. Il travaille en Belgique selon le droit du travail belge mais en continuant à payer ses cotisations sociales dans son pays d'origine. De là, il va y avoir un dumping social puisque la Belgique a manifestement le plus haut taux de chargement de cotisations sociales. Par hypothèse les cotisations sociales sont inférieures dans une grande majorité de pays. Donc quand un travailleur est détaché et vient travailler en Belgique, il va venir travailler moins cher. Pour moi le dumping social correspond donc à une forme de concurrence déloyale.

Manifestement en plus de ce problème-là, se créent des inégalités car on sait que toute une série de travailleurs ne respectent pas les conditions belges (temps du travail, sécurité sur chantiers, pauses obligatoires, jours fériés, ...) qu'ils doivent respecter. Notamment le barème horaire belge vu qu'il est transposable aux travailleurs étrangers même si ses propres cotisations sociales sont payées dans le pays d'origine. Après il y a des cas d'illégalité où il y a des faux détachements, de la fausse indépendance. Tout cela, pour moi, nous sort de l'hypothèse de dumping social et de concurrence déloyale. On a enfreint les règles du jeu.

### D'accord donc pour vous ce sont deux choses distinctes. Le dumping social correspond à l'aspect déloyal mais toujours légal.

Oui et non. On peut en discuter, comme je vous ai dit. Dans le mot concurrence déloyale, c'est clair qu'on va se dire que s'il y a une concurrence, c'est qu'elle est dans les règles du marché et qu'on est dans une concurrence où manifestement tout le monde ne joue pas avec les mêmes armes (principalement vis à vis des cotisations sociales). Pour le dumping social, certains dénoncent des situations d'illégalité ou dénoncent carrément tout le mécanisme de détachement, cela me semble défendable. À ma connaissance, il n'y a pas aujourd'hui une définition juridique pénale du dumping social. D'un point de vue technique, s'il y a une infraction à la législation du temps de travail, on dira que l'entreprise est en infraction avec la loi de 1971, selon telle et telle disposition. On ne dira pas que l'entreprise est en infraction avec le dumping social. On va qualifier d'un point de vue juridique l'infraction par rapport à la loi qui est enfreinte et ce seront toute une série de lois différentes. Il y a une loi de 65 sur l'immigration, une loi de 71 sur le temps de travail ... Donc si sur un chantier il y a des illégalités, les magistrats qui vont attaquer, le feront sur base d'une définition légale et ne diront pas que c'est du dumping social. Certains peuvent en arriver à le citer mais juridiquement on dira que vous avez enfreint la loi de 65, ...

On a, sur ce sujet, toute une série de notes provenant de la confédération. Si vous voulez une définition exacte du dumping social, il faut l'appuyer non pas sur un témoignage, bien que le témoignage puisse permettre d'éveiller l'aspect marketing de votre mémoire en disant que tout le monde n'a pas la même vision.

Il faut repartir de la littérature scientifique. Ajouter par la suite que la perception sur le terrain est parfois plus délicate. Si vous comptez le définir je vous conseille donc de ne pas prendre l'opinion personnel des personnes que vous interrogez, car derrière il y a des réalités à mon avis différentes.

### Pour vous est-ce un phénomène uniquement européen ou est-ce un phénomène international ?

Moi je n'ai pas de vision assez internationale pour m'engager. Par contre ce que j'ai entendu dire d'entrepreneurs (bouche à oreille), c'est que le problème se pose ailleurs. Dans des pays de l'est il y a une importation de la main-d'œuvre Ukrainienne qui vient moins cher et que donc les pays de l'est exportent leur main-d'œuvre chez nous. Je ne suis pas sûre que ça n'existe qu'en Europe parce que ce sont des témoignages et je n'ai jamais lu d'articles doctrinaux ou universitaires sur ce sujet. Donc pour cela il faudrait s'adresser à quelqu'un d'autre.

La problématique des règles de détachement quant à elle est purement européenne car on ne peut utiliser cette directive de détachement si on est dans un pays hors Union européenne. Donc le problème tel qu'on le dénonce aujourd'hui est un problème européen. Qu'il y ait des mouvements de main-d'œuvre dans le monde pour parvenir à de moindres coûts, il doit y en avoir mais ça je n'en connais.

### Vis à vis de la réglementation de travail qui n'est pas respectée, est-ce que vous avez des exemples concrets ?

Par hypothèse, on ne va pas aider les gens à faire de l'illégalité. Je n'ai pas quelqu'un qui va arriver et me dire « tenez

je suis dans l'illégalité et je viens vous dire que je fais de l'illégalité ». Jamais.

Par contre ce qui m'est dénoncé (bouche à oreille), c'est qu'effectivement il y a une tendance à ne pas respecter les horaires de travail. Il m'est expliqué que les travailleurs détachés qui sont censés faire 8 heures de travail en font beaucoup plus. Selon certains cas, on peut monter les horaires de travail mais c'est règlementé par la loi du travail belge. On peut faire 40 heures par semaine et on peut monter jusqu'à 45 ou même plus mais ce sont des cas règlementés très rares. Si maintenant on monte dans les horaires, il y a des repos compensatoires à prendre. C'est très technique et relatif à la loi de 71. Sur base de cette loi de 71 il y a des infractions où les gens ne feront pas 8 heures de travail par jour mais 10 heures sur chantier. Le problème ici, c'est qu'ils ne prennent pas leurs jours de repos et travaillent bien souvent le weekend ou même parfois pendant les repos compensatoires. Ceci est en principe interdit. Les repos compensatoires sont 12 jours fixés à l'année. Durant ces 12 jours, les travailleurs, sauf dérogation spécifique par la loi, ne peuvent pas travailler.

Une dérogation spécifique serait par exemple s'il y avait une fuite de gaz. Dans ce cas on attend pas la fin des 12 jours compensatoires pour aller la réparer. C'est un exemple parmi d'autres. Mais normalement, on ne peut pas travailler pendant ces jours de repos compensatoires s'il y a du retard sur chantier. Tout ça est bien loin des réalités des travailleurs détachés qui eux ne veulent pas ou n'ont pas droit par leur patron et ne sont même pas informés de l'existence des repos compensatoires.

Il y a des questions plus générales également où les travailleurs sont supposés avoir une sécurité de santé, grâce au SEPP (Service externe de prévention et protection au travail). Ces services obligent les travailleurs d'aller à une visite médicale. Je serais curieux de savoir combien de travailleurs détachés on leur visité médicale conforme.

Elles sont nécessaires car évidemment quand on va travailler avec certains produits chimiques, il faut être sûr qu'on en soit capable. Si on a une poche alimentaire, il faut s'assurer qu'elle ne se perce pas par exemple. Je ne suis pas sûr non plus que tout le monde ait ses outils de protection individuels du type casque ou chaussures, ... Mais ça je n'ai pas de documentation, ce ne sont jamais que des choses qui me sont rapportées. Tout comme un entrepreneur m'a dit avoir vu des travailleurs œuvrer sans échafaudages au deuxième étage d'un immeuble.

Il y a un organisme, le CNAC qui n'est pas un organisme de contrôle mais bien un organisme paritaire. C'est à dire géré par les syndicats et par les employeurs et qui a pour mission de conseil sécuritaire aux employeurs. Le CNAC lui est tout le temps sur chantier. Je peux vous mettre en relation avec quelqu'un du CNAC que vous pourriez aller interroger qui à mon avis pourrait vous donner ces informations et des cas qu'il a vu en première source. Ils ont aussi peut être des sources documentaires que vous pourriez utiliser à titre scientifique.

### **En ce qui concerne les partenaires sociaux, pouvez-vous m'en dire un peu plus et nous aider à mieux comprendre la relation entre le syndicat et Constructive ?**

Sous partenaires sociaux vous retrouvez des représentants patronaux. C'est mon cas ici. Donc dans une représentation de patrons il y a des patrons et il y a des gens qui sont payés par les patrons de façon à les défendre. C'est le cas de la confédération et c'est le cas d'autres fédérations patronales dans le secteur. En Belgique francophone, il n'y a que la confédération construction.

Il y a aussi des organisations syndicales qui sont la FGTB, la CSC et la CGSLB qui sont les 3 syndicats aujourd'hui actifs dans le secteur de la construction. Ils ne sont pas actifs uniquement dans ce secteur mais également dans d'autres. Ils sont composés de centrales. Sous le nom FGTB il y a par exemple la centrale qui s'appelle la centrale générale, qui est une subdivision et qui s'occupe des travailleurs dans le bâtiment et qui les défend. Dans la CSC, il y a la CSC bâtiment énergie. Donc y'a la CSC puis il y a une centrale CSC bâtiment énergie. Y'a la CGSLB où là également des gens s'occupent des travailleurs dans le bâtiment.

Il y a deux bancs dans les partenaires sociaux. Il y a ce qu'on appelle le banc patronal, la confédération. Puis il y a le banc syndical avec la FGTB, CSC, CGSLB. Ils se groupent pour gérer paritairement. C'est à dire composé d'aussi bien de représentants patronaux que de représentants de travailleurs pour gérer toute une série de matières. C'est spécifique à la Belgique. Il y a une gestion d'une certaine façon de la sécurité sociale. Et il y a ce qu'on appelle des fonds sectoriels. Un fond sectoriel il y en a dans la construction, il y en a dans le métal, dans l'électricité... En fonction du secteur, les patrons des syndicats se retrouvent dans ces fonds sectoriels. Dans la construction on a le fond qui s'appelle « Constructiv ». C'est un fond qui est alimenté par les cotisations sociales payées par les employeurs et qui ouvrent toute une série d'avantages et de soutiens aux employeurs et travailleurs. Dans constructiv il y a plusieurs subdivisions avec notamment la formation du travailleur, une autre pour la pension. Tout ceci pour donner une sécurité sociale spécifique relative au secteur.

### **Constructiv est payé par les cotisations sociales, celles-ci ne sont pas payées par les travailleurs étrangers venant en Belgique.**

Non

### **Du coup, est-ce que Constructiv s'occupe aussi des travailleurs détachés ou est-ce uniquement pour les travailleurs belges.**

Non uniquement pour les travailleurs belges. Constructiv va donner un système de pension aux travailleurs belges, des régimes de prépension aux travailleurs belges... Ce qu'il y a, c'est qu'évidemment moins il y a de cotisants dans un fond sectoriel, moins il y aura d'avantages.

Dans un fond sectoriel il y a des ouvriers actifs et des ouvriers non actifs. Les ouvriers actifs travaillent toujours alors que les non actifs sont des ouvriers prépensionnés ou des ouvriers malades. Les prépensionnés et les malades ont quand même encore certains avantages dans les fonds. Il est clair que si on a beaucoup d'ouvriers actifs et peu d'ouvriers inactifs le système fonctionne mais si c'est l'inverse, le système ne fonctionne plus. C'est différent mais c'est un peu le même principe que la pension. Nous payons aujourd'hui la pension des pensionnés et plus tard ce seront les actifs qui payeront notre pension. C'est alimenté par des cotisations patronales.

De ce fait avec le problème des travailleurs détachés et de dumping social en Belgique, l'impact sur Constructiv est énorme ainsi que sur tout notre système de sécurité sociale. Il faut se mettre d'accord sur les chiffres, il faut être attentif car quand vous citez des chiffres, beaucoup de sources ne prennent pas des ouvriers au même moment. Certains parlent des ouvriers employés, d'autres d'ouvriers du secteur de construction et prennent en compte ceux de l'électricité... Donc il faut vraiment faire attention envers les chiffres sinon vous allez trouver des contradictions.

Si on part avec l'hypothèse qu'on a perdu environ 20.000 emplois, il est clair que sans ces emplois-là, il y a toute une série de gens qui ne cotisent plus. Si ces gens ne cotisent plus, ils n'alimentent plus tout un tas de fonds. Ils n'alimentent plus Constructiv, ils n'alimentent plus le fond chômage... Tout le système de sécurité sociale belge part de l'hypothèse que ce sont les travailleurs et les employeurs qui cotisent avec leurs cotisations sociales. Donc si ces gens ne cotisent plus mais qu'en plus ils tombent dans le système de sécurité sociale parce qu'ils chôment, non seulement ils doivent se servir du pot commun pour vivre mais en plus ils ne mettent plus dans le pot commun. Donc c'est une catastrophe parce que les travailleurs détachés vont venir ici travailler à moindre couts et vont cotiser dans le pot commun de leur propre pays. Donc les pertes d'emploi qui ont lieu pour le dumping social ont un double effet :

- La personne ne cotise plus
- La personne est à charge de la sécurité sociale

C'est un effet boule de neige qui fait en sorte que les équilibres sont compliqués, que ça soit dans le fond sectoriel mais également de manière générale pour l'état. De plus, quand on a un salaire, on paye un précompte professionnel, un impôt. En plus de cet impôt il y a un additionnel communale. Donc une commune si elle a un chômeur ou si elle a un travailleur ça ne sera pas du tout la même chose pour elle. Si elle a un chômeur, on ne va pas payer autant d'impôts à l'état et à sa commune. Puis il y a un effet indirect. L'ouvrier maçon qui est licencié, ira fort probablement acheter moins de charcuterie, ira moins au restaurant, n'ira plus acheter une nouvelle voiture et n'ira peut-être pas non plus en vacances. Donc il y a un appauvrissement général. Si dans une commune il y a beaucoup de pertes d'emploi, le restaurateur de cette commune aura inmanquablement moins de clients. Ceci n'arrive pas du jour au lendemain, ça met du temps. On va d'abord perdre son boulot mais on a quand même son indemnité. Petit à petit y'a un appauvrissement de la société qui est très difficile à chiffrer. Quand on parle des emplois, on a tendance à ne parler que des emplois directs mais il y a aussi les emplois indirects.

#### **Vis à vis de ce qui a été mis en place pour lutter contre le dumping social, avez-vous des directives ou autres plans supplémentaires à ceux déjà développés dont il faudrait parler ?**

Oui, alors il y a notamment un plan de la confédération qui avait été signé avec tous les partenaires sociaux et qui reprend 40 mesures.

#### **Ce n'est pas la plan Borsus ça ?**

Non ça c'est un plan établi par les partenaires sociaux. Il a été signé et proposé au ministre en juillet 2015. Je sais que le ministre Borsus et d'autres ministres s'en sont inspiré mais ce n'est pas la même chose.

Il y a également toute une note du SPW (Service Public de Wallonie) expliquant une série de clauses qu'on peut insérer dans les contrats du marché public pour éviter le dumping social. Je ne suis pas assez bien documenté sur ce sujet mais en ce qui concerne la proposition de Marianne Thyssen, celle-là a été trouvée en Belgique comme très minimaliste. On a ici dans nos bureaux un service étranger. Cela pourrait être intéressant d'avoir un contact avec eux de manière à avoir une documentation juridique et économique. Seulement stratégiquement, il faut que vous preniez une orientation car on pourrait quasiment faire un mémoire sur la proposition Thyssen ou un mémoire comparatif des différents systèmes qui existent donc à un moment il va falloir délimiter.

#### **Oui tout à fait. Pour le mémoire, je ne vais que « présenter » le phénomène du dumping social car le but principal reste de trouver une façon d'atteindre le client donc je ne peux pas trop m'étendre sur le sujet.**

Oui c'est très intéressant car selon mon avis personnel, je le dis et je le redis mais on ne changera ce système que quand l'opinion publique y sera sensibilisée. Maintenant ce qui est compliqué c'est que les gens regardent souvent leur portefeuille quand ils achètent et écoutent leur cœur pour d'autres problèmes.

Pour vous montrer, je reprends l'exemple de mes primaires. À ce moment-là nous avions des bombes. Des bombes de spray contenant du gaz qui faisait un trou dans l'atmosphère. En primaire, quand quelqu'un avait une bombe comme ça, tout le monde huait un petit peu l'élève en disant que ce n'était pas bien. C'était devenu collectivement quelque chose de non accepté. Même si juridiquement ces bombes n'étaient pas encore exclues, on avait compris que collectivement ce n'était pas bien. Moi je suis persuadé qu'il faudrait trouver quelque chose pour sensibiliser l'opinion publique face au dumping social et de la catastrophe que cela représente. Car le système vient d'une concurrence entre pays européens pour tirer le système de sécurité sociale un peu vers le bas (notre système étant un des plus haut). Donc je m'interroge personnellement quand même fortement sur la cohérence éthique qu'il y a là-dedans.

Demander à des gens de se déplacer parfois des centaines et milliers de kilomètres pour venir travailler ici est quelque chose d'aberrant. Cela se fait souvent dans des conditions de travail que des gens d'ici n'accepteraient pas. Moi il y a quelque chose qui m'interpelle. Je pense que l'opinion publique n'est pas interpellé par ces faits. Quand on dit une perte de 20.000 emplois, on pourrait également dire 50.000 ou 100.000, ça ne représente plus rien pour les gens. La question qui peut toucher c'est si quelqu'un de notre entourage a perdu son boulot du à ces faits. Il faut réussir à trouver comment on y est sensibilisé lorsque c'est le cas.

Les gens ne voient pas l'impact que ça a et donc effectivement le sujet du mémoire de comment sensibiliser l'opinion publique est important. On est en ce moment en réflexion là-dessus. On a demandé notamment à un consultant de Verviers de nous aider. Il y aura un petit groupe de travail à qui on va demander l'avis sur les thèmes du consultant. Votre papa en fait partie donc vous pourrez simplement lui demander de vous faire suivre les informations.

Nous aimerions avoir une politique, une communication vis à vis du grand public. Nous partons de l'hypothèse que cette communication doit être plutôt positive. C'est à dire, ne pas faire le calimero, ne pas dénoncer le système. Car le système a déjà été dénoncé un tas de fois. Les patrons s'en sont plaints, il a eu d'innombrables réunions politiques ainsi que d'articles de presse. Et je ne suis pas sûre qu'on a toujours réussi à atteindre l'opinion publique.

Je pense que pour votre mémoire, si vous n'avez que quelques pages à dédier au problème, vous devriez faire un état des lieux du dumping social. Si vous voulez parler d'un point de vue marketing, il ne faut pas rentrer dans tous les détails mais situer où est le problème, sinon vous n'en finirez pas. Par contre vous pouvez avoir une belle bibliographie à côté de tout cela pour montrer l'étendue du travail fourni pour comprendre le phénomène.

Surtout que pour l'opinion publique et même pour les politiques c'est très compliqué. Même pour les économistes et juriste d'ailleurs. C'est à ce point compliqué qu'à un moment il y a un phénomène de découragement et cela aboutit au fait qu'on ne bouge pas. Donc la meilleure façon pour toucher l'opinion publique, c'est de dire « regarder le gros problème ». Toute une série de règles a été tricotée et on voit bien qu'il y a une déviance du système qu'on subit en Belgique. Mais en faisant cela, plus on parle de ça d'un point de vue abstrait, plus c'est compliqué et moins on arrive à sensibiliser qui que ça soit, même les donneurs d'ordres publics. Moi ce que je remarque c'est qu'à chaque fois qu'on parle du sujet, les gens ont une petite idée et cette petite idée on voit qu'elle est très complexe à mettre en œuvre.

Quand on simplifie, il faut faire attention aussi car c'est un sujet où on peut vite avoir des propos qui dérapent. Ceci dans la mesure où il y a des travailleurs étrangers qui ne sont pas responsables du système, des travailleurs qui dans certains cas sont victimes du système.

Imaginons que toute la législation soit respectée, ce qui n'est pas souvent le cas mais imaginons. Est-ce qu'on peut en vouloir aux travailleurs étrangers qui viennent chez nous ? Non. D'ailleurs dans les autres pays, ils disent « venez chez nous. Vous pouvez venir faire la même chose, envoyer vos ouvriers ». Mais la difficulté c'est que c'est tout le droit belge qui devra s'appliquer. Donc appliquer nos cotisations sociales beaucoup plus chères. Le système fait en sorte que à part sur certains travaux où il y a des leaders en Belgique comme le dragage, économiquement on coûtera 2 à 3 fois le prix des ouvriers polonais. Donc personne ne voudra nous y engager. Le système est biaisé même si pour celui qui l'utilise ce n'est pas à sens unique.

#### **Auriez-vous le nom du consultant que vous avez appelé pour la communication ?**

Oui mais il ne nous a encore rien donné. Lui s'est aussi rendu compte de la complexité. C'est un communicateur qu'on a engagé et qui s'appelle Dirck Van den Drieh originaire d'Eupen. C'est un ancien journaliste qui va nous aider à faire une campagne sur Verviers. Il doit nous faire des propositions qu'il doit envoyer cette semaine.

Evidemment faites attention car il est engagé par chez nous mais je ne sais pas s'il vous recevra facilement. Il découvre. Avant qu'on ne se dirige vers lui, le dumping social ne voulait rien dire à ses yeux. On est allé le trouver car on s'est rendu compte que la communication et le marketing étaient de réels métiers. Aujourd'hui nous sommes désarmés face à la population. Il ne faut pas qu'on fasse n'importe quoi comme ce fut le cas par exemple avec la pub du Forem. Ils avaient fait des pubs pour les femmes d'ouvrages. Ils disaient « si vous cherchez du boulot, on peut être agent d'entretien et s'épanouir dans le métier ». Ils ont pris des petites filles de 4 à 5 ans avec une serpillère et un ballet. Suite à cela il y a eu un mouvement de protestation assez fort relevant un problème sexiste. La pub du Forem a été totalement contre-productive. Au lieu de réussir à faire venir des gens pour ce métier où il y a trop peu de main-d'œuvre, la pub a été dénoncée par les organisations féministes demandant « est-ce qu'il n'y a qu'une femme qui peut passer la serpillère ? ». Parce que par exemple pour les ingénieurs on met un homme. Le point relevé était donc, est-ce qu'une femme ne peut pas faire un autre métier ?

On ne veut surtout pas tomber dans ce problème. Surtout que cela apparaît sans s'en rendre compte. Le Forem avait pourtant une cellule de communication avec plusieurs personnes compétentes mais malgré tout ils en sont arrivés à cela.

Or la question du dumping social est compliquée donc il faut réussir à sensibiliser sans discriminer les autres, sans jouer sur la peur mais plutôt réussir à jouer sur l'aspect positif. C'est compliqué. Donc de là, je me réjouis de lire votre mémoire car peut-être qu'il y aura de très bonnes idées et je vous le souhaite. Donc comptez bien sur mon soutien et n'hésitez pas à me demander de l'aide sur l'aspect juridique et économique. On a également un service communication



donc là aussi vous pouvez les contacter de ma part car eux ont déjà fait des recherches sur le sujet du dumping social.

**Passons maintenant à une question relative à l'éthique. Pour vous est-ce que ça a du sens d'aborder ce chapitre en deuxième position après la définition du concept ou est-ce qu'il vaut mieux en parler tout à la fin ?**

C'est compliqué, je vais vous répondre à contre-courant, je vais vous faire un effet miroir. Pour moi, je trouve personnellement que c'est contraire à mon éthique. Dès le départ, en fonction de ce que j'entends de vous, c'est également contraire à l'éthique. Toutefois, est-ce que c'est vraiment contraire à l'éthique ? C'est contraire à la mienne mais est-ce que c'est contraire de façon générale ? Si le système a été mis au niveau européen, c'est qu'on a considéré qu'il y avait un certain nombre de valeurs suffisantes pour que ce système fonctionne. Ici je ne parle pas d'illégalité, je ne parle pas des gens qui vont travailler 14 heures sur un chantier. Là c'est carrément une infraction pénale et on peut être poursuivi au tribunal correctionnel et s'il y avait vraiment des cas très graves on peut même aller jusqu'en prison donc évidemment que ce n'est pas éthique. Quand on est avec des gens qui travaillent 14 heures par jour, qu'il n'y a pas de sécurité sur le chantier etc. manifestement on a passé le cap de l'éthique.

Mais imaginons qu'on reste dans ce qui est légal, l'Europe l'a admis, donc c'est au niveau de l'éthique européenne et des valeurs européennes, c'était suffisant pour que le système fonctionne. Deuxièmement, si on se place par rapport à une entreprise située au fin fond de l'est comme la Pologne, est-ce que pour le travailleur qui a difficile de vivre et à qui on propose de venir travailler ici, est-ce contraire à son éthique ? Non. Il doit faire manger sa femme et ses enfants. De là, beaucoup de personnes se déplacent ici non pas parce qu'ils ont envie de travailler sur le plateau de Herve mais bien parce qu'ils ont faim et qu'ils doivent nourrir les leurs.

Si ce système est contraire à mon éthique, pour les gens qui viennent ça ne l'est pas. Donc on parle d'affectation de ressources, le grand principe de l'économie. Mise à part des développements économiques différents, certains pays de l'est disent pourquoi est-ce que moi j'aurais moins de richesses que vous, pays de l'ouest. Y'a rien qui le justifie humainement. De là se posent des questions quand même fortes (quand on n'est pas dans l'illégalité évidemment). C'est comme pour ce qui est de la pollution. On dit que certains pays tel que la Chine polluent beaucoup trop. Moi je suis d'accord mais si j'écoute la Chine, eux diront qu'ils ont aussi le droit de polluer un peu de manière à produire un certain niveau de bien-être comme nous l'avons fait pendant des années avec des usines à charbon ou autres. Donc à nouveau quelle est la conformité selon le point de vue où on se situe. On pourrait donc même faire un peu de philosophie ici en se demandant si mon éthique est celle des autres.

## 2. Interview Mademoiselle Mme. Belleflamme

Etudiante diplômée en logopédie et neuropsychologie  
11 Février 2017

### **Qu'est-ce que la conscientisation pour toi ?**

Faire prendre conscience des choses. Se rendre compte qu'il peut y avoir différents points de vue mais cela ne veut pas pour autant dire qu'on change le point de vue. Juste aider quelqu'un à se rendre compte d'une chose qu'il ne connaissait peut être même pas.

### **Y a-t-il un processus de conscientisation qui est connu ?**

Ça je ne saurais pas dire comme ça mais ce que je sais c'est qu'il ne faut pas aller dans l'extrême. Si on va trop dans le « trash » comme avec une fille qui publie sur Facebook des articles d'animaux qui se font arracher la peau étant toujours vivant. Dans ces cas-là, elle va trop loin et engendre l'effet inverse. Il a été prouvé en psychologie que les gens ne changeront pas leur comportement suite à la vision de tels articles car l'image est trop brutale. De là les gens nient et refusent d'accepter qu'un tel comportement existe réellement. Ils s'en éloignent.

Le message ne doit donc pas être trop agressif et du coup il ne faut pas montrer la vie des travailleurs dans un cas où ils sont presque comme à Auschwitz avec des demi-lits car ça ne conscientisera personne.

### **Vers quoi faudrait-il plus se tourner dans ce cas ?**

Là le problème c'est qu'on ne change pas une opinion avec une seule lecture. Il faut que la personne s'intéresse au sujet et que par la suite elle ait plusieurs sources qui lui répètent le même message pour l'accepter petit à petit. Ce n'est pas en lisant une fois un élément que ça sera emmagasiné. C'est entre autres pour ça que à la radio ou à la Tv on entend des publicités avec des intervalles très court. Par exemple avec seulement 30 secondes d'intervalle et qui fait qu'on se dit « mon dieu mais je viens de l'entendre ». C'est fait exprès parce que on va la retenir et on aura plus de chance de l'accepter par la suite. C'est comme pour nos cours, on n'étudie pas uniquement une fois un cours avant d'aller à un examen, il faut taper le clou.

### **De ce fait comment faire en sorte de pousser les gens à s'intéresser à quelque chose même si cela ne les concerne pas directement ?**

Pour moi dans ce cas-là il faut presque conscientiser chaque personne individuellement. On ne peut pas conscientiser plusieurs personnes de la même manière. Elles ont d'autres objectifs dans la vie, d'autres opinions et préférences et du coup ne verront pas les choses de la même manière. La publicité pour les gens d'Aubel ne sera pas la même que pour les gens de Verviers par exemple. Il va falloir adapter le message.

### **De ce fait, on ne sait pas conscientiser toute la Belgique face au dumping social par un même message ?**

Si mais dans ce cas il faut se baser sur des choses « neutres ». Il faut attirer le public Maman, papa et enfants. Il ne faut pas parler d'argent par exemple parce que ça la vision peut très fortement varier d'une personne à l'autre. Tout le monde ne se sentira pas impliqué de la même manière.

Il faut donc trouver la famille « type » qui rentre dans les critères de tout le monde en grosse partie.

### **Y a-t-il une étape à ne pas franchir lorsqu'on communique vis à vis d'un élément négatif pour ne pas « bloquer » les individus comme on a dit précédemment ?**

Ça je ne saurais pas dire directement. Mais du coup par exemple on voit que le film « demain » a eu beaucoup plus d'impacts sur la population que le nombre inimaginable de documentaires et autres qui ont été réalisés pour les risques liés à l'environnement. Ce film a eu beaucoup de succès car il présente des solutions. Il montre ce qui peut être mis en place pour aller de l'avant et réussir à « surpasser » ces catastrophes. Il ne faut pas raconter à la population que tout est perdu. Il faut leur montrer qu'il existe des solutions potentielles qui peuvent d'ailleurs être très facile.

De plus, il faut savoir que l'être humain est paresseux de nature. Donc si on lui propose plusieurs choses, il ira toujours vers la facilité. Il faut lui proposer des choses qui pour lui semblent faciles et accessibles afin de l'engager.

### **L'être humain pense-t-il de façon rationnelle ?**

Non. Ça va très fortement changer d'une personne à l'autre et surtout ce qui est rationnel pour l'un ne le sera pas forcément pour l'autre. On perçoit tous les choses très différemment. Il ne s'agit même pas de différences culturelles car même entre deux très bonnes amies éduquées de la même manière ça peut changer.

### **Comment aider quelqu'un à changer de comportement lorsque celui-ci est néfaste pour lui ou pour les autres et que l'effet n'est pas immédiat ?**

Quand vous me parlez de ça, je pense à un modèle de « pré-contemplation », contemplation, action, changement et maintien du comportement. C'est un modèle qu'on utilise par exemple avec les personnes alcooliques pour les aider à sortir de leur alcoolisme.

Lors de mes études, j'ai eu un cours de TCC (technique cognitivo-comportementale) concernant tous les troubles. Ce modèle montre que changer un comportement c'est difficile car les comportements sont encrés. Cela prend du temps et du travail. Il faut d'abord changer les situations pour que le comportement puisse varier par la suite. Par exemple si on se rend compte

qu'une personne alcoolique boit parce qu'elle se sent seule, il va falloir changer les situations pour qu'elle ne se sente plus seule et ainsi puisse changer.  
Pour changer, les personnes doivent avoir un but. Si changer ne leur apporte rien, elles ne changeront pas parce que c'est faire « des efforts pour rien ».

### 3. Interview Madame J. Bajart

Directrice  
 Entreprise de construction Bajart  
 Jeudi 1<sup>er</sup> Juin 2017

#### **Pourriez-vous nous parler de votre travail, en quoi consiste-t-il exactement ?**

L'entreprise est dans le secteur de la construction et possède trois activités. L'activité principale prend entre 60 et 80 % de notre chiffre d'affaire, c'est la restauration de bâtiments classés. Dès qu'un bâtiment est classé au niveau patrimoine il reçoit des subsides de la région Wallonne. On se situe sur les marchés public en intervenant dans l'exécution. Nos équipes travaillent principalement dans le gros œuvre. On a des maçons, des tailleurs de pierres, des charpentiers, ... Mais également des menuisiers et plafonneurs qui exécutent la finition. On fait aussi tout ce qui concerne la rénovation et la reconstruction de bâtiments publics, que ce soient des maisons communales, des hôpitaux, des écoles, tout ce genre de bâtiments. La troisième partie de notre activité se situe au niveau des constructions neuves. On ne fait pas de maisons mais plutôt des immeubles à appartements ou des bureaux.

#### **Depuis combien de temps exercez-vous ce métier ?**

L'entreprise a été créée en 1890 donc cela fait 127 ans cette année. Pour ma part, j'ai commencé en 2000 au niveau finance et administratif et j'ai repris l'entreprise en Mars 2001 suite au décès de mon papa.

#### **Quels seront selon-vous les challenges qui apparaîtront dans le futur de ce métier ?**

On a un métier assez artisanal, tout ce que l'on réalise sur les bâtiments classés c'est souvent à l'identique donc à l'ancienne. Au niveau technique, il n'y a pas grand-chose qui change sauf que maintenant on peut faire tout ce qui est visualisation donc lorsque l'on fait une charpente, on peut faire le relevé au niveau des plans, la préparation des pièces peut se faire sur ordinateur en 3D. Excepté ça, il n'y a pas de produits innovants par rapport à ce métier, la seule chose qui change dans la construction c'est le milieu dans lequel on travaille. Il y a plus de sécurité, équipement propre des travailleurs et les normes sociales qui viennent s'ajouter à cela.

C'est plutôt l'environnement qui change que la matière première.

#### **Avez-vous eu l'occasion de voyager dans le cadre de votre travail ?**

Non, je reste en Belgique. Cependant, de temps en temps lorsqu'on a des nouvelles techniques à apprendre comme par exemple par rapport à un plafonnage à refaire avec des poils de vaches, c'est tellement ponctuel qu'on envoie nos travailleurs en formation ailleurs. Ils ont déjà été en France, en Suisse mais cela s'arrête là. Avec les chantiers à l'étrangers, il y a déjà la difficulté liée à la mobilité plus la barrière de la langue comme donc on n'y va pas.

#### **Avez-vous l'habitude de commander des biens par internet ?**

Non ? JE le fais personnellement au privé mais cela n'a rien à voir avec le métier. Toutefois, Internet est un outil puissant pour trouver des fournisseurs et sous-traitants plus spécialisés. Par exemple, dernièrement, on devait refaire des poignées de porte à l'ancienne donc du sur mesure. Par conséquent, on ne pouvait pas commander cela chez Brico. Pour trouver les bonnes personnes, on essaie de chercher sur Internet. Cela permet une meilleure communication mais on n'achète pas sur Internet.

#### **Que pensez-vous du Brexit (sortie du Royaume Uni de l'union européenne)?**

Pas d'avis sur la question.

#### **Nous rentrons maintenant dans le cœur du dumping social. Que saviez-vous du sujet avant aujourd'hui ?**

Il s'agit malheureusement d'une pratique de plus en plus utilisée de nos jours.

#### **Aviez-vous déjà été amenée à en parler avec un ami, une connaissance ou un collègue ?**

Oui

#### **Si vous deviez être amenée à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?**

Il m'est assez difficile de répondre à cette question.

#### **Quelles sont selon vous les motivations des entrepreneurs qui utilisent cette méthode ?**

Au sein du marché public, c'est le moins disant qui l'emporte et donc le prix. Le meilleur prix ne veut pas dire la meilleure qualité, ni le meilleur délai ou encore la conformité aux cahiers des charges. Malheureusement c'est la législation qui veut cela donc on n'a pas le choix. Si l'un d'entre nous commencent à utiliser la main-d'œuvre étrangère à meilleur prix que la main-d'œuvre belge directement on le voit au niveau des prix, il va remporter tous les marchés. Si l'un a commencé alors les autres doivent suivre. On parle donc uniquement d'une motivation financière.

#### **Quelle est votre opinion sur ces motivations ?**

Dans le cas où, comme je le pense, il ne s'agit uniquement de motivations financières, alors je suis contre. Je trouve qu'on doit garder une certaine éthique et que l'on doit protéger notre main-d'œuvre et savoir-faire belge. C'est une manière de participer au bien-être de notre pays. Malheureusement, certains ont moins d'éthique. En allant chercher des personnes

étrangères, cela pourrait faire s'écrouler notre sécurité sociale ou notre fond de pension mais ils ne pensent pas à ça car ils ne pensent qu'à l'instant « T ».

**Quel est pour vous, le rôle des clients par rapport au dumping social ?**

Le client a un rôle important selon moi car au final c'est lui qui passe la commande. Le problème c'est qu'on recherche toujours un rapport entre qualité et prix. On tend à ne même plus regarder d'où les pièces proviennent. Ce qui est dommage c'est que toutes les contraintes sociales et administratives reviennent sur l'entrepreneur alors que le client ne peut pas juste fermer les yeux lorsque quelque chose ne va pas au sein d'une société.

Les communes, comme une grande partie de la population, ont un budget restreint pour faire tourner leur ville. De ce fait, si demain on doit remettre prox pour une église et qu'on se situe à 800 000 euros alors qu'un autre entrepreneur vient avec 600 000 euros, ils vont automatiquement passer au 600 000 pour épargner 200 000. Après, c'est dommage qu'ils se voient un peu la face et qu'ils ne voient pas plus loin.

**Complétez cette phrase : Un client conscient du dumping social est un client ...**

Avertit. Après, il doit prendre ses responsabilités, soit il cautionne, soit il ne cautionne pas et il ne fait pas appel à un entrepreneur qui utilise de telles pratiques.

**De manière générale quel comportement adoptent les personnes lorsque celles-ci sont mises au courant d'une situation d'injustice ?**

J'ai suivi une formation sur l'injustice organisationnelle il n'y a pas longtemps. Lorsqu'on a soi-même vécu une injustice de n'importe quel ordre, soit on la garde pour nous-mêmes, soit on en parle aux autres. Le fait d'en parler à d'autres personnes va permettre de fédérer.

Une petite injustice ne sera jamais réparée, soit on se plaint, soit on l'accepte ou soit cela va plus loin et on reste blessé, cela dépend de chaque personne.

**Y a-t-il un changement de comportement s'il s'agit d'une situation d'injustice pour laquelle la personne ne se sent pas impliquée et pour laquelle elle ne peut, à premier abord, rien y changer ?**

Cela va énormément dépendre du caractère des personnes. Je sais qu'en ce qui me concerne, il y a des trucs sur lesquelles je ne peux pas m'exciter. Par exemple la météo, s'il gèle demain je ne pourrais pas m'exciter dessus car même si c'est injuste je ne peux rien y faire, cela ne dépend pas de moi. Par contre, il y en a qui vont râler toute la journée et passer leur mauvaise humeur sur d'autres, c'est une question de caractère.

**De quelle manière doit-on appréhender un groupe lorsque nous tenons à exposer une situation délicate/sensible ? Est-il plus judicieux de l'aborder de manière positive (montrer qu'il y a une solution) ou est-il plus judicieux de le dénoncer et donc passer un message plus rude et négatif ?**

Donc un peu comme les campagnes que l'on voit pour l'alcool au volant. On a aussi eu ça avec les campagnes sur les immigrés qui traversaient les mers et le petit garçon qui est décédé. Ces images étaient choquantes et cela a marqué les esprits mais je ne sais pas si par la suite il y a eu des grands changements sur la manière de gérer les choses.

Moi, personnellement, je préfère voir qu'il y a une solution. Autant apporter du positif sur quelque chose que l'on peut régler. Quelque soit la personne, que ce soit le client, l'entrepreneur, le travailleur ou même le syndicat, il faut montrer qu'il y a une solution. Il vaut mieux fédérer sur une solution que sur quelque chose de mauvais. Après, pour conscientiser les gens, il faut peut-être montrer que des travailleurs dorment sur des chantiers ou il fait 30 degrés et où il n'y a pas de sanitaire.

**Existe-t-il des choses à ne surtout pas faire lorsque nous communiquons sur un sujet sensible ? Si oui, lesquelles ?**

Non je ne pense pas, il faut parler de tout, il n'y a pas de sujets tabous. C'est souvent les sujets sur lesquelles on n'a pas envie de mettre le doigt qui sont les sujets essentiels que l'on doit traiter et régler. Chacun est responsable de ses choix mais il faut en parler.

**Quel est selon vous le critère le plus important lorsque vous faites construire une maison, mise à part son prix ?**

La qualité et la durabilité. Pour moi la qualité et la durabilité sont des points plus importants que le prix mais les consommateurs préfèrent regarder le prix. Parfois on devrait montrer aux consommateurs quelque chose de médiocre en qualité puis leur en exposer le prix, ainsi que quelque chose de moyen et son prix et enfin quelque chose de bonne qualité avec le prix qui va avec. Quand on voit la différence de prix, si elle est minime alors quelqu'un de normal va choisir la meilleure qualité car on ne devra pas refaire le travail dans un an. Le problème c'est que parfois on ne regarde pas les alternatives de meilleures qualités à des prix plus élevés.

**Selon la théorie, les consommateurs accordent une grande importance au pays d'origine d'un produit. Quelles en sont les raisons selon-vous ?**

C'est un héritage, cela vient de notre éducation. Mon père disait toujours que pour les véhicules il fallait toujours acheter allemand. Ici, petit à petit, j'ai des employés qui changent de voiture et j'en ai un qui voulait une Renault Espace. Peut-être que mon employé voulait moins de qualité pour un prix moins élevé mais il voulait aussi mettre toute sa famille dedans. L'influence provient aussi des médias et de ce qu'ils disent. On souvent des idées préconçues pour certains pays vis-à-vis de la façon dont ils travaillent ou les normes qu'ils ont.

Par exemple, en vue de comment la Turquie est gérée en ce moment, je ne pourrais pas acheter de produit turc, c'est contre mes valeurs. Chacun se positionne comme il veut.

**Pensez-vous qu'il existe un ou plusieurs pays avec lesquels la clientèle du secteur de la construction n'aime pas faire affaire ? Si oui, quelles en sont les raisons ?**

On parle toujours des pays de l'est. Ce qui est dommage, c'est qu'on a l'impression qu'au niveau des médias le dumping social dénigre la main d'œuvre étrangère. Ce n'est pas ça.

Moi je suis certaine qu'il y a de la main d'œuvre étrangère qui travaille très bien mais à partir du moment où cela fait perdre du travail en Belgique, alors je suis contre cette pratique. Maintenant les médias amplifient tout et disent que les travailleurs étrangers sont mauvais. Il y a juste une différence de prix et ce n'est pas juste mais il y a des travailleurs étrangers qui sont connotés négativement alors qu'ils travaillent très bien.

**Rentrons maintenant dans un autre domaine plus commercial. Nous aimerions connaître votre point de vue sur plusieurs aspects du marketing. Quelles seraient selon vous les meilleures techniques à utiliser pour conscientiser les clients ?**

Je trouve déjà que cela passe mieux par des images que par des mots car c'est plus parlant. Il faudrait peut-être montrer le parcours d'un travailleur polonais qui vit dans la misère dans son pays. Celui-ci a la possibilité de venir travailler chez nous pour un meilleur prix. Cela améliore sa qualité de vie mais pendant le temps où il vient travailler ici, sa famille est toute seule là-bas. Par conséquent, il ne voit pas ses enfants et travaille comme un acharné ici car ils ne respectent pas les mêmes heures de travail que les autres belges. Il importe aussi de montrer comment il travaille et comment à la fin du mois l'argent retourne en Pologne et rien ne reste en Belgique. Rien ne part à la sécurité sociale ou autres organismes belges.

En parallèle, il faudrait montrer un travailleur belge et le confort dans lequel il travaille, sur les mêmes chantiers, avec des horaires différents. Le soir, l'ouvrier belge voit sa famille et l'argent reste en Belgique.

Ou pourrait aussi imaginer un travailleur belge qui, à cause des travailleurs étrangers, se retrouve au chômage.

Moi, je le montrerais comme ça avec les deux vies car le travailleur polonais ou roumains, il n'a pas demandé à venir travailler chez nous dans des mauvaises conditions.

**La théorie nous a montré que 95% des éléments qui nous entraînent vers l'achat se situent dans notre inconscient. Pensez-vous que ceci vaut également lorsqu'il s'agit d'une décision conséquente, tel l'achat d'une maison ?**

Je pense que, quand on a le projet d'acheter une maison, on veut le moins de soucis possible. Ce n'est pas le métier de tout le monde donc celui qui ne s'y connaît pas, il va faire confiance à un architecte et une entreprise. « J'ai délégué telles missions à des professionnels, je leur fais confiance et de toute façon qu'ils soient belges ou étrangers, cela ne fait aucune différence ».

Le dumping social n'est pas seulement présent dans le secteur de la construction. Il y a par exemple les transports routiers ou les call center et cela pourrait arriver dans les grandes surfaces avec le personnel engagé qui pourrait être étranger. Tout le monde se fait toucher directement ou indirectement par le dumping social.

**Selon la théorie, il est nécessaire que, lorsque nous nous projetons, l'image que nous percevons de nous-mêmes soit positive. Pensez-vous que ce besoin d'image de soi favorable pourrait avoir un impact sur la manière dont le public traitera l'information reçue vis-à-vis du phénomène du Dumping social ?**

Oui cela aura un impact mais à côté de cette volonté d'avoir une image de soi positive, il y a surtout l'image négative que nous n'avons pas envie de véhiculer. A partir de là, comme le dumping social, il s'agit un peu la bête noire. Personne n'a envie d'être associé à quelque chose de négatif.

Après, chacun met la limite du bien et du mal ou il veut, celui qui ouvre la porte au dumping social peut s'en foutre complètement. Cependant c'est vrai que l'image de la société a son importance.

**Selon la théorie de Ivan Pavlov, la valence d'un stimulus perçu comme positif ou négatif peut être transmis à un stimulus neutre qui lui a été associé. De ce fait, pensez-vous qu'il est possible de conscientiser un individu face au dumping social en lui expliquant que nier le problème revient à associer son projet de vie personnel à de la fraude ?**

Je ne m'y connais pas assez en psychologie pour savoir répondre à cette question.

**Connaissez-vous une manière éthique de faire appel au sens moral de la population, sans pour autant créer une vague de frayeur ?**

Ils ne seront pas effrayés. Parfois je me dis qu'il faudrait simplement mettre une affiche et faire réfléchir les gens mais est ce qu'ils ont envie de réfléchir ? Je ne sais pas. Pour l'instant, on travaille pour le système du pays. Si tout cet argent part à l'étranger, demain on devrait payer plus cher donc on sera plus taxé.

Je pense donc que si on touche à ce qui est indispensable à chacun en Belgique, c'est-à-dire l'argent et la santé, alors on parviendra peut-être à conscientiser la population. En effet, si tout cet argent part à l'étranger alors on aura de moins en moins et on reviendra au système américain ou chacun paye sa propre sécurité sociale. Ce serait catastrophique. Actuellement avec ce que l'on a, on est déjà gâté en Belgique. C'est vrai qu'on y contribue tous les jours avec la TVA, les charges sociales et autres taxes, mais si l'argent part ailleurs soit on devra soit payer plus soit s'acheter tous ces services.

**De par votre expérience, lorsque nous nous attaquons à un sujet sensible comme celui-ci, faut-il :**

- **Communiquer un message simple en masse pour toucher le plus de personnes possibles sans rentrer dans les détails**
- **Privilégier le contenu du message et ainsi limiter la masse de personnes**

Je pense que cela concerne tout le monde donc, dans un premier temps, commencer par un message simple pour que tout le monde soit au courant. Après, il faudrait peut-être revenir et cibler un peu plus les gens.

**Quels sont les moments les plus opportuns pour divulguer une information sensible au grand public ?**

Je ne sais pas, cela dépend des personnes. Ce qui serait intéressant aussi c'est de cibler les enfants car avant qu'ils choisissent un métier ou lorsqu'ils sont en secondaires, ils sont très réceptifs aux réseaux sociaux et autres médias. Le message doit être placé là-dedans.

Je me souviens que mes enfants, il y a quelques années, rentraient à la maison en me disaient d'arrêter de faire couler le robinet pour rien car il faut sauver la planète. Ce message leur est parvenu par les campagnes écologiques et par l'éducaton. Avec le milieu scolaire, il y a beaucoup de choses qui passent mais ce n'est pas évident. En humanité aussi, tout ce qu'ils lisent sur les réseaux sociaux représente, à leurs yeux, la vérité.

Je trouve que les jeunes doivent être conscientisés lorsqu'ils sont à l'université.

Parfois en France, ils font certaines séries comme « Vis ma vie » où cinq minutes avant le JT du soir, on voit une célébrité qui montre sa maison de campagne et aborde les points sur l'écologie. Si en Belgique on pouvait avoir cinq minutes avant le JT pour montrer la vie d'un étranger sur le chantier, la vie d'un enfant qui ne peut pas payer ses soins de santé, ce serait formidable.

**Suite au principe du moindre effort, quelle est la manière la plus appropriée pour capter l'attention du grand public ?**

C'est un peu comme tous les sujets. On est pas obligé de trop le décrire et de rentrer trop dans les détails.

Il suffit de prendre un enseignant et dire que sur une journée, votre employeur vous paie 200 euros en brut. Dans votre poche vous touchez 118 euros donc ça veut dire que 82 euros partent ailleurs et là on montre cela part pour la santé, l'éducation, ...

Et dire que dans 10 ans, si on continue à accueillir des étrangers pour travailler à taux plus bas, alors ça voudra dire que le taux de chômage va augmenter ainsi que les soins de santé. Au final, sur les 200 euros, vous garderez 75 euros. Etes-vous d'accord avec ça ? Allez-vous changer vos habitudes ?

On pourrait avoir recours à un footballeur, un ouvrier de la construction, un médecin ou même un ministre.

**Y a-t-il un ou plusieurs médias de masse qui soient plus appropriés lorsqu'une information délicate tel que le dumping social est divulguée ? (Affiches en rue, digital,...)**

Les réseaux sociaux avant tout, ensuite, les journaux peuvent être utilisés tout comme la télévision. Le problème de la télévision c'est que maintenant on zappe les pubs.

**Selon la théorie, il est important de combiner plusieurs médias lorsque nous diffusons un message. Pensez-vous que ceci est véridique ? Si oui, y a-t-il une combinaison que nous devrions privilégier ?**

Oui je pense que c'est mieux de combiner plusieurs médias pour augmenter la visibilité du message. Je pense aussi qu'il faut utiliser les réseaux sociaux avant tout car les jeunes doivent être conscientisés. Après, pour atteindre les décideurs, il faudra plutôt se diriger vers la télévision.

**Pensez-vous que le marketing sensoriel pourrait être une façon originale et nouvelle à utiliser lors de la conscientisation de la population ? Est-ce que cela pourrait donner un plus à notre message ?**

C'est toujours lorsqu'on ressent les choses que c'est le plus marquant donc oui je pense que l'utilisation du marketing sensoriel pourrait vraiment vous aider.

**Avez-vous déjà entendu parler de la technique du « cimetière militaire » ? Pensez-vous qu'il s'agit là d'une façon judicieuse de trouver la combinaison des canaux à utiliser ou avez-vous une autre proposition ?**

Non jamais.

## 4. Interview Anonyme

Psychologue  
Jeudi 1<sup>er</sup> Juin 2017

Je ne préfère pas être enregistrée car j'aimerais rester anonyme.

### **Avant de commencer, pourriez-vous nous parler de votre travail ? En quoi consiste-t-il exactement ?**

Bien sûr, je suis psychologue dans le Brabant Wallon et mon travail consiste à aider les personnes dans le besoin. Je suis spécialisée dans le soutien de personnes avec des difficultés personnelles ou professionnelles. Il y a plusieurs raisons qui peuvent pousser des personnes à venir me voir, comme le fait d'avoir des doutes sur sa carrière professionnelle ou d'avoir une image négative de soi-même. Dans un cas comme dans l'autre mon métier consiste à les aider à surmonter leurs problèmes.

### **Depuis combien de temps exercez-vous ce métier ?**

J'exerce depuis un peu plus de 10 ans.

### **Quels seront selon-vous les challenges qui apparaîtront dans le futur de ce métier ?**

Je pense qu'avec l'évolution de la société en générale, il y aura dans un futur proche une plus grande diversité au niveau des problèmes personnels et professionnels que les psychologues devront maîtriser. Il sera essentiel pour nous d'avoir la capacité de résoudre ces futurs problèmes et ce, afin de pouvoir continuer à améliorer la vie de nos patients.

Ensuite, je pense également qu'un des plus grands challenges dans les futurs années sera de faire prendre conscience aux gens qu'avoir recours à un psychologue n'est pas une marque de faiblesse, bien au contraire.

### **Pouvez-vous être plus explicite sur ce dernier point ?**

Oui, beaucoup de personnes croient qu'avoir recours à un psychologue signifie qu'on a un problème et que ce n'est pas normal. Dans notre société, on est très attaché à ce que les autres pensent de nous et par conséquent, on agit parfois en accordant trop d'importance aux autres au lieu de penser à nous.

### **Avant de rentrer dans le vif du sujet, nous aimerions connaître votre opinion sur plusieurs sujets. Avez-vous eu l'occasion de voyager dans le cadre de votre travail ?**

Non, j'exerce mon métier seulement en Belgique et je n'ai jamais eu l'opportunité de voyage pour celui-ci. J'aimerais suivre certaines formations à l'étranger mais la plupart du temps les séminaires sont mal positionnés par rapport à mon agenda.

### **Avez-vous l'habitude de commander des biens par internet ?**

Oui, j'achète souvent des articles sur Internet via des sites comme Amazon ou EBay, cela me permet de gagner du temps en évitant d'aller dans les magasins ou tout simplement trouver des produits que l'on ne peut pas trouver dans les magasins.

### **Que pensez-vous du Brexit (sortie du Royaume Uni de l'union européenne)?**

Etant très attachée à l'Europe, je trouve cela regrettable étant donné la mission importante que possède l'Union européenne. Il est évident que l'UE a quelques failles et quelques problèmes mais je pense qu'elle va s'améliorer grâce à la diversité de leurs membres. Le départ des Royaume Uni représente la perte d'un allié de poids dans le développement de l'Union européenne.

De plus, d'un point de vue de l'image, le départ des Royaume Uni représente un signe de faiblesse auprès des grandes puissances du monde. Cependant, je respecte tout à fait leur décision et je pense que l'UE saura faire face à ce défi.

### **Nous allons maintenant rentrer dans le cœur du sujet de notre mémoire, le dumping social. Que saviez-vous du dumping social avant aujourd'hui ?**

J'entends souvent parler du dumping social aux infos lorsque je me rends à mon lieu de travail. Je sais qu'il s'agit d'un enjeu important pour les politiques des différents pays. Je sais également qu'il s'agit d'une pratique illégale qui permet de profiter d'une main-d'œuvre étrangère plus avantageuse pour les entreprises.

### **Avez-vous déjà été amené à en parler avec un ami, une connaissance ou un collègue ?**

Je n'en ai jamais discuté avec un collègue car nous ne sommes pas confrontés à ce genre de pratique. Cependant, avec des personnes de ma famille oui étant donné que certains travaillent dans le secteur de la construction où la question du dumping social est très souvent évoquée.

Lorsque je parle avec eux, ils mentionnent souvent une concurrence déloyale.

### **Si vous deviez être amenée à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?**

Je dirais un ascenseur car si vous ne vous faites pas prendre dans ce cas vous pouvez rapidement obtenir une meilleure performance que vos concurrents mais il y a aussi le risque d'être sanctionné et par conséquent descendre très rapidement.

### **Quelles sont selon vous les motivations des entrepreneurs qui utilisent cette méthode ?**

La première motivation est certainement la possibilité de maximiser ses profits et aussi de dominer la concurrence. Il apparaît évident qu'avec la grande concurrence qu'il existe entre les différents entrepreneurs, certains n'hésitent pas à utiliser des



moyens illégaux comme avec le dumping social pour être plus performant. Ensuite, je pense que certains peuvent aussi avoir recours au dumping social dans le but de favoriser une main-d'œuvre étrangère qu'ils peuvent juger plus efficaces que la main d'œuvre locale.

**Quelle est votre opinion sur ces motivations ?**

Je peux comprendre qu'avec les difficultés financières que peuvent rencontrer les entrepreneurs de nos jours, ceux-ci tentent d'augmenter leurs profits mais cette manière-là étant illégale, je ne peux pas approuver l'utilisation du dumping social.

Je suis convaincu qu'il existe d'autres manières pour mieux gagner sa vie qu'avoir recours à une telle pratique.

Ensuite, concernant la possible plus grande efficacité des travailleurs étrangers, je pense que c'est simplement une impression, comme on dit souvent l'herbe est plus verte dans le près d'à côté. Je pense qu'on ne peut pas faire une généralité de la sorte et dire que les ouvriers étrangers seraient plus efficaces que les travailleurs belges. Il existe dans chaque pays des travailleurs très performants et d'autres un peu moins, il faut juste faire le meilleur choix possible plutôt qu'utiliser le dumping social.

**Quel est pour vous, le rôle des clients par rapport au dumping social ?**

Je pense que dans le fond, le client n'a pas vraiment d'influence sur l'utilisation ou non du dumping social. Le choix est avant tout fait par l'entrepreneur et ensuite il me semble que pour le consommateur, tant que le résultat est là, la plupart ne cherchent pas à savoir comment cela a été réalisé. De plus, avec les prix exorbitants du marché de la construction, la possibilité d'un prix moins élevé proposé par certains entrepreneurs représente une réelle opportunité pour les clients.

**Complétez cette phrase : Un client conscient du dumping social est un client qui...**

Se renseigne un maximum avant d'avoir recours à un entrepreneur.

**De manière générale quel comportement adoptent les personnes lorsque celles-ci sont mises au courant d'une situation d'injustice ?**

Je pense que cela dépend directement de la personne. Nous réagissons tous de manières différentes aux situations de la vie et par conséquent, il est difficile de faire des généralités. Certaines personnes peuvent adopter un comportement de rejet alors que d'autres peuvent garder le même comportement. Il est difficile de savoir comment les personnes vont réagir. Cela dépend directement de la personne, des valeurs, de sa vision de la vie et pleins d'autres facteurs.

**Y a-t-il un changement de comportement s'il s'agit d'une situation d'injustice pour laquelle la personne ne se sent pas impliquée et pour laquelle elle ne peut, au premier abord, rien y changer ?**

De manière générale, une personne aura plus de difficultés à changer de comportement lorsque celle-ci se considère comme impuissante dans une situation. Après comme je l'ai dit lors de la question précédente, certaines personnes peuvent trouver une motivation plus importante dans le fait qu'elles ne puissent rien y faire et par conséquent changer de comportement pour montrer leur désaccord vis à vis d'une situation injuste.

**De quelle manière doit-on appréhender un groupe lorsque nous tenons à exposer une situation délicate/sensible ? Est-il plus judicieux de l'aborder de manière positive (montrer qu'il y a une solution) ou est-il plus judicieux de le dénoncer et donc passer un message plus rude et négatif ?**

Je ne suis pas experte en communication mais si je devais me mettre dans la peau d'un consommateur traditionnel, je dirais que le message rude aurait certainement plus d'effet sur moi. Je pense aussi que montrer qu'il y a une solution n'est pas la meilleure idée car les consommateurs ont tendance à vouloir trouver la solution par eux-mêmes. Je pense par conséquent que le message négatif aura plus de succès auprès d'un groupe car montrer directement la solution ne pousse pas à la réflexion de groupe et par conséquent n'apporte aucune implication des personnes concernées.

**Existe-t-il des choses à ne surtout pas faire lorsque nous communiquons sur un sujet sensible ? Si oui, lesquelles ?**

Je pense qu'utiliser l'humour pour des sujets sensibles n'est pas la solution. Il vaut mieux l'éviter. Ensuite, il faut aussi éviter les messages trop simplistes car de manière générale les gens n'aiment pas lorsque les messages véhiculés sont trop simplistes.

Je dirais aussi qu'il faut éviter de tomber dans la généralité car cela fait perdre énormément de valeurs aux messages que l'on veut transmettre à la population.

**Quel est selon vous le critère le plus important lorsque vous faites construire une maison, mise à part son prix ?**

Je dirais l'expérience de l'entrepreneur ainsi que les retours que j'en ai eu. C'est toujours un choix important de sélectionner un entrepreneur pour construire sa maison, c'est la raison pour laquelle il faut toujours regarder ce qu'il a déjà réalisé ainsi que ce que les clients en ont dit.

**Selon la théorie, les consommateurs accordent une grande importance au pays d'origine d'un produit. Quelles en sont les raisons selon-vous ?**

Je pense qu'il s'agit avant tout d'un phénomène de mode où les gens aiment consommer « local ». De cette manière, ils ont l'impression d'être plus près de leurs racines et d'aider leur pays à se développer. En psychologie, on parle souvent de la projection de soi, en quelque sorte. En consommant local, on essaye d'avoir une bonne image de soi en se disant qu'on favorise son pays.

Ensuite, les gens accordent aussi une grande importance au pays d'origine car ils associent souvent un pays à un adjectif ou un mot qui permet de faciliter la réflexion. Par exemple, lorsque l'on voit « made in China », beaucoup pensent aux enfants qui travaillent dans les usines. Il s'agit là d'un raccourci. Il faut voir plus loin que ça et éviter un tel stéréotype.

**Pensez-vous qu'il existe un ou plusieurs pays avec lesquels la clientèle du secteur de la construction n'aime pas faire affaire ? Si oui, quelles en sont les raisons ?**

Je ne m'y connais pas assez en construction pour savoir s'il existe certains pays pour lesquels les clients sont plus réticents. Après, je suppose que certains pays sont plus réputés que d'autres mais je ne les connais pas.

**Nous allons maintenant rentrer dans un nouveau sujet, le marketing. Quelles seraient selon vous les meilleures techniques à utiliser pour conscientiser les clients ?**

Comme vous l'avez mentionné auparavant, je pense qu'utiliser un message rude et fort permettrait de véhiculer un message puissant et avec plus d'impact. Ensuite, je pense qu'utiliser des chiffres permettrait aux consommateurs de se faire une idée plus précise et permettrait donc une meilleure conscientisation des consommateurs.

**La théorie nous a montré que 95% des éléments qui nous entraînent vers l'achat se situent dans notre inconscient. Pensez-vous que ceci vaut également lorsqu'il s'agit d'une décision conséquente, tel l'achat d'une maison ?**

Je pense que pour l'achat d'une maison, on ne peut pas vraiment parler d'inconscient. L'achat est trop important pour avoir recours à son inconscient.

**Selon la théorie, il est nécessaire que, lorsque nous nous projetons, l'image que nous percevons de nous-mêmes soit positive. Pensez-vous que ce besoin d'image de soi favorable pourrait avoir un impact sur la manière dont le public traitera l'information reçue vis-à-vis du phénomène du dumping social ?**

Cela me paraîtrait logique en tout cas. L'humain recherche constamment une image positive de lui et ce, en utilisant tous les moyens possibles.

**Selon la théorie de Ivan Pavlov, la valence d'un stimulus perçu comme positif ou négatif peut être transmis à un stimulus neutre qui lui a été associé. De ce fait, pensez-vous qu'il est possible de conscientiser un individu face au dumping social en lui expliquant que nier le problème revient à associer son projet de vie personnel à de la fraude ?**

D'un point de vue pratique c'est possible mais je pense que la réalisation sera très difficile.

En effet, en psychologie, réussir à associer les actions réalisées par autrui aux siennes est très compliqué et ce, pour diverses raisons. Tout d'abord, les personnes de manières générales ne s'accaparent pas les actions des autres et encore moins des pratiques négatives comme le dumping social. A partir de là, je ne pense pas que les gens vont se sentir responsable d'une potentielle fraude tout simplement en niant le problème.

Ensuite, comme vous l'avez mentionné dans une de vos questions précédentes, il est important de savoir que les personnes veulent avoir une image positive d'elles-mêmes. Par conséquent, elles auront énormément de mal à s'associer aux pratiques du dumping social et donc de se sentir responsable.

**Connaissez-vous une manière éthique de faire appel au sens moral de la population, sans pour autant créer une vague de frayeur ?**

Je pense qu'une campagne passant par différents média est la meilleure solution à partir du moment où elle respecte bien les conditions éthiques. De cette manière, vous pourrez faire appel au sens moral des gens et véhiculer un message fort. Je ne comprends pas vraiment comment il serait possible de créer une vague de frayeur avec l'idée du dumping social. Pour des problèmes liés à la santé je pourrais comprendre mais pour le dumping social, il est difficile de créer de la frayeur il me semble.

**De par votre expérience, lorsque nous nous attaquons à un sujet sensible comme celui-ci, faut-il :**

- **communiquer un message simple en masse pour toucher le plus de personnes possibles sans rentrer dans les détails ;**
- **privilégier le contenu du message et ainsi limiter la masse de personnes.**

Selon moi, c'est la deuxième solution. Pour un sujet sensible, il faut que le message contienne des arguments solides et précis. Le contenu du message est par conséquent essentiel afin de maximiser son efficacité. Après, je pense que si le message est assez consistant et efficace, améliorer la portée en augmentant la quantité de personnes à toucher me paraîtrait plus simple à réaliser qu'améliorer la qualité du message.

**Quels sont les moments les plus opportuns pour divulguer une information sensible au grand public ? (Moments de la journée)**

C'est difficile de répondre car nous ne sommes pas tous concentrés au même moment de la journée. Certains sont beaucoup plus réceptifs au début de la journée alors que d'autres le sont plus en rentrant du travail en fin de journée. Selon moi, la meilleure période est en début de soirée car généralement les gens sortent du boulot et désirent se changer les idées.

**Suite au principe du moindre effort, quelle est la manière la plus appropriée pour capter l'attention du grand public ?**

Je pense que la meilleure façon est avec un message fort et précis mais pas trop simpliste car même si le consommateur ne veut pas faire beaucoup d'efforts pour traiter l'information, celui-ci ne veut pas que cela soit trop simple. Il faut également que l'information utilisée soit fondée et difficile à nier car cela permettra aux consommateurs de lui accorder plus de poids et de valeurs.

**Y a-t-il un ou plusieurs médias de masse qui soient plus appropriés lorsqu'une information délicate tel que le dumping social est divulguée ?**

Il m'est difficile de répondre à cette question étant donné mon manque de connaissances dans ce domaine.

**Selon la théorie, il est important de combiner plusieurs médias lorsque nous diffusons un message. Pensez-vous que ceci est véridique ? Si oui, y a-t-il une combinaison que nous devrions privilégier ?**

Je pense en effet qu'utiliser plusieurs médias permettra d'augmenter la puissance et la portée de votre message. Cependant, il faut éviter de recourir à trop de médias sinon il existe toujours un risque de perdre en crédibilité et en importance étant donné le caractère répété du message. Je pense que l'utilisation des réseaux sociaux et de la télévision me paraît la meilleure solution étant donné que ce sont deux des médias les plus utilisés de nos jours.

Après, je pense que cela va aussi dépendre du public que vous voulez cibler.

**Pensez-vous que le marketing sensoriel pourrait être une façon originale et nouvelle à utiliser lors de la conscientisation de la population ? Est-ce que cela pourrait donner un plus à notre message ?**

Cela me paraît plus compliqué de combiner le marketing sensoriel au dumping social étant donné que celui-ci est un concept et non pas quelque chose de matériel. Il est en effet très compliqué d'imaginer jouer avec l'odorat, le toucher, le goût et l'ouïe pour sensibiliser les consommateurs au dumping social. Après, je n'ai pas une grande expérience en termes de marketing. Si vous parvenez à trouver une façon originale de faire appel à nos cinq sens, je pense que ça pourrait tout d'emême apporter un vrai plus.

**Avez-vous déjà entendu parler de la technique du « cimetière militaire » ? Pensez-vous qu'il s'agit là d'une façon judicieuse de trouver la combinaison de canaux à utiliser ou avez-vous une autre proposition ?**

Non, je n'en ai jamais entendu parler.

## 5. Interview Monsieur C. Locht

Directeur Financier  
 Entreprise de construction générale M.Bonten SA  
 Jeudi 4 Mai 2017

### **De manière générale, comment décrivez-vous le profil des clients qui cherchent à construire ou agrandir leur propriété ?**

La première question que se pose le client est relative au coût de la construction. Il a un budget à déterminer. Le budget doit être en adéquation avec ce que le banquier lui accorde par rapport à l'épargne qu'il aurait déjà constitué pour la construction de sa maison.

Une fois qu'il a déterminé son budget, le client va chercher un entrepreneur qui peut lui construire la maison de ses rêves avec ce qu'il peut dépenser. À ce moment ne se pose pas réellement la question de qui va construire la maison mais plutôt quel entrepreneur peut lui faire la maison en fonction du prix. Il va ensuite se demander si l'entrepreneur est digne de confiance et s'assurer de voir qu'il fasse de la qualité.

Les clients recherchent très fort à être rassurés car souvent ils connaissent des personnes qui ont fait construire et qui ont eu des problèmes. Vu qu'ils n'ont pas l'expérience, et qu'ils vont rentrer dans un domaine qu'ils ne connaissent pas, ils vont souvent faire appel à un architecte.

Le client va analyser l'entrepreneur afin de se rassurer. Quand ce sont des jeunes couples, ils vont très vite sur les médias sociaux pour voir ce qu'il se dit sur l'entrepreneur. Quand ce sont des personnes âgées, celles-ci n'ont pas directement ce réflexe-là. Si le client est sensibilisé par la pratique de la main-d'œuvre étrangère il posera également la question. Toutefois, se demander si la main-d'œuvre est étrangère ou non est loin d'être la priorité pour le moment.

### **Imaginons qu'on arrive à conscientiser la population vis à vis du phénomène du dumping social et donc de la main-d'œuvre étrangère, est-ce que à ce moment-là, il s'agirait d'un critère qu'ils prendraient en compte lors de la prise de décision ?**

Je dirais que oui dans la mesure où la différence de prix n'est pas trop importante. Dans la mesure où l'architecte suit de près les travaux et que l'entrepreneur est digne de confiance, le client regardera le prix. Il sera alors peut-être plus regardant vis à vis de la qualité de la construction mais il se décidera vis à vis de la main-d'œuvre étrangère à partir de moment où celle-ci est légale.

### **Et si maintenant on se trouve dans l'illégalité ?**

Je pense que le client ne sera pas au courant de la manière dont l'entrepreneur rémunère la main-d'œuvre. Il ne cherchera pas non plus à la connaître.

Par contre si cela se sait et qu'il est au courant que la main-d'œuvre est exploitée, pour une question de morale, il ne prendra pas les services de ladite société. Il aura certains scrupules. Mais je ne vois pas très bien comment il va déterminer dans quelle mesure la main-d'œuvre est exploitée.

### **De manière générale, quel âge ont les gens qui cherchent à construire ?**

Il y a deux types de gens qui construisent.

D'une part il y a l'investisseur qui a de l'argent à la banque. Cet argent ne lui rapporte plus rien et donc il cherche à l'investir, le placer dans un placement sûr. Ces personnes sont souvent plus âgées. Certains ont ça dans l'âme et peuvent très bien commencer à 40 ans. Avant je ne pense pas. Mais cela peut aussi concerner des personnes qui veulent léguer quelque chose pour l'avenir à leurs enfants plutôt que leur verser directement de l'argent.

D'un autre côté il y a les jeunes couples. Ceux-là peuvent déjà commencer à vouloir construire dès l'âge de 25 ans dans la mesure où les parents suivent et apportent une aide. Ils savent ce que coûte un loyer mais ils ne connaissent pas encore ce que coûte une maison. Ils se sont un peu renseignés mais ils cernent toutefois bien moins la problématique. Ils se renseignent au niveau des prêts. De là, ils se disent qu'en payant 600€ de loyer mensuel pour au final ne rien avoir au terme de X années, où 900€ de remboursement de prêt avec l'avantage fiscal qui est d'autant, ils ont tout intérêt à investir et construire.

### **Entre le moment où un individu prend la décision qu'il veut construire et le moment où il se décide, combien de temps s'écoule ?**

Tout dépend de savoir s'ils ont un terrain ou pas. S'ils ont un terrain, ça peut aller très vite, uniquement quelques mois. Il faut juste le temps d'aller trouver un architecte, de discuter avec lui, de définir un plan et un budget. Par contre s'ils n'ont pas de terrain, il faut d'abord entamer la recherche de terrain ou recherche d'un promoteur immobilier qui dispose de terrains. Le choix du terrain est toujours fonction de l'endroit où ils veulent habiter. Ça peut prendre du temps, facilement un an.

### **Si je cherche à sensibiliser les consommateurs du secteur de la construction, quelle approche faut-il adopter ? Est-ce un discours de caractère rassurant positif ou à l'inverse, un discours où l'on dénonce certains faits ?**

Par rapport à une entreprise qui utilise de la main d'œuvre étrangère ou de façon générale ?

**De façon générale.**

Les personnes qui veulent construire sont des personnes qui ont au départ de l'enthousiasme et qui voient les choses de manière positive. Ils entament un nouveau projet dans leur vie.

Du coup, cet enthousiasme il faut l'encourager. Le côté rassurant que l'on peut leur apporter est important, « nous sommes capables de », « nous faisons de la qualité ». C'est un investissement à long terme donc il faut que le bien puisse garder sa valeur à long terme. On ne construit pas pour uniquement pour 5 ans. Il ne faut pas que des problèmes surviennent après quelques années. Il faut absolument leur donner le sentiment que leur enthousiasme sera bien placé en construisant avec telle société. Il faut qu'ils aient cette sécurité.

## 6. Interview Monsieur P. Frenay

Conseillé vente projet  
 Entreprise de construction générale M.Bonten SA  
 Jeudi 4 Mai 2017

Une personne qui cherche à construire se dirigera sur internet. Ce qui l'interpellerait c'est l'image que la société donnera dans un premier temps. L'image qu'on véhicule est primordiale car c'est ça qui immobilisera le client.

Le budget est important. On ne s'adressera pas de la même manière à une clientèle à 200 000€ qu'à une personne qui cherche à construire une maison de prestige. Certes même pour les grandes villas le budget n'est pas indéfini mais ceux-ci privilégient la qualité et sont de ce fait prêts à mettre plus d'argent.

Une personne avec un faible budget ne sera pas intéressée par la provenance directe de la main-d'œuvre. Ils cherchent à voir les avantages qu'ils peuvent retirer en termes de prix.

### **Hormis le prix, quelles sont les restrictions.**

La qualité du cahier des charges, la garantie du prix, de ne pas avoir de supplément en cours de chantier et finalement la philosophie de l'entreprise. Maintenant c'est le rôle du commercial de mettre le produit de l'entreprise en valeur.

Les gens fonctionnent avec les yeux. L'image de l'entreprise doit être visuellement parlante en plus du discours du commercial.

Le point le plus important vis à vis des clients est de les rassurer, un client cherche principalement à être rassuré et pouvoir laisser sans crainte son projet de vie dans les mains d'un inconnu.

Mais tout ça se joue au départ par le marketing. Par la présence de l'entreprise et par sa capacité à montrer ce qu'elle est capable de mettre en place. Il crée toutes les pistes et donne toutes les orientations au client.

### **Entre le moment où un individu prend la décision qu'il veut construire et le moment où il se décide, combien de temps s'écoule ?**

Lorsqu'il s'agit de plans types, de maisons dites « catalogues » cela peut aller très vite. En un ou deux rendez-vous tout peut être décidé. Toutefois pour des constructions dites sur mesure, il faut séduire le consommateur et le comprendre. Dans ce cas cela prend plus de temps car il faut leur soumettre le projet, attendre leur retour, établir des modifications... Dans ces cas-là les processus sont plus longs.

### **De manière générale, quel âge ont les gens qui cherchent à construire ?**

Pour entamer une construction, les individus doivent être en possession d'un CDI. Sauf pour les jeunes par exemple où ceux-ci bénéficient souvent de l'apport de leurs parents. Autrement, une des deux personnes du couple possède un CDD et l'autre un CDI, l'acceptation bancaire ne sera pas donnée. De plus aujourd'hui sans fonds personnels c'est presque impossible de faire construire. Sans fonds propres de nos jours il est trop difficile et donc on part vers un minimum de 30-35 ans. Dans cette tranche d'âge, les gens ont habituellement une situation plus stable, ils ont déjà pu économiser un peu et donc le projet leur est plus accessible. La clientèle idéale est la clientèle de 40 ans car leur situation est plus fiable.

Les gens qui veulent construire n'y connaissent rien donc ils sont d'abord séduits par l'image et peuvent malheureusement facilement être trompés. C'est vraiment difficile pour un client lambda. Et cela se voit. Parfois un client vient nous soumettre une demande de projet, laquelle a également été soumise à un ou plusieurs concurrents. Parfois, vis-à-vis du choix des concurrents, on se rend compte à quel point les clients ne comprennent pas les entreprises vers lesquelles ils se tournent car celles-ci n'ont rien avoir les unes avec les autres.

Malheureusement les clients s'engagent d'abord dans les plans et puis s'intéressent à connaître la philosophie, les valeurs et l'expertise de l'entreprise. C'est bien triste car normalement cela devrait fonctionner dans le sens inverse.

## 7. Interview Monsieur W. Collings

Commercial  
 Entreprise de construction Excel Construction  
 Mardi 6 Juin 2017

### **Pour commencer, pourriez-vous nous parler de votre parcours ainsi que de votre travail actuel ? En quoi consiste-t-il exactement et depuis combien de temps exercez-vous ce métier ?**

Je suis diplômé dessinateur en Bâtiment. Après la haute école, j'ai commencé chez mon père qui était entrepreneur maçonnerie et qui avait une entreprise générale. J'ai suivi des cours de conducteur de travail au soir. À l'âge de 25 ans j'ai racheté une maison de repos avec mon ex épouse. Nous avons ensemble géré la maison de repos ainsi que la société de mon père que j'ai reprise. En 1994 j'ai eu un accident en tombant de onze mètres d'une toiture. Suite à cela j'ai dû arrêter l'entreprise de construction. Je ne pouvais plus aller sur chantier. J'ai continué la maison de repos avec une agence de publicité. J'ai revendu l'agence de publicité ainsi que la maison de repos suite aux normes qui avaient énormément changées. De là, je suis resté 6 mois sans rien faire. Je suis par la suite rentré en tant que gestionnaire de dossier chez Duro Home Construction jusqu'en 2003. En 2003 j'ai quitté la société et j'ai créé la société Actu-House. Cette société faisait uniquement de nouvelles constructions. Je me suis associé en 2006 avec un financier. Malheureusement, avec la crise financière de 2008, nous avons dû fermer les portes. De là j'ai travaillé avec un ami. Nous avons développé la société de chauffage sanitaire qu'il avait déjà débuté. Jusqu'en 2013 le plan financier a été respecté mais par la suite il a joué à l'Américain. Fin 2013 j'ai fait fermer la société, ce qui m'a énormément coûté. Par la suite Excel Construction m'a contacté.

### **Quels seront selon-vous les challenges qui apparaîtront dans le futur de ce métier ?**

Je n'ai qu'une vision dans le travail que je fais. Mon seul objectif est de rester correcte et honnête envers les gens qui m'entourent. Je suis persuadé que l'honnêteté paye toujours. Je l'ai d'ailleurs vécu moi-même. Rester correcte signifie également donner sa parole et la tenir. Au jour d'aujourd'hui, la parole n'a plus aucune valeur. En ce qui concerne les commerciaux qui travaillent, l'objectif principal est de vendre et de signer des contrats. Par la suite adienne que pourra pour le client. Donc pour moi c'est là que se situent les enjeux futurs car il va y avoir 2 types de commerciaux. Les gens qui veulent faire convenablement leur boulot avec une certaine conscience et ceux qui le font uniquement pour l'argent.

### **Avez-vous eu l'occasion de voyager dans le cadre de votre travail ?**

Pouvez-vous un peu préciser ?

### **Je parle du fait d'aller à l'étranger dans le cadre du travail. Que ça soit pour une conférence, une formation ou tout autre aspect mais toujours en lien direct avec votre travail.**

Oui, je suis déjà allé à l'étranger pour des visites d'usines mais aussi pour suivre des formations. Je pense que c'est très intéressant si c'est nécessaire. Pour le secteur de la construction, je trouve qui vis à vis du nombres de normes cela peut s'avérer très intéressant. Les normes belges sont très sévères et se compliquent sans cesse. De ce fait, il est important d'aller voir ce qui se passe ailleurs et ne surtout pas rester cloîtré dans notre petit pays. Pour le secteur de la construction je pense qu'il s'agit principalement du développement durable et de voir comment consommer le moins de CO2 possible.

### **Avez-vous l'habitude de commander des biens par internet ?**

Cela dépend. Je suis un vieux cro-magnon et j'aime bien être conseillé et essayer les choses moi-même. J'achète très peu via le net mais lorsque je le fais, ce n'est uniquement pour des choses que je connais bien. J'ai beaucoup plus confiance à l'artisanat et au commerce de proximité que tout le reste.

### **Que pensez-vous du Brexit (sortie du Royaume Uni de l'union européenne) ?**

C'est une belle question. Selon moi, cela peut être aussi bien positif que destructeur pour l'Europe. Positif dans le sens où cela va peut-être remettre les pendules à l'heure pour certains grands dirigeants. De base l'Europe se composait d'un petit nombre de pays qui voulaient se développer. Maintenant ont élargi sans cesse à des peuples qui pour moi n'ont pas leur place au sein de l'Union européenne. Je parle des peuples de l'Est ainsi que d'autres pays. Ce n'est pas l'Europe que je me disais de voir pour mes petits-enfants. Je suis un pro-européen. Les anglais sont sortis mais il s'agissait déjà d'insulaires qui ont un caractère appart, je le sais étant moi-même écossais. J'espère que cela fera une bonne leçon à nos différents gouvernements.

### **Revenons maintenant dans le sujet plus spécifique du dumping social. Qu'est-ce que pour vous le dumping social ?**

Pour moi il s'agit de faire travailler des gens de la façon la moins cher possible et le plus d'heures possible. Il s'agit d'exploitation sauvage. On est dans un cas d'illégalité pure et dure.

Je suis désolé mais pour moi, si quelqu'un vient travailler en Belgique, cette personne doit obligatoirement de prendre le salaire d'un belge, payer les lois sociales en Belgique et tout faire selon la loi belge. Si la personne désire retourner en Bulgarie, Roumanie, Pologne ou Brésil ou autres, pas de problèmes mais tout ce qui concerne le travail en Belgique doit être placé sous le régime belge, qu'il s'agisse de taxes, de cotisations sociales ou autres. Cela ne peut pas être payé dans un autre

pays alors qu'ils travaillent chez nous. Ils appauvrissent le pays et les gens qui y travaillent donc ils doivent payer l'entièreté en Belgique.

**Aviez-vous déjà été amené à en parler avec un ami, une connaissance ou un collègue ?**

Pas énormément. Parfois avec mes connaissances. Leur ressenti est clair et précis. Il faut fermer les frontières à tous ces gens. Je n'ai rien contre les étrangers en eux-mêmes. Je ne suis pas raciste dans mes paroles. Mais à un moment donné il faut arrêter d'ouvrir toutes les barrières et de tuer nos petits.

**Si vous deviez être amené à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?**

Un pantin car on retrouve tous les gros dirigeants qui prennent le peuple comme des pantins. Ils les manipulent et en font ce qu'ils désirent.

**Quelles sont selon vous les motivations des entrepreneurs qui utilisent cette méthode ?**

Premièrement, il s'agit de gagner les marchés. S'ils devaient prendre le marché avec le salaire d'un belge, ils n'y parviendraient pas.

Deuxièmement, ils essayent de profiter de ce que le gouvernement et l'Europe leur donne comme pouvoir et comme capacité grâce à la main-d'œuvre moins chère ailleurs.

**Quelle est votre opinion sur ces motivations ?**

Cela me révolte. Un bel exemple qui est sorti et qui a fait fortement plaisir dans le domaine de la construction concerne « la Légia ».

« La légia » est un grand hôpital qui se construit sur le dessus de Burenville. L'entreprise Galère s'occupe de ce chantier. Galère avait mis ses propres hommes au chômage et avait pris de la main-d'œuvre étrangère sous la forme de dumping sociale pour réaliser les travaux. En fin de compte, ils ont dû renvoyer ces travailleurs externes car il y a eu énormément de malformations. Ils ont donc dû rappeler les belges qui étaient en chômage économique afin de rattraper les erreurs de la main-d'œuvre étrangère.

Maintenant, c'est certain qu'on manque d'hommes au sein du secteur de la construction. Nous sommes en pénurie de main-d'œuvre. De ce fait, il faut commencer par régler le problème chez nous et former des gens compétents. Il faut peut-être être un peu moins socialiste. Je ne veux pas dire par là qu'il faut être tout à fait libérale, surtout pas. Mais un peu moins socialiste de sorte à ne pas pousser les gens à se mettre au chômage. Enormément de personnes se mettent au chômage et travaillent à coté en noir. Ces gens-là se font des couilles en or. Je m'excuse du langage utilisé mais c'est le cas. Ces personnes gagnent plus que très bien leur vie en fonctionnant de la sorte donc pourquoi est-ce qu'ils iraient travailler de manière légale sur un chantier ? De ce fait il y a tout un problème à régler en amont. Il faut arrêter de donner de l'argent à tout va et à n'importe qui pour n'importe quoi. Il faut obliger les gens à travailler.

**Quel est pour vous, le rôle des clients par rapport au dumping social ?**

Une partie de la clientèle se tracasse par rapport à leurs enfants et petits-enfants. Ces gens-là préfèrent faire travailler des entreprises qui utilisent des ouvriers belges quitte à payer un peu plus. Par contre il y a également une très grosse partie des clients pour qui seul le prix compte. Ces gens-là sont dangereux car ce sont ces personnes qui ouvrent la porte au dumping social.

**De ce fait, quel est le rôle que peut jouer le client ? Si du moins il a un rôle à jouer.**

C'est très difficile. Le rôle est petit pour la famille belge. La famille belge a un budget qui est fort limité et les banques ne peuvent pas toujours suivre/ De plus, on n'a pas la main-d'œuvre disponible. Ainsi, il faut bien que nous trouvions cette main-d'œuvre ailleurs. C'est pourquoi selon moi, c'est à l'étage supérieur qu'il faut que les choses se décident. Si on réussit à arrêter le phénomène, il va falloir être capable de trouver du personnel ailleurs. C'est donc un énorme problème.

**Pourriez-vous compléter cette phrase : Un client conscient du dumping social est un client ...**

Intelligent.

**Maintenant je me tourne vers une partie qui touche le consommateur de manière générale. De quelle manière doit-on appréhender un groupe lorsque nous tenons à exposer une situation délicate/sensible ? Est-il plus judicieux de l'aborder de manière positive (montrer qu'il y a une solution) ou est-il plus judicieux de le dénoncer et donc passer un message plus rude et négatif ?**

Il ne faut ni être positif ni négatif mais uniquement réaliste. Il faut expliquer que dans le secteur de la construction il manque énormément de main-d'œuvre. Si nous n'allons pas chercher la main-d'œuvre à l'étranger, nous n'avons pas d'hommes. Si nous n'avons pas d'hommes, nous ne pouvons pas suivre les clients et les entreprises ne savent pas se développer. Maintenant il y a l'autre côté. Si on ne donnait pas tant aux gens pour rester chez eux et qu'on les obligeait à bouger pour trouver du travail et suivre des formations, alors il y aurait beaucoup plus de possibilités de main-d'œuvre également. C'est peut-être un peu violent mais c'est la réalité.

**De ce que vous dites il ne faut ni être positif ni être négatif. Seulement en étant réalistes, nous allons tomber dans une vision rude et négative. Or, cela risque d'effrayer les gens et de leur faire peur.**

Oui je suis tout à fait d'accord. Il faut être réaliste mais pas trop positif et surtout pas trop négatif.

**Existe-t-il des choses à ne surtout pas faire lorsque nous communiquons sur un sujet sensible ? Si oui, lesquelles ?**

Il ne faut pas trop noircir le sujet. Si vous ne montrez que du négatif, les gens ne verront pas de solutions aux problèmes et



auront l'impression qu'il n'y a pas de solutions. Or, dans toute chose négative il y a toujours un minimum de positif. C'est la communication qui joue un rôle primordial. Mais ça, les médias l'ont bien compris et jouent avec.

**Quel est selon vous le critère le plus important lorsque vous faites construire une maison mise à part son prix ?**

Il faut que cela soit des entreprises belges à 100%. Pour moi c'est la chose la plus importante car au moins, s'il y a un problème, je peux aller trouver la personne directement concernée ou au moins aller trouver quelqu'un du milieu en Belgique pour se retourner.

**De manière générale en tant que commercial, quel est le critère le plus important aux yeux de la clientèle ?**

La qualité du travail. Lorsqu'on explique aux gens comment fonctionne l'entreprise, cela rassure et de ce fait ils sont souvent d'accord de dépenser un peu plus.

**Selon la théorie, les consommateurs accordent une grande importance au pays d'origine d'un produit. Quelles en sont les raisons selon-vous ?**

En règle générale, les clients que je vois font très attention à la provenance des produits. Lorsque je leur dis que les châssis que nous utilisons sont de source belge, ils sont rassurés.

**Pourquoi sont-ils rassurés ?**

Car au moins, si un problème surgit, ils peuvent se retourner vers toute la structure belge. Alors que si cela venait de Pologne par exemple, il ne serait pas possible pour eux de se retourner ou alors beaucoup plus difficile.

**Pensez-vous qu'il existe un ou plusieurs pays avec lesquels la clientèle du secteur de la construction n'aime pas faire affaire ? Si oui, quelles en sont les raisons ?**

En règle générale nos clients n'ont aucune confiance dans les pays de l'Est. Je n'ai jamais creusé plus loin et donc je ne sais pas d'où provient réellement leurs fondements mais ils n'ont aucune confiance. Ils n'ont pas confiance non plus car une connaissance à eux a déjà travaillé avec pour des châssis par exemple ou fait appel à des « plombiers Polonais » et ont par la suite eu des problèmes et ne savent plus rentrer en contact avec l'entreprise car soi-disant elle aurait disparu.

**Est-ce que lorsque vous dites que la clientèle n'aime pas faire affaire avec les pays de l'Est cela concerne les entreprises polonaises uniquement ou cela concerne également les entrepreneurs belges qui emploient de la main d'œuvre polonaise ?**

Il s'agit de la société qui est étrangère et non belge. Tant que la société est belge, il n'y a à priori pas de trop grosses craintes.

**Quelles seraient selon vous les meilleures techniques à utiliser pour conscientiser les clients ?**

Le premier endroit où l'on doit être présent concerne les médias. Plus particulièrement le journal télévisé ou des reportages sur les métiers en pénurie de main-d'œuvre. Il faut essayer de conscientiser les gens sur le fait qu'il existe encore de nombreux emplois à la recherche de travailleurs.

Il faut également agir via le politique. Malheureusement, le politique est tellement véreux, quel que soit le parti, que je doute que ça puisse réellement aider. Ils ne cherchent chacun qu'à se placer. Les fils et petits-fils « de », ce sont toujours les mêmes qui viennent au pouvoir et qui cherchent à garder le pouvoir donc je n'ai aucune confiance en eux.

**Selon la théorie, il est nécessaire que, lorsque nous nous projetons, l'image que nous percevons de nous-mêmes soit positive. Pensez-vous que ce besoin d'image de soi favorable pourrait avoir un impact sur la manière dont le public traitera l'information reçue vis-à-vis du phénomène du dumping social ?**

Oui c'est certain. On peut voir ça également dans notre métier. Si en tant que commerciaux nous arrivons avec une image un peu négative, nous avons 99 chances sur 100 de perdre le client. Alors que si nous arrivons avec le sourire, positif en étant clair et précis dans l'explication, tout se déroulera sans accroches. Cela même s'il y a un peu de négatif dans l'explication mais celle-ci témoignera de la franchise.

**Selon la théorie, il est important de combiner plusieurs médias lorsque nous diffusons un message. Pensez-vous que ceci est véridique ? Si oui, y a-t-il une combinaison que nous devrions privilégier ?**

Le marketing de rue a énormément d'impact. Il permet de conscientiser les gens en les prenant directement de face. Mais attention il faut rester positif et ne pas être agressif. Il faut leur expliquer la situation réelle et leur dire que si on ne bouge pas et qu'on ne se motive pas, ce seront nos enfants et petits-enfants qui payeront par la suite.

Deuxièmement, des émissions telles que des reportages ou le journal télévisé sont également très importantes. Il faut dénoncer la situation mais la dénoncer en montrant quelles sont les solutions possibles. Malheureusement, comme dans tous les pays, ce sont les politiques qui prendront la dernière décision.

**Avant que je ne vous expose l'idée que nous avons eue avec mon collègue, j'aimerais savoir si vous avez des remarques à ajouter ou d'éventuelles questions ?**

Vous allez me dire que j'en ai après le politique mais une dernière remarque qui me tient à cœur dénonce l'urgence à laquelle les politiciens devraient faire face. Il est grand temps qu'ils prennent les choses à bras le corps. Même si l'Europe décide de beaucoup de choses, en Belgique le fédéral pourrait décider de plus de dispositions vis à vis de l'obligation de faire des formations, de mettre les fonds nécessaires à la formation. C'est toujours une question d'argent mais je suis désolé, si nous voulons former un pays il faut tirer les gens. Si la formation en primaire et en secondaire est déjà un peu aléatoire et qu'on laisse passer certains élèves uniquement dans le but d'avoir de bonnes statistiques, on ne formera jamais les gens. Des cons il y en aura toujours de plus en plus et il faut former dès le plus jeune âge. Pour le boulot c'est la même chose. Les gens sortent des études et n'ont pas directement accès à un boulot mais alors il faut les former. Malheureusement pour cela il faut des

moyens.

**L'idée que nous avons eue avec mon collègue vis à vis de la conscientisation de la population concerne un label. Nous pensons à développer un label tout comme le fairtrade ou autres labels qui permettent de prouver que les entreprises respectent la loi et les conditions. Vis à vis du dumping social, personne ne viendra jamais dire qu'il utilise de la main-d'œuvre étrangère et qu'il l'exploite. Si les consommateurs s'intéressent et posent des questions, jamais un entrepreneur n'avouera ni n'exposera ses torts. Par contre développer un label avec, imaginons un bonhomme souriant doté d'un casque de chantier, cela permettra de donner une image positive. Toutes les entreprises qui arrivent à montrer qu'elles respectent les conditions nécessaires pour l'obtention du label et qui en seraient intéressées pourraient ainsi démontrer qu'elles agissent dans le respect des travailleurs. Selon moi, ceci ne peut que donner une image positive en plus à l'entreprise. Cela permettrait également au consommateur d'avoir la certitude que tout se déroule dans le respect des conditions de vie humaines belges.**

**Si nous voulons expliquer au grand public ce qu'est le dumping social, il faut un message clair, précis et simple. Le dumping social ne disparaîtra jamais, ce n'est pas ce que nous essayons d'atteindre mais au moins donner l'opportunité à ceux qui le désirent de s'assurer que tout soit fait dans les règles. Que pensez-vous de cette idée ?**

De base je dirais que oui. Toutefois il y aura encore énormément de travail à faire. Cela dans le sens où comme vous le dites si bien, il ne disparaîtra jamais. De ce fait, je pense que pour essayer de le diminuer c'est au gouvernement à prendre des mesures. Le gouvernement doit soit diminuer les lois sociales, soit diminuer d'autres choses ou encore en faisant payer les lois sociales des gens qui viennent travailler ici au salaire belge. Tout doit être payé en Belgique et non dans son pays d'origine. Cela sera un fameux frein et selon moi ça peut marcher. Seulement il faut bien savoir que si nous faisons ça, nous allons perdre énormément de main-d'œuvre qu'il faudra remplacer par de la main-d'œuvre belge car sinon nombreux sont les chantiers et les commerces qui ne tourneront plus. Donc c'est compliqué car cela va dans les deux sens.

Mais si on reste uniquement dans l'idée de conscientisation, le label peut représenter une première démarche et un premier pas vers l'avant. Je suis tout à fait d'accord.

## 8. Interview Monsieur D. Crenier

Directeur

Agence de communication Caractère Advertising

Mardi 6 Juin 2017

### **Pourriez-vous nous parler de votre parcours ainsi que de votre poste de travail actuel ? En quoi consiste-t-il exactement ?**

J'ai fait des humanités classiques, supérieures à St Luc en publicité et communication. J'ai ensuite travaillé dans une agence de pub à Liège, Stratégie, qui a de gros clients Internationaux.

Ensuite j'ai travaillé en imprimerie ce qui m'a permis de maîtriser tout ce qui est lié à l'impression et à la fabrication des supports.

Ensuite j'ai suivi des formations sur internet, et ensuite j'ai travaillé dans l'agence To Be à Thimister pour laquelle j'étais graphiste, durant 6 ans. En parallèle, j'ai développé mon activité d'indépendant. J'ai rapidement voulu grandir mon activité et je me suis donc entouré de personnes qui ont des compétences plus pointues dans certains domaines. J'ai maintenant une équipe de 6 personnes qui me permettent de toucher à tout de manière uniforme et maîtriser 360 degrés de la communication.

### **Depuis combien de temps existe Caractère ?**

J'ai fondé caractère en 2007. Cela fait donc 10 ans que l'agence existe.

### **Quels seront selon-vous les challenges qui apparaîtront dans le futur de ce métier ?**

Le métier a beaucoup changé depuis 5 ans, il est passé au digital. En interne nous étions préparés à faire face au digital grâce aux spécialistes qui travaillent sur Google et sur les mots clés. On constate également qu'on se dirige de plus en plus vers un support vidéo. Ceci grâce aux réseaux sociaux qui permettent de remplacer le support figé.

Le budget des clients, il y a 10 ans était 100% papier. Aujourd'hui nous constatons que 50% du budget est alloué au digital et les 50% restant est destiné au papier.

### **Avant de passer dans le vif du sujet, j'aimerais connaître votre opinion sur divers sujets. Premièrement, avez-vous eu l'occasion de voyager dans le cadre de votre travail ?**

Non, je n'ai pas vraiment voyagé pour le travail.

### **Si maintenant vous aviez eu l'opportunité de partir, pensez-vous que cela aurait pu vous être bénéfique ?**

Tout dépend de la clientèle que l'on a. Aujourd'hui, ça ne me semble pas primordial pour nous chez Caractère. Mais il est sûr qu'en terme d'apprentissage, Londres et New York sont très précurseurs. Voyager, nous permet de rester ouvert et de se cultiver l'esprit toutefois grâce à internet nous pouvons le faire sans avoir besoin d'aller si loin.

### **Avez-vous l'habitude de commander des biens par internet ?**

Oui.

### **Via quel site avez-vous l'habitude de commander ? Quelle origine ?**

Principalement pour les voyages. Je commande également couramment via mail auprès des fournisseurs et ce sans même les avoir rencontrés au préalable. Le simple fait de les trouver sur internet me suffit.

### **Avez-vous l'habitude de privilégier certains pays ? Pour quelles raisons ?**

Oui, dans l'Europe de l'Est, ils sont meilleur marché et en Chine bien sûr. De plus, certains produits ne se trouvent qu'en Angleterre et aux Etats-Unis car ils ont les brevets qui y sont liés.

Le prix n'est pas toujours la raison de mes achats à l'étranger. Il m'arrive très souvent d'acheter des biens via le net car je ne les trouve pas ailleurs. Dernièrement j'ai par exemple acheté un produit en Angleterre introuvable en Belgique.

### **Que pensez-vous du Brexit (sortie du Royaume Uni de l'union européenne)?**

Je suis très curieux de voir comment l'Angleterre va s'en tirer car ils ont tout à y gagner de prouver qu'ils peuvent s'en sortir sans l'Europe. Bien que l'Europe soit faite pour régler les problèmes mondiaux. Avec l'Europe, l'Angleterre était déjà séparée au niveau de la monnaie. Les implications étaient différentes.

Je pense qu'actuellement, nous payons trop d'argent pour des pays qui ne rentrent pas dans les critères de l'Europe. Je ne suis pas contre au niveau de l'économie. Ce n'est peut-être pas plus mal pour la leur. Mais en ce qui concerne la nôtre, c'est autre chose.

Au niveau du climat, c'est différent.

### **Nous allons maintenant rentrer dans le vif du sujet. Pour commencer, j'aimerais savoir ce que vous connaissez du Dumping social au jour d'aujourd'hui ?**

Pour moi, cela permet la libre circulation des travailleurs au sein de l'Europe. Ils permettent de casser le marché dû au fait que leurs charges soient moindres. Selon moi le dumping social attire à tout ce qui entre encore dans la légalité.

### **Avez-vous déjà été amené à en parler avec un ami, une connaissance ou un collègue ?**

Oui. Je suis souvent amené à en parler avec des clients. Que très peu en famille et entre amis. Lorsque nous en parlons, il

s'agit de sujets sérieux de politique. Certains pensent que cela permet une libre circulation et d'autres que cela tue le travail du pays. Les avis divergent fortement.

**Si vous deviez être amené à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?**

Une boîte à chaussures. Ceci car lorsque l'on ouvre cette boîte, on découvre ce qu'il y a dedans sans en connaître sa véritable qualité.

Je lie cela avec le dumping social car on engage de la main d'œuvre à l'étranger sans savoir ce qu'elle vaut... On sait qu'on a payé pas trop cher mais en ce qui concerne le résultat finale et sa résistance, on le découvrira plus tard, comme quand on ouvre la boîte.

**Quelles sont selon vous les motivations des entrepreneurs qui utilisent cette méthode ?**

Il s'agit purement d'économie et de profit.

**Quelle est votre opinion sur ces motivations ?**

D'après moi, certains se trouvent obligés de recourir au dumping social afin de s'aligner à la concurrence et remporter des marchés. D'autres en sont les précurseurs et ce sont eux qui ont commencé ce mécanisme afin de casser les prix du marché. En fait je pense que casser les prix tue le marché.

**Quel est pour vous, le rôle des clients par rapport au dumping social ?**

Cela dépend. Je pense que le client doit laisser son fournisseur ou son sous-traitant libre de ses actes et être responsable de lui-même. S'il est au courant des pratiques de son entrepreneur et que ça ne le dérange pas, c'est son droit. Si par contre il ne désire pas recourir à la main d'œuvre étrangère, il est bien sûr libre d'accepter de payer plus cher et d'aller voir ailleurs.

**Par rapport à notre mémoire, nous développons le côté illégal du dumping social, à savoir la main d'œuvre étrangère qui ne s'aligne pas aux obligations belges. Dans de nombreux cas, les ouvriers ne sont pas en ordre dans leur pays et du coup sont beaucoup moins chers et illégaux ! Aujourd'hui, il n'y a pas de définition précise sur le dumping social. Il n'y a pas de loi ni de définition précise. Nous ne parlons pas du dumping social comme étant de la libre circulation des biens et services entraînant une compétition légale du marché. Nous ne traitons pas de l'aspect légal mais bien de l'aspect frauduleux. Nous cherchons à développer un message afin de faire prendre conscience que bon nombre d'entreprises font appel à la main d'œuvre étrangère sans respecter les conditions fixées qui font que les travailleurs se retrouvent exploités et en situation de précarité.**

**Nous pensons qu'une personne prévenue de la problématique sera plus facilement amenée à se faire du souci et fera plus attention à ce que les travailleurs exercent en toute légalité. Cette personne pourra ensuite poser la question lui permettant de s'assurer que l'entrepreneur agit en toute légalité.**

**De ce fait, maintenant que vous connaissez notre point de vue. Quel est pour vous, le rôle que peuvent jouer les clients?**

Je pense que cela va dépendre du secteur d'activité. En rapport à la construction, les gens ont l'image que la qualité de la main d'œuvre locale est meilleure que celle de l'Europe de l'Est. Cette idée est peut être préconçue et fautive mais les gens doivent investir de gros montants pour construire et seront attentifs à la qualité.

Rapport aux biens plus petits, les gens achètent des T-Shirts Nike bon marché en connaissance de cause et continuent à se fournir.

Le client s'il est conscientisé peut poser des questions mais il ne pourra jamais savoir effectivement la vérité par rapport aux conditions d'emploi des travailleurs. Malheureusement il sera esclave de la communication faite par l'entrepreneur.

**Oui je vois ce que vous voulez dire. Les gens savent que les T-shirt Nike se font par des petits chinois dans de très mauvaises conditions et ne feront pourtant rien mais cela car ils ne sont pas amenés à y penser. Quand nous rentrons chez Nike, rien ne nous rappelle l'origine de la fabrication. Le client oublie ce qui est évidemment plus facile à oublier. C'est pourquoi nous cherchons un moyen pour conscientiser les gens afin qu'ils soient au courant et qu'ils soient amenés à y penser et à y faire attention. Il faut réussir à les aider à y penser au moment du choix. L'entrepreneur ne va jamais se vanter d'exploiter sa main d'œuvre illégalement...**

Oui. C'est pour cela d'ailleurs que beaucoup racontent et mettent en avant le fait que leur main d'œuvre soit locale.

**C'est pour cela que nous devons être vigilants et si nous développons l'aspect local, nous ne pouvons pas dénigrer le non local car il y a risque d'être dans une publicité raciste. Nous ne pouvons pas ouvertement en vouloir aux polonais qui viennent en Belgique travailler pour nourrir leur famille.**

Tout à fait, je n'incrimine pas les gens qui viennent travailler mais les politiques qui laissent faire et du coup qui entraînent de nombreuses difficultés et de l'injustice pour les entreprises.

**Complétez cette phrase : Un client conscient du dumping social est un client ...**

Réfléchi.

**Maintenant, nous allons rentrer dans la partie purement marketing. Quelles seraient selon vous les meilleures techniques à utiliser pour conscientiser les clients ?**

Le meilleur moyen est de travailler avec les relations de presse qui permettent de diffuser des articles et relayés par tous les supports. Cela va permettre d'informer les gens, d'avoir du contenu visuel et rédactionnel lu ou en télévision ou autre. Cela serait la meilleure arme mais également la plus économique car c'est du journalisme.

**Faudrait-il plus se pencher sur un journalisme presse papier, audio radio, visuel télévisé ?**

Je pense que le meilleur média actuel reste la télévision. Internet a un beau rôle à jouer aussi. Sur les réseaux sociaux avec des vidéos plus décalées et conceptuelles. En télévision, une émission d'actualité ou un reportage sur le ds permettrait aux gens de comprendre ce que c'est exactement en touchant directement 300 000-400 000 personnes en Belgique.

**Le mieux est toujours de faire un mix ?**

De toute façon, le plus performant est de multiplier les médias afin de croiser les infos et que cela pénètre bien

**Quels sont selon vous les moments les plus opportuns pour divulguer une information sensible au grand public ?**

Tout dépend du profil de la personne à atteindre.

**Dans notre cas, le but est d'atteindre tout le monde de façon général. Sauf peut-être les moins de 25 ans qui ne sont pas supposés être prêt à construire. Toutefois, cela pourrait être intéressant d'également toucher les 18 et 25 ans pour les prévenir du problème et de faire en sorte que cela soit encré dans leur tête.**

Les jeunes pourraient aussi être intéressés, seulement il est nécessaire que cela fasse partie de leur éducation. En ciblant les jeunes, l'idée est de faire comprendre globalement que le dumping social est mal. Il pourrait s'agir d'une forme d'éducation tout comme la pollution, le tri des déchets,... Alors que lorsque nous étions enfants, nous n'étions pas éduqués vis à vis de l'environnement et du dumping social. Aujourd'hui les enfants reçoivent des cours et tout le processus fait partie de leur éducation. Plus on attaque jeune, plus cela rentrera dans les mentalités.

**Donc il faudrait fortement attaquer les familles.**

Pour moi c'est institutionnel et politique. Il faut que les politiciens réagissent par rapport à l'Europe. C'est pourquoi je pense que le journalisme a un rôle important à jouer dans ce problème.

Après, je pense qu'il faut conscientiser dans les domaines où c'est le plus développé. La construction est très touchée. Il faudrait travailler avec la fédération de la construction pour développer une thématique de communication générale envers les entreprises ainsi qu'envers le public. Il faut que ça soit les confédérations qui proposent ces supports plutôt que les entreprises. Les entreprises ne peuvent pas réussir à sortir cela de quelque part.

**De manière générale, pensez-vous qu'il y a un meilleur moment dans la journée pour faire passer l'info ?**

Je pense que les gens qui écoutent les informations du soir, reçoivent souvent de mauvaises informations qui ne sont pas agréables à entendre. Pour moi, il n'y a pas de meilleur moment. Chacun est réceptif à un moment différent. Surtout lorsque nous nous attaquons à la population presque tout entière. Il faut être large pour toucher le plus de monde possible. Les mails sont le plus souvent lus le matin, la télévision est regardée en soirée, la radio aux heures de pointes... Donc il faut réfléchir quels sont les moments les plus opportuns vis à vis de chaque média mais réussir à être présent tout au long de la journée.

**La théorie nous a montré que 95% des éléments qui nous entraînent vers l'achat se situent dans notre inconscient. Pensez-vous que ceci vaut également lorsqu'il s'agit d'une décision conséquente, tel la construction d'une maison ?**

Je pense que oui, la notoriété d'une entreprise aide à vendre. Une entreprise bien installée depuis longtemps aura plus facile à vendre qu'une toute jeune entreprise qui commence. La notoriété et le bouche à oreille sont très influents. Avoir un historique qui prouve de l'expérience de l'entreprise est une réelle force d'image même si il est vrai que cela reste abstrait. On ne va pas signer une maison parce que l'entreprise est passée à la télé ou est présente à Batibouw mais cela rassure. Il faut avoir une position dans un milieu et être incontournable dans ce milieu.

**Lorsque je parle d'éléments inconscients, je parle par exemple de la marque Nike qui utilise des stars pour montrer la qualité de son produit. Ce genre d'élément pourrait-il être adapté à la construction ?**

Oui, je pense que la qualité des messages peut influencer les gens.

**Selon la théorie, il est nécessaire que, lorsque nous nous projetons, l'image que nous percevons de nous-mêmes soit positive. Pensez-vous que ce besoin d'image de soi favorable pourrait avoir un impact sur la manière dont le public traitera l'information reçue vis-à-vis du phénomène du Dumping social ?**

Oui je pense bien.

**Par exemple, si nous prenons le groupe Jost, pensez-vous que certains vont en garder une mauvaise image et ainsi ne plus fréquenter l'entreprise ?**

Certains oui, je pense

**Selon la théorie de Ivan Pavlov, la valence d'un stimulus perçu comme positif ou négatif peut être transmis à un stimulus neutre qui lui a été associé. De ce fait, pensez-vous qu'il est possible de conscientiser un individu face au Dumping social en lui expliquant que nier le problème revient à associer son projet de vie personnel à de la fraude ?**

Oui, c'est possible. Après, tout dépend de la personne relais et l'importance que celui qui reçoit l'info donne à celui qui le lui donne.

Si un fils reçoit l'info de son père avec qui il est toujours en conflit et qu'il ne partage pas du tout les mêmes idées politiques, il est tout à fait probable que l'info ne passe pas.

Mais au contraire, un fils et un père très proches auront une communication qui passera bien mieux et qui engendrera un transfère.

**Donc nous pourrions selon vous jouer sur cette liaison de l'image positive de soi ?**

Oui cela pourrait rentrer dans le flux des réseaux sociaux où les gens aiment montrer que ce qu'ils font est bien pour eux. Ils pourront peut-être ainsi partager l'info positivement.

**De par votre expérience, lorsque nous parlons d'un sujet aussi sensible faut-il faire de la communication de masse ou cibler le public précisément en leur expliquant le tout de façon détaillée ? Quitte à avoir un message moins qualitatif en masse plutôt qu'un message plus qualitatif en ciblant le public.**

Je pense qu'il faut faire les 2 car le média de masse peut également véhiculer un message qualitatif. Si on regarde certaines émissions de grande qualité, on peut toucher 2 à 300.000 personnes en une demi-heure en leur expliquant concrètement ce que c'est et comment faire pour ne pas y arriver.

Après, je pense que les réseaux sociaux ont une place à jouer aussi. Si on veut faire passer de l'info, il faut aussi passer par là mais de manière différente qui sera plus agréable que devant la télévision où on est plus passif. Sur les réseaux sociaux, on y va pour son plaisir et on n'a pas nécessairement envie de lire une actualité désagréable. On veut que cela soit intéressant immédiatement. Le message doit être pensé différemment.

**Donc, si on divulgue sur le réseau social, il faut être plus positif ? Contrairement où via la télévision, on peut être plus détaillé, plus qualitatif, voir désagréable ?**

Oui, dans les réseaux sociaux l'information doit être plus ludique, accrocheuse afin que les gens cliquent pour lire l'information qui peut être aussi bien complète, qualitative et désagréable.

**Comment faire alors pour accrocher de façon plus positive et plus ludique ?**

Cela peut-être ludique et accrocheur tout en étant quelque chose de direct qui paraîtrait comme scandale et donc accrocheur.

**Pourrait-on partir d'une idée de scandale au sujet du dumping social qui est un sujet sensible, sachant qu'il faut éviter d'aller à l'encontre de la libre circulation des services ?**

Je pense que le titre, comme tous les articles de presse, le titre est accrocheur puis le contenu est un peu différent que ce que le titre annonce. Les nuances sont là, il s'agit d'inviter à lire en accrochant les gens de par le titre puis de donner la réelle information dans le contenu par la suite.

**Suite au principe du moindre effort, quelle est la manière la plus appropriée pour capter l'attention du grand public ?**

La télévision, c'est là qu'on est le plus passif. C'est à ce moment qu'on avale les informations sans réellement y réfléchir.

**Mais si nous voulons toucher les personnes qui n'en ont jamais entendu parler ? Si nous voulons leur transmettre une information qu'ils n'attendent pas ?**

Il faut communiquer sur les supports où ils sont. Ils ont tous la radio dans la voiture, ils ont tous les réseaux sociaux aujourd'hui. Je crois qu'il y a plus de 90% de belges sur Facebook. C'est primordial d'aller sur Facebook mais le cross média est indispensable.

**Pensez-vous que le marketing sensoriel peut-être une façon originale et nouvelle à utiliser lorsque l'on cherche à conscientiser la population ? Cela pourrait-il donner un plus au message ? Car j'ai l'impression que lorsque nous nous trouvons sur Facebook, tout est identique et rien ne sort du lot.**

Le street marketing a cela d'intéressant que les gens sont participatifs. À partir du moment où ils acceptent de participer à une action, il y a de plus grande chances pour que. Je parlais de boîte à chaussures tout à l'heure et lorsqu'ils ouvrent la boîte, ils découvrent une balle de tennis à la place de chaussures. En leur expliquant pourquoi, ils vont peut-être y réfléchir autrement. Le problème est que cela prendra beaucoup de temps et de ressources pour y arriver. Mais cela peut être intéressant.

**Mis à part le street marketing...**

Pour tout ce qui concerne le marketing olfactif ou autre, je l'imagine bien pour un commerce mais j'ai du mal à me le représenter vis à vis du dumping social.

Il faut souvent se rendre dans un lieu pour vivre le marketing sensoriel, or il n'y a pas de bureau de dumping social ou d'endroit spécifique où les gens se rendent.

**Je reviens sur une des questions précédentes, nous avons pensé que, comme pour la pollution, nous pourrions développer un cachet certifiant que tout est en règle.**

Un label ?

**Oui, par exemple la tête d'un bonhomme avec un casque de chantier qui sourit. Cela montre une image agréable et non dénigrant pour la population étrangère qui vient travailler en Belgique. Ce label permettrait de montrer et prouver que les entreprises suivent les règles. Le logo ne serait pas obligatoire mais servirait uniquement pour les entreprises en règle qui cherchent à prouver de leur bon foie.**

C'est une très bonne idée, j'ai présenté dernièrement à un client, une entreprise qui désire faire du recyclage très spécifique. Je lui ai proposé de trouver un label pour ce produit car un label peut transmettre énormément de valeur ajoutée. Seulement derrière un label, il faut une charte de qualité avec de nombreuses conditions à respecter donc ce n'est pas toujours évident puis il faut également que ce label soit reconnu.

Cela peut être très intéressant mais il faut communiquer sur ce label, ce logo, pour que les gens sachent ce dont il parle et ce qu'il reflète.

Ce n'est pas facile. Prenons par exemple dans le papier, le logo FSC qui signifie que chaque arbre déplanté est replanté.

Très peu de gens connaissent ce logo ets avent qu'il s'agit d'une gestion saine de l'écologie. Nous, professionnels sommes au courant mais les clients eux ne le sont pas et demandent des papiers « recyclés » qui en fait ont plus de produits chimiques que les autres. Donc c'est très difficile de communiquer là-dessus.

**Je me dis que si on cherche à faire toute une publicité pour conscientiser les gens, on pourrait la démarrer autour de ce label afin que les gens apprennent à connaître la raison d'être de ce label et du coup apprennent à comprendre le dumping social.**

Oui tout à fait, et, je pense que ce qui serait intéressant serait également de s'inspirer d'un site existant en France qui s'appelle « *c'est qui le patron ?* ». Sur ce site, ils analysent des produits de consommation avec plusieurs questionnaires et demandent à la population de déterminer les critères de choix. Par exemple, pour la viande, ils demandent à la population si pour eux c'est important que celle-ci provienne de l'étranger ce qui par la suite permet de diminuer le prix? Avec cela, on voit vraiment la demande finale du client avant de créer le produit. C'est une démarche à l'envers, mais cela rend les gens participatifs à la création de la campagne. Evidemment cela n'existe pas dans le domaine de la construction mais c'est une démarche assez sympa.

Ceci dit, le principe du label est très intéressant et cela pourrait être le début d'une campagne. Mais de nouveau, la première phase sera d'informer les constructeurs sur le label afin qu'ils y adhèrent. Car si on crée un label et qu'aucun constructeur n'y adhère ce n'a pas de sens.

**Oui, c'est sûr que avant de le promouvoir il faut développer une charte, qu'elle soit acceptée, et que tout le monde soit au courant.**

Et qu'il y ait des adhérents aussi, car sans adhérent cela ne peut fonctionner. Toutefois, il me semble qu'en ce qui concerne la Belgique, cela ne peut que marcher. Mais on ne pourrait l'annoncer haut et fort que si on a une majorité d'entreprises adhérentes car s'il n'y en a que 2 ou 3, cela ne pourrait jamais être lancé. Mais si on travaille avec la confédération, celle-ci va l'orienter vers tous les constructeurs.

**Merci, je pense que j'arrive au bout des questions. Auriez-vous des commentaires ou autres remarques et questions ?**

Non, pas particulièrement, je pense que c'est intéressant. Après, le tout est de promouvoir cette communication qui est difficile à gérer. Cela devrait venir de la politique car vous êtes étudiants et pour mettre quelque chose en place à ce sujet il faut des fonds.

**À ce stade, le pouvoir politique a déjà énormément de choses, même s'il devrait faire 3 fois plus. Mais le problème c'est que ce sont des gens qui n'ont jamais étudié du marketing. Ils se rendent bien compte que des tonnes d'articles ont déjà été publiés mais personne ne lit ces articles sauf ceux qui sont déjà au courant du problème. C'est pourquoi la confédération est occupée à sortir des petites publicités. Actuellement ils sont en train de les développer avec un journaliste.**

C'est marrant car il y a 2 ans, j'ai eu des contacts avec la confédération pour lancer des capsules comme cela et c'est assez surprenant qu'ils le fassent.

Je pense aussi que le domaine de la construction a besoin d'une revalorisation du métier et il serait très intéressant de travailler sur la vie de l'ouvrier. L'ouvrier qui se lève à 5 heures du matin pour faire son chantier à 200 km. Il faudrait le filmer tout au long de sa journée de travail avec son retour chez lui le soir car il a aussi une vie de famille. Montrer que eux aussi doivent payer leurs factures tous les mois. Le dumping social empêche de le faire. Filmer la vie réelle de quelqu'un qui fait bien son métier, un passionné, c'est quelque chose de beau !

**Oui, mais j'ai l'impression que cela doit arriver ultérieurement car cette vidéo ne va pas permettre d'accrocher les gens. Si ?**

C'est une image positive du métier, après est-ce que cela va les conscientiser sur le problème du dumping social ? C'est une autre question. Mais bon, c'est un scénario que je viens de sortir en 2 secondes, ce n'est pas quelque chose de très abouti. Il faudrait définir l'objectif d'une telle vidéo mais il faut aborder le sujet par le côté humain des choses car l'information passe beaucoup mieux par l'émotion que par le factuel.

Ça c'est sûr. C'est pour cela aussi que la confédération a écrit plusieurs articles qui démontrent les faits mais il n'y a pas d'émotions et le message ne passe pas.

Ceci dit, quand on voit la famine dans le monde, on en parle depuis des années et des gens qui meurent de faim il y en aura toujours. On a beau communiquer sur le sujet...

**En effet, il n'y a pas une solution au dumping social, c'est comme le marché noir ou la pollution. Ce sont des phénomènes qui continueront toujours. Maintenant, c'est bien que les gens soient au courant pour essayer de limiter. Car si on ne fait jamais rien, la situation ne fera qu'empirer.**

Je pense qu'il faut faire quelque chose effectivement mais le seul levier c'est les politiciens qui doivent aller chercher. C'est comme la Black Box dans les restaurants qui fut mise en place dans le but de diminuer le marché du noir. Je ne sais pas si cela aide mais ils ont fait quelque chose pour serrer la vis et cela ils doivent le faire.

## 9. Interview Monsieur M. Lombet

Chef de direction  
CSC Liège  
Mercredi 7 Juin 2017

### **Afin de commencer, pourriez-vous me parler de votre parcours et de votre travail actuel ? En quoi consiste-t-il exactement et depuis combien de temps exercez-vous ce métier ?**

Je suis entré à l'inspection du travail en 1991 donc cela fait 26 ans que je suis inspecteur du travail. Au départ, je m'occupais de tout ce qui concerne la direction traditionnelle. C'est à dire le contrôle des employeurs belges sur Liège. Nous sommes polyvalents et donc notre travail concernait tous les secteurs d'activités que ça soit la construction, l'horeca le métal ou autres. J'ai fait ce travail pendant 19 ans. En 2010, je suis devenu inspecteur chef de direction. On m'a affecté à la direction réseau qui existait déjà depuis 2006. Il s'agit de la direction qui s'occupe du contrôle des entreprises étrangères. La directive date de 1996. Le phénomène du dumping social a commencé à prendre un petit peu d'ampleur et donc en 2006, nous avons décidé de créer les directions réseaux ou Covront pour les flamands afin de contrôler l'activité de ces sociétés étrangères qui détachaient des travailleurs en Belgique. En 2010, j'ai repris la direction réseau et le phénomène a continué à augmenter. Depuis 2012, je dirais que le phénomène a pris une ampleur beaucoup plus importante. C'est pourquoi il y a eu des accords gouvernementaux en 2014 et 2015 afin de lutter de manière plus forte contre le dumping social et la fraude sociale. De ce fait, nous avons décidé en 2014 de renforcer les directions réseaux et également d'augmenter le nombre d'inspecteurs par direction de 1 en 2006 à 4 en 2017. Il y a plusieurs directions en Belgique. En moyenne, une direction par province. Actuellement il y a une trentaine d'inspecteurs qui s'occupent exclusivement du contrôle des sociétés étrangères sur plus ou moins 250 inspecteurs en tout et ce quel que soit le secteur. Evidemment cela ne concerne que les secteurs où il y aurait un détachement des travailleurs venant de l'étranger.

De là sont également apparues des plateformes et des réunions avec les présidents des différents secteurs. En 2014 nous avons également commencé à faire des questionnaires particuliers pour entendre les travailleurs étrangers. Parce qu'avant nous pouvions les identifier grâce aux documents qui existaient mais nous ne savions pas les entendre vu qu'ils ne parlent pas notre langue. Depuis 2014 nous avons des questionnaires dans la langue du travailleur où nous lui posons des questions bien particulières. Il faut savoir également que la direction réseau contrôle les entreprises étrangères mais il y a deux pans à ces contrôles. Il y a d'une part le contrôle des lois sociales au sein du SPF emploi et travail mais il y a d'autre part l'inspection sociale. Cette inspection sociale va disparaître au 1<sup>er</sup> juillet et va intégrer l'ONSS qui s'occupe également du contrôle des entreprises étrangères mais sur le plan des conditions de détachement.

En ce qui nous concerne au niveau du contrôle des lois sociales, nous nous occupons des conditions de rémunérations. Nous essayons de protéger les travailleurs et faire en sorte que le travailleur ait au minimum la rémunération qui lui est due. Ce qui n'est pas le cas dans d'autres pays où ce sont les syndicats qui s'en occupent ou le tribunal directement. Ici nous pouvons aller trouver un employeur et lui demander de contrôler les salaires afin de vérifier si les travailleurs sont convenablement payés. Le gros problème au niveau des travailleurs étrangers c'est que leurs salaires sont nettement insuffisants puisqu'ils continuent très souvent à payer le salaire qui est d'application dans leur pays. Si nous sommes en Roumanie il s'agit de 250€ par mois, si c'est en Bulgarie il s'agit de 200€ et ce montant peut même encore tomber plus bas. Or, un travailleur détaché en Belgique pour travailler doit normalement respecter le niveau des salaires durant la période de son détachement en Belgique. Respecter le barème belge avec tout ce qui est rendu obligatoire dans la matière. Si on est en construction, on a à la fois le barème minimum mais on a également tous les avantages qui en découlent : les primes, les frais de déplacement, tout ce qui est rendu obligatoire par l'arrêté royal et qui est contenu dans les CCT (Convention collective de travail). Lorsqu'on identifie un travailleur étranger on lui pose donc des questions afin de savoir combien il est payé à l'heure, combien il est payé par mois, qui paye les frais de voyages, qui paye les frais de déplacements, qui paye les frais de logements, est-ce qu'ils font des heures supplémentaires, est-ce qu'ils travaillent le samedi et le dimanche ? ...

On a constaté que très souvent ils travaillent également le weekend car vu qu'ils ne rentrent quand même pas dans leur pays, ils se disent qu'ils peuvent autant travailler davantage et gagner plus pour ensuite prendre des congés à d'autres moments où ils peuvent rentrer dans leur pays.

L'autre pan est directement relié au règlement européen concernant la sécurité sociale. Car un travailleur qui est détaché va rester attaché à la sécurité sociale de son pays pendant le détachement. Donc il y a un règlement européen qui prévoit cela et qui prévoit les conditions à respecter en termes de détachement. Le contrôle de la sécurité sociale s'occupe donc de voir si les conditions de détachement sont respectées et s'il ne s'agit pas d'un faux détachement. Il y a un faux détachement lorsque la société n'a par exemple pas d'activité en Roumanie. La seule utilité de mettre des travailleurs en Belgique est donc d'avoir un prix qui soit nettement moins cher. Cela parce qu'ils ne payent pas le salaire minimum prévu ou parce qu'ils ne payent pas les cotisations sociales dans leur pays. La seule partie qui pour nous n'est pas du dumping social c'est si l'on respecte les conditions de détachement et que le travailleur a bien son document A1 et qu'il reste bien attaché à la sécurité sociale de son pays. Si les cotisations fiscales et sociales de son pays sont inférieures à celles qui sont en Belgique, nous considérons que ce n'est pas du dumping social. Il y a un avantage bien entendu qui pourrait amener à une concurrence déloyale mais c'est ce que permet la réglementation européenne. On entre réellement dans le dumping social quand c'est du faux détachement car il n'y a pas d'activité dans le pays. Cela arrive si c'est une société boîte aux lettres, une société fictive ou parce que les salaires ne sont pas respectés, heures supplémentaires non payées, des heures de travail ne sont pas respectées, ...

Mais là tout le monde au sein de la chambre ne tombe pas d'accord donc c'est compliqué.

Le dumping pour moi est donc un contournement des législations, un contournement des lois internationales. C'est le détournement des législations en vue de créer un avantage de concurrence déloyale.



**Lorsque vous parlez de dumping social avec vos collègues au bureau, vu que vous êtes du métier je me doute que les avis convergent fortement. Mais toutefois lorsque vous en parlez avec vos proches et amis, quelle est leur opinion ?**

L'opinion n'est pas claire car le concept n'est pas défini donc ce n'est pas facile.

Le souci, c'est qui si j'en parle avec d'autres personnes, c'est que le cadre du respect des conditions de rémunérations ne sont très souvent pas respecté. Donc très souvent on est confronté à du non-respect de rémunération. C'est très rare que cela soit respecté. Donc je dirais que les personnes qui sont autour de moi sont très conscientisées au problème. Je dirais également que les employeurs belges sont très contents de nous voir arriver sur chantier pour contrôler car pour eux ils sont persuadés que c'est une concurrence déloyale. Si nous sommes dans une situation de dumping social avéré très régulier, les travailleurs étrangers sont habituellement très contents aussi de nous voir arriver. Dans plusieurs cas ils savent qu'ils sont sous-payés. Donc il y a quand même pas mal de travailleurs détachés qui sont parfaitement conscients qu'ils se font exploiter. Seulement eux ne font rien car c'est la loi du silence. C'est la loi du silence car s'ils disent quelque chose ou si ils vont se plaindre, ils n'auront plus le travail. Un roumain qui gagne 200€ dans son pays pourra tout de même en gagner 800 à 900 en Belgique même s'il est supposé en toucher 1800 voir 2000€ net. Donc il veut continuer à augmenter son niveau de vie, son pouvoir d'achat et continuer à être détaché. S'il travaille ici un mois, cela en vaudra 4 chez lui et d'ailleurs à condition qu'il y ait du travail dans son pays car en Roumanie ou Bulgarie par exemple il n'y a pas de travail, du moins dans ces secteurs-là. Donc il y a un intérêt pour eux de venir travailler dans nos pays et ce qui entraîne qu'ils ne vont pas parler. Ceux qui parlent ce sont ceux qui sont occupés dans des conditions de travail déplorables. Ils sentent qu'ils sont réellement exploités et donc dans ce cas ils dénoncent ce qui ne va pas. Dans ce cas nous pouvons modifier les conditions de rémunérations ou les conditions de travail avec les autres services du bien-être au travail. Je dirais que lorsque nous allons sur chantier, les travailleurs belges sont parfaitement conscients du problème et ceux qui sont directement en concurrence avec ces entreprises sont très contents de nous voir contrôler. Lorsque nous parlons d'entreprises belges, nous devons faire très attention à ce que nous disons car il y a plusieurs axes. L'entreprise belge qui a un gros chantier et qui cherche des sous-traitants utilisera très souvent des sous-traitants étrangers qui coûtent moins cher. Par contre il y a aussi peut-être un sous-traitant belge sur ce même chantier qui travaille pour ce même entrepreneur principal. Celui-là sera alors très content de nous voir arriver car il est très en colère de savoir que la société étrangère paye ses employés 400€ net par mois alors que lui les paye 1800 voir 2000. Lui est alors très content car cela va permettre qu'on ne retrouve plus ces sous-traitants sur les chantiers.

Mais ce n'est jamais blanc ou noir. Prenons un entrepreneur principal comme Galère ou Wust par exemple. Mais cela reste entre nous ça. Non seulement on voit qu'ils recourent à la sous-traitance étrangère, mais en plus ...

Oui on a d'ailleurs vu avec Galère qu'ils ont, pour l'hôpital « La légia », mis leurs travailleurs belges au chômage afin d'embaucher de la main d'œuvre étrangère moins cher. Une fois les travaux terminés par contre ils ont dû faire re-travailler leurs employés belges car le travail des travailleurs étrangers avait été mal fait.

Effectivement mais cela ne va pas du tout car plus que ses travailleurs au chômage, il avait carrément du licencié plus de 100 travailleurs. Surtout qu'après les travaux il est à nouveau retourné chercher des Portugais ! Donc on voit de gros entrepreneurs qui se plaignent car ils doivent licencier des travailleurs vus que soi-disant il n'avait pas obtenu les chantiers qu'ils espéraient et parce qu'il y a du dumping social. Donc vous voyez c'est pas blanc ni noir car l'entrepreneur va se plaindre lui-même du dumping social alors que lorsqu'il fait des gros travaux, il emploie des sous-traitants d'entreprises étrangères. À nouveau ce que je vais dire reste entre nous mais au Mont Légia, nous y étions passés dans le but de contrôler. Les travailleurs étrangers avaient commencé en Juillet, et lorsque nous sommes allés voir en octobre, plusieurs mois plus tard, les travailleurs n'étaient toujours pas payés ! Les travailleurs détachés se sont directement plaints à nous et c'est pour cela qu'on a fait un contrôle. On a alors pu réguler toute la rémunération.

**Mais vous n'avez rien su faire vis à vis du fait qu'ils ont mis leurs travailleurs au chômage pour employer ceux-là ?**

Non pour ça nous n'avons pas ce pouvoir. Il s'agit de la compétence de l'ONEM. C'est l'ONEM qui doit vérifier que les conditions pour mettre les travailleurs au chômage économique ou chômage technique soient bien respectées. Malheureusement, j'ai tendance à dire que l'ONEM ne s'en occupe pas beaucoup. Il faudrait aller voir l'ONEM pour connaître leur point de vue mais nous de ce que l'on voit, ils ne s'en occupent pas beaucoup. Je pense que ce n'est pas une priorité pour eux.

**Quelles sont selon vous les motivations des entrepreneurs qui utilisent cette méthode ?**

Il s'agit de faire une marge bénéficiaire plus importante. Mais également gagner les marchés car ils sont en concurrence avec d'autres entreprises qui vont remettre des offres plus basses. Ceci se passe surtout vis à vis des offres de marché public car jusqu'à présent on prenait toujours l'offre la moins cher, la plus intéressante. Donc ils se retrouvent directement avec des offres qui sont inférieures et qui ont recouru à de la main-d'œuvre étrangère meilleure marché. Maintenant les choses commencent à changer pour le marché public mais les changements se font très lentement.

**Quelle est votre opinion sur ces motivations ?**

Si tout était correctement fait et que les conditions de détachement ainsi que les conditions de rémunérations étaient respectées, il s'agit d'une possibilité donnée par l'Europe. Le principe de la libre circulation est beau. Le problème c'est qu'il a été complètement détourné et qu'on se retrouve dans des situations de fraudes et de conditions de travail horribles. Donc c'est ça le problème car le principe en lui-même ne me gêne pas et ne me choque pas à partir du moment où cela permet la mobilité des travailleurs sur toute l'Europe. Le but est tout de même d'arriver à une Europe plus forte et d'aller vers une croissance au niveau européen et non uniquement national.

**Je reviens sur ce que vous m'avez dit au départ. Vous m'avez dit que vous vous occupez de la rémunération des employés. Mais qui est-ce qui s'occupe de toute la partie bien-être, logements convenables, ... ?**

Si les conditions humaines ne sont pas respectées, c'est la police qui s'en occupe. Il y a des cellules de la police qui

s'occupent spécialement de ça. Mais il y a également le contrôle du bien-être qui s'en occupe un petit peu. Mais même le contrôle du bien-être qui s'occupe de tout ce qui est technique et sécurité des travailleurs n'a pas de conditions à devoir respecter. En France par exemple il existe des conditions de logement à devoir respecter pour les travailleurs français mais également pour les travailleurs étrangers. Malheureusement nous n'avons pas cela en Belgique. On est un plus petit pays et je crois que pour les travailleurs belges la problématique du logement ne s'est pas posée de la même manière que pour un grand pays tel que la France ou l'Espagne. Donc nous avons beaucoup moins de réglementations, ce qui fait que cela coince un peu.

#### **Quel est pour vous, le rôle des clients par rapport au dumping social ?**

On commence à constater que même des particuliers recourent à des travailleurs étrangers. Ces particuliers pourraient ne pas recourir à l'occupation des travailleurs étrangers. Par exemple, je voudrais acheter des nouvelles portes. Je vais dans une entreprise puis dans une autre et je constate que la première est moins chère alors qu'il s'agit du même produit. Puis plus tard ma femme revient et me dit « tu sais il paraît que chez un tel les équipes qui placent le font mal, ce sont des roumains qui viennent ». Donc voilà même les particuliers sont confrontés à la problématique, ce qui fait que même pour un particulier les prix peuvent être inférieurs. Le particulier fait certainement le même cheminement qu'une entreprise afin d'avoir le moins cher. Donc toute la question est de savoir comment va réfléchir le particulier. Il est possible que certains se disent « Je ne vais pas aller chez un tel car même s'il est moins cher, je préfère faire vivre la main d'œuvre locale ». Ou si je vois que le travail est moins bien fait et que je veux de la meilleure qualité, je vais plutôt recourir à un travailleur belge qui utilise la main d'œuvre belge avec des produits qui sont également locaux. Car il y a cette problématique là aussi, c'est que non seulement le dumping se passe au niveau des travailleurs qui vont être occupés mais également au niveau des matières. Car maintenant on a énormément de matériaux qui viennent des pays de l'est et qui sont de moins bonne qualité et moins cher. On va prendre des châssis de fenêtre Roumain ou Polonais, et donc non seulement les matériaux sont moins cher mais également la main d'œuvre. Est-ce que moi citoyen je vais me dire que je préfère utiliser une entreprise belge qui a recours à des ouvriers belges et à des matériaux qui viennent d'Allemagne pour lesquels j'ai la certitude qu'ils sont certifiés même s'ils me couteront 40€ plus cher ? C'est la une question bine complexe. Le citoyen réfléchi toujours en rapport qualité prix.

#### **Si vous deviez être amené à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?**

Je pense à un fouet. C'est en rapport avec l'esclavage des travailleurs. Je me retrouve dans un phénomène qui entraîne de l'esclavage pour une partie de la population européenne voir du monde entier.

#### **Quels seront selon-vous les challenges qui apparaîtront dans le futur de ce métier ?**

On constate qu'on est peu de personnel pour lutter contre ce problème et qu'on a peu de moyens. On a peu de moyens car il s'agit de langues étrangères. Donc ce qui est voulu par l'Europe et notre administration centrale pour le futur est d'augmenter les collaborations avec les autres pays. Tous les pays n'ont pas de moyens extraordinaires pour lutter contre le problème de façon plus efficace mais il faut augmenter la collaboration pour s'échanger l'information et pour pouvoir plus rapidement mettre fin à la situation de dumping. On est plus fort si on le traite à la fois dans le pays où se trouve la société ainsi que dans le pays qui reçoit. L'efficacité de contrôle sera meilleur si le fraudeur se sent menacé à l'endroit où il fait les travaux mais également à l'endroit d'où il provient. Mais là il y a encore beaucoup de travail à faire pour prouver au fraudeur qu'on peut être encore plus efficace. Car ce qui se passe très souvent c'est que pour demander des régulations, nous écrivons dans le pays en Roumain grâce à une lettre type que nous avons. Seulement très beaucoup, au moins 50% ne répond pas. Après on fait un pro-justicia, il y a une infraction mais la personne ne sera pas poursuivie par la justice car la justice n'a pas non plus les moyens pour poursuivre quelqu'un qui ne répond pas. Donc si nous voulons être efficace il faut réduire cela afin que le fraudeur ne se sente tranquille nulle part.

#### **De quelle manière doit-on appréhender un groupe lorsque nous tenons à exposer une situation délicate/sensible ? Est-il plus judicieux de l'aborder de manière positive (montrer qu'il y a une solution) ou est-il plus judicieux de le dénoncer et donc passer un message plus rude et négatif?**

Quel est le public cible ?

**La population toute entière. Car dans notre mémoire nous pensons qu'il pourrait être intelligent de prendre le même chemin que celui qui a été utilisé pour avertir de la pollution. Il faut dénoncer le problème à toute la population pour que par la suite il s'agisse d'un apprentissage qui soit donné dès le plus jeune âge à l'école ou par les parents en famille. Ainsi cela fera partie des bases et qu'il devienne presque normal de toujours demander quelles sont les conditions de traitement des ouvriers.**

Hélas nous n'y sommes pas encore. Il n'y a pour le moment rien qui est mis en place et qui permettrait aux citoyens de vérifier que l'entreprise avec laquelle ils travaillent soit en ordre.

#### **Est-ce que vous auriez une idée de quelque chose qui pourrait aider les gens à pouvoir vérifier justement le respect de la loi ?**

Ce mécanisme-là existe pour les sociétés belges. Ils peuvent vérifier si l'entrepreneur respecte bien ses obligations fiscales et sociales sur le site du portail de la sécurité sociale. D'ailleurs un particulier a même tout intérêt à vérifier que l'entrepreneur soit dans les règles car s'il ne paye pas ses cotisations sociales et fiscales, pour le montant des travaux on pourrait se retourner vers le particulier pour lui demander de payer le montant, demander le montant de la TVA des travaux à la clientèle.

#### **Mais vis à vis des travailleurs détachés il n'y a pas ?**

Non il n'y a pas. Tant qu'à présent je ne vois pas non. Mais justement là vous pouvez me faire des propositions.

**Justement j'en ai éventuellement une mais j'attendais de voir votre avis en premier lieu afin de ne pas influencer**

**votre réponse.**

Pour le moment il existe des plateformes où nous nous réunissons avec les syndicats et les confédérations de la construction et tout autre secteur confondu. Il y a un site internet spécifique pour cela. Il y a également la possibilité de dénoncer des faits via un site si quelqu'un constate quelque chose de suspect sur un chantier. On peut également téléphoner afin de dénoncer des faits. Dernièrement il y a souvent des campagnes qui sont organisées soit par le ministère soit par les syndicats. Ces campagnes sont des flyers qui sont alors distribués en entreprise, sur chantier aux travailleurs détachés... afin de conscientiser les gens du secteur. Voici tout ce qui a été fait jusqu'à présent en plus de campagnes dans la presse qui donne des chiffres ou relate d'autres faits.

**Pensez-vous que si les campagnes touchent aux émotions des individus, il n'y aurait pas un effet plus grand en ce qui concerne l'impact que de donner des chiffres ?**

Je pense que c'est déjà le cas. Les gens sont conscients je pense qu'une bonne partie des travailleurs détachés qui viennent en Belgique se font exploiter et qu'on ne leur paye pas les salaires comme il le faudrait. C'est comme pendant des années on était conscient qu'il y avait des décharges et que cela polluait mais on continuait pourtant à porter nos affaires à la décharge.

**Oui c'est sûr que le phénomène ne disparaîtra jamais. C'est un peu comme le marché noir ou comme la pollution ou encore la famine dans le monde. Nous savons qu'elle existe et pourtant nous ne faisons que peu.**

Elle pourrait selon moi disparaître mais personne ne le veut pour le moment. On pourrait supprimer cette disposition qui permet de détacher les travailleurs.

**Oui mais dans ce cas nous supprimerions la libre circulation des biens et des services en Europe.**

Oui tout à fait. On ne supprime pas mais on oblige à ce qu'ils soient déclarés sur leur lieu de travail. S'ils viennent en France, ils sont déclarés en France. L'idée de base était de laisser le travailleur attaché à la sécurité sociale de son pays s'il était détaché. Cela afin de comptabiliser ses périodes de travail plus facilement. Car s'il avait été déclaré en France, en Roumanie en Norvège et encore dans d'autres pays, une fois à la pension il sera très difficile de savoir qui va lui payer quoi et pourquoi.

Alors que si tout revient à chaque fois en Roumanie, il est plus facile de calculer ses avantages, sa pension et tout le reste.

J'explique notre idée de développer le label socialement responsable.

Chaque année l'entreprise devrait pouvoir prouver qu'elle mérite de recevoir ce label qui serait un label donc annuel. Ce label permet aux gens de directement savoir si oui ou non l'entreprise respecte la loi. Au travers de ce label nous pourrions lancer toute une communication afin de sensibiliser les gens et dénoncer le problème avec une image positive. Nous n'utiliserions pas un message négatif car il peut faire peur et effrayer et donc engendrer l'effet inverse de celui qui est désiré. Une image positive quelle est l'importance du logo.

De premier abord je ne suis pas certain que cela serait réalisable car il existait déjà quelque chose de similaire qui fut par la suite condamné par l'Europe. L'Europe a condamné les conditions d'enregistrement que nous avons en Belgique. Donc en son temps, tous les entrepreneurs devaient être enregistrés et devaient justement apporter la preuve qu'ils n'avaient pas de dettes sociales, de dettes fiscales ou d'autres problèmes avec l'inspection de travail. Nous devons alors siéger tous ensemble afin de voir ce qu'il fallait faire. Nous disions par exemple : Une entreprise X a un problème, cela ne va pas il faut agir. » Mais de ce fait cela nous amenait à enlever le numéro d'enregistrement des entreprises avec des agrégations de types différentes. Un arrêt de la cour de justice des communautés européennes a fait stopper cette pratique. Nous avons dû cesser ce type d'agrégation.

**D'accord je comprends. Mais imaginons maintenant que ce label ne soit pas obligatoire pour toute entreprise comme ce fut le cas pour votre agrégation mais que plutôt ce soit une démarche volontaire ? Que ce soit uniquement, sur base volontaire, les entreprises qui viennent demander l'obtention de ce label afin de montrer qu'elle est en règle.**

Oui un peu comme un Iso quelque chose.

Oui tout à fait.

Peut-être dans ce cas cela peut s'avérer être intéressant. Il faudrait voir si en étant pas obligatoire si cela peut se faire.

**Quel est selon vous le critère le plus important lorsque nous construisons une maison, hormis son prix ?**

Avoir une maison bien finie. La qualité des finitions. Il ne faut pas que ça soit bâclée. Qu'on fasse le gros-œuvre puis que par la suite on bâcle car ce qui donne un réel cachet à la maison ce sont ses finitions.

**Selon la théorie, les consommateurs accordent une grande importance au pays d'origine du produit. Pensez-vous que cela s'avère vraie vis à vis de secteur de la construction ? Si c'est le cas, quelles en sont les raisons ?**

Oui c'est vrai. C'est comme l'exemple des châssis que j'ai pris tout à l'heure. N'importe quel citoyen a envie d'avoir des châssis de qualités qui respectent les normes et qui vont même au-delà des normes prévues afin d'avoir à la fois une meilleure isolation thermique et isolation phonique. Alors on préférerait avoir un triple châssis venant d'un pays tel que l'Allemagne, la Belgique ou la France car il s'agit là de produits de qualité qui résistent longtemps.

Si je recours à une entreprise polonaise ou roumaine je ne suis pas certain d'avoir ces garanties.

**Est-ce que vous pensez qu'en Belgique l'aspect « local » répond à ces critères ?**

D'une certaine manière oui. Chez nous, oui.

**Ya t'il des pays avec lesquels les belges n'aiment pas particulièrement faire affaire ou pensent qu'il s'agit de mauvaise**

**qualité ?**

Oui il y a un phénomène qui est connu comme je l'ai cité quelque fois avec les pays de l'Est mais il y a aussi l'Italie. En Italie, les produits sont agréés avec le cachet italien alors que tout fut produit ailleurs et donc il s'agit une nouvelle fois d'une fraude. C'est comme si on ferait passer des produits Allemands avec le label certifié en Allemagne alors qu'ils auraient été fabriqués à Chypre, en Pologne ou Roumanie. Ça c'est un détournement. Pour cette raison là je n'aurais pas confiance de prendre des produits italiens ou des pays de l'est tel que la Roumanie, la Moldavie, la Lituanie, ...

Mais attention chez nous aussi il y a de la fraude. Il y a des gens qui prétendent fabriquer local mais qui pour se faire des marges bénéficiaires prennent de la mauvaise qualité. La seule différence c'est que nous sommes dans un petit pays et que donc s'il y a une fraude comme celle-là, cela se sait beaucoup plus rapidement. Si le produit venait par contre de Roumanie, il faudrait déjà un certain temps avant qu'on s'aperçoive de la fraude.

Maintenant il y a aussi autre chose mais cela reste entre nous. J'ai assisté à une réunion de l'Europe à Bruxelles. Il y avait un représentant de la chambre des matériaux de construction qui était présent. Lui disait qu'on ne se rendait pas compte de tout ce qu'il pouvait y avoir comme fraude dans les matières de matériaux de construction qu'il s'agisse des blocs ou d'autres. Il y a des contrefaçons de tout qui arrivent sur le marché belge mais aussi français ou autre. Donc on fait face à une situation de fraude importante au niveau même des matériaux. Dans le secteur de construction je dirais que la fraude sociale de détachement n'est qu'une partie du problème que l'on pourrait rencontrer en matière de prix. On joue sur la main d'oeuvrer mais également les matériaux.

**À Une moins grande ampleur cela non ?**

Il paraît que non. Il paraît que le dumping social ne représente rien par rapport à ce qui se passe en matière de matériaux de construction.

**Ca je suis impressionnée car je n'en avais jamais entendu.**

Oui ben voilà c'est comme ça, c'est pire même.

**Selon la théorie, il est nécessaire que, lorsque nous nous projetons, l'image que nous percevons de nous-mêmes soit positive. Pensez-vous que ce besoin d'image de soi favorable pourrait avoir un impact sur la manière dont le public traitera l'information reçue vis-à-vis du phénomène du Dumping social ?**

Ceci car si j'interroge une personne dans la rue au jour d'aujourd'hui, je suis presque certaine qu'elle ne saura pas ce à quoi correspond le dumping social. Les gens qui sont au courant sont toujours des gens qui sont directement impliqués par le phénomène.

Le phénomène est quand même connu plus largement que cela.

Pourtant à chaque fois que je cite le thème de mon mémoire, les gens ne savent jamais de quoi il s'agit. Je dois toujours expliquer ce en quoi consiste le dumping social.

Réellement ? Car dans tous les gens que je connais ils ont toujours un minimum de connaissance...

**Oui mais vous travailler dans le secteur donc vous n'êtes presque qu'entouré de personnes qui traitent également du sujet.**

Pourtant j'en connais beaucoup qui le savent.

**Oui je ne dis pas que personne n'est au courant du phénomène mais j'ai l'impression que si je prends une personne tout à fait aléatoire, il y a de grandes chances pour que celle-ci ne sache pas ce à quoi correspond le dumping social.**

C'est possible oui.

**De ce fait, si on arrive à conscientiser les gens et qu'on leur lie leur projet de vie avec de la fraude, ne pensez-vous pas qu'il y a moyen d'avoir un impact sur les gens.**

Je comprends mieux là où vous voulez en venir. Les gens se sentiraient coupable en quelque sorte et n'auraient ainsi pas une image positive d'eux même d'avoir recouru pour leur projet à des travailleurs sous-payer.

Oui tout à fait surtout que dans sa vie on ne construit qu'une maison voir deux pour ceux qui en ont la chance donc il s'agit là réellement d'un projet de vie qui n'est pas pris à la légère. De ce fait je pense que les gens seraient prêts à faire certaines concessions.

Je dirais que c'est une approche très intéressante à développer au niveau des médias. Cela pourrait effectivement avoir de grosses retombées car lorsqu'on regarde les médias, c'est toujours horrible ce qu'on nous montre. De ce fait on finit par se lasser du phénomène car c'est écœurant. Même moi à partir du moment où je voyais tous les jours un article dans le journal qui relatait du dumping social, je m'en lassais et cela devenait inintéressant. De ce fait il pourrait être intéressant de dénoncer la solution mais en montrer l'aspect positif si nous n'y avions pas eu recourt ou l'aspect positif si nous avions pu régler cette situation-là. Or le plus souvent on nous montre la situation en elle-même et oui c'est révoltant mais qu'est-ce qu'on peut y faire finalement en tant que citoyen. On en voit pas les possibilités et on ne comprend pas ce qui en découle réellement. Faire peur au fraudeur ne donnera pas une image intéressante pour le citoyen monsieur tout le monde qui ne se sent pas impliqué dans l'histoire. Par contre si on montre les faits et qu'on dit que la situation a été régularisée, les salaires ont été payés, leurs conditions de travail ont été améliorées, ... Là on va donner un aspect plus positif de la situation où le citoyen peut se dire qu'il a aidé.

**Mais les travailleurs peuvent travailler le samedi à condition qu'ils prennent alors des congés plus tard non ?**

Ce n'est pas aussi simple car il faut rentrer dans la dérogation prévue par la loi sur le travail, l'arrêté royal n°213. Dans ce cas on peut récupérer les heures supplémentaires à un autre moment mais il y a des conditions, cela ne vaut pas pour tout. Je ne peux pas librement me dire que je travaille tous les samedis afin de prendre plus de jour plus tard et récupérer mes heures. Mais des dérogations le permettent en effet.

Donc je pense qu'il est judicieux de procéder comme vous l'avez dit et d'avoir une nouvelle démarche vis à vis du citoyen

qui serait de montrer les atouts du fait que la situation soit clean au lieu de montrer la situation pour effrayer les fraudeurs. On veut faire peur au fraudeur mais on ne permet pas de conscientiser les citoyens.

**Oui c'est vers ce point de vue-là que nous partons dans notre mémoire. Divulguer une image « positive ». De là aussi l'idée du label pour venir renforcer l'image des entreprises qui respectent les lois et permettre aux consommateurs de pouvoir leur faire confiance.**

**Voilà j'ai parcouru l'ensemble de mes questions. Je voulais savoir si vous aviez une remarque complémentaire, une question ou autre ?**

Non il aurait fallu que je puisse lire votre première partie, là j'aurais peut-être pu avoir d'autres questions mais comme ça je ne trouve pas non.

## 10. Interview Monsieur V. Theunissen

Psychologue social  
Mercredi 7 Juin 2017

### **Pourriez-vous nous parler de votre parcours ainsi que de votre poste de travail actuel ? En quoi consiste-t-il exactement ?**

Je suis licencié et j'ai un master en psychologie sociale et industrielle de l'UCL. Quand je suis sorti de l'université, j'ai d'abord voulu avoir une expérience en management pour travailler au niveau des ressources humaines. Par la suite je me suis engagé chez GB comme futur directeur de l'hyper marché. Cela a duré 6 ans où j'ai dirigé plus ou moins 150 personnes. Par la suite je suis parti ouvrir IKEA à Arlon comme manager des ressources humaines pour approximativement 300 personnes. Cela a duré 2 ans puis j'ai voulu rentrer sur Liège où j'ai alors dirigé une société anglaise qui distribuait des composants électroniques. Elle avait son centre de distribution européen ici à Liège. Ces 6 dernières années j'ai officié en tant que responsable des ressources humaines chez EVS aux Sart Tilmans. J'ai quitté il y a pas longtemps pour recommencer lundi prochain dans une nouvelle fonction de responsable des ressources humaines.

### **Quels seront selon-vous les challenges qui apparaîtront dans le futur de ce métier ?**

Le challenge principal consiste à exploiter au mieux les ressources qui sont celles de la société. Il faut conseiller l'entreprise et ses managers sur la meilleure façon d'exploiter la ressource dite humaine au sein de l'entreprise pour qu'elle soit la plus productive possible. Ceci est très important car le but de toute entreprise n'est pas social mais bien lucratif. Le but de toute entreprise est de gagner de l'argent. De là si un employeur va engager un collaborateur et donc le rémunérer, il faut que celui-ci soit le plus productif et efficace possible afin que le rapport rémunération-efficacité soit le plus élevé.

Le challenge est le même et je ne pense pas qu'il a fortement évolué ces dernières années. Pour la suite je pense qu'on est dans un monde où tout s'accélère. La notion d'efficacité est encore plus présente. Aujourd'hui les sociétés évoluent tellement plus vite qu'avant qu'il faut qu'on s'assure que les employés de l'entreprise évoluent de la même façon que la société elle-même. Si la technologie évolue, il faut que les collaborateurs soient formés à cette nouvelle technologie et que le métier s'adapte. La notion de changement est aujourd'hui permanente. De ce fait le vrai challenge est de s'assurer que les gens soient épanouis. C'est important car un employé qui est épanoui est un employé qui sera plus productif. Il a énormément de choses derrière le terme d'épanouissement. Il faut que la personne ait une vision claire de la stratégie de l'entreprise ainsi que de sa vision, il faut comprendre comment le travail s'inscrit dans le processus final, il faut comprendre les mutations afin de savoir quoi apprendre, il faut une bonne ambiance de travail ainsi qu'une culture qui soit positive, ... Car même si le monde évolue très vite, ce qui ne change pas c'est que les gens sont en quête de sens. Ils ont besoin de sens afin de continuer dans leur vie journalière.

On est une société en mutation. On parle de plus en plus d'ubérisation de la société. L'ubérisation signifie que toute une série de tâches et de fonctions qui demain ne seront plus réellement nécessaire. L'ubérisation permet de supprimer toute une série d'intermédiaires. On le voit avec les Taxi par exemple. Maintenant presque tout le monde peut devenir Taximan alors qu'avant il y avait toute une structure à respecter, des certificats à avoir... Il y a avait une réelle organisation et un call center. Maintenant tous ces intermédiaires se voient supprimer et le contact entre client et consommateur est beaucoup plus proche.

### **Avant de rentrer dans la discussion générale, j'aimerais connaître votre avis sur différents points. Premièrement, avez-vous eu l'occasion de voyager dans le cadre de votre travail ?**

Oui tout à fait. J'ai travaillé dans un groupe anglais donc une fois par trimestre je devais me rendre en Angleterre pour assister à différentes réunions. Pour IKEA j'ai voyagé aussi afin de suivre des formations, visiter le siège central en Suède, ... Tout ceci à chaque fois principalement pour rencontrer les instances dirigeantes, pour avoir des réunions avec des responsables hiérarchiques et autres.

### **Que retirez-vous de ces voyages ? Est-ce productif ou est-ce que ce n'est pas réellement nécessaire ?**

Rester en Belgique et penser qu'on n'a pas besoin d'aller voir ailleurs c'est une aberration totale. Aujourd'hui la notion de Belgique en tant que telle n'a plus tellement de sens au niveau du travail. Le travail est mondialisé, il est global et plus que jamais on a besoin de contacts avec les pays étrangers. Il faut se rendre compte de certaines réalités et ces réalités ne sont possibles qu'en se déplaçant. Ce sont ces réalités qui permettent également de faire évoluer les mentalités et de rapprocher les gens entre eux. Quand vous rencontrez un étranger et que vous parlez de sa façon de travailler, de vivre, d'appréhender les problèmes... c'est très enrichissant. Cela vous permet d'appréhender le monde de demain plus facilement et c'est ce qui permet de se rendre compte des enjeux et de la nécessité de réagir à ce monde qui change. Aujourd'hui la notion de frontières n'est plus qu'une vision de l'esprit. Je ne parle même pas que de l'Europe. Au jour d'aujourd'hui avec internet, les réseaux sociaux et autres, la notion de frontières n'a plus de sens et est dépassée.

### **Avez-vous l'habitude de commander des biens par internet ?**

L'habitude non mais je le fais oui. Je n'ai aucun a priori vis à vis des autres pays. Je ne cherche pas à aller sur le net afin de trouver un produit de meilleure qualité ou un produit moins cher. Si je cherche un produit sur internet c'est souvent parce que je ne le trouve pas ici et une fois que je l'ai trouvé, je ne me pose pas nécessairement la question de savoir d'où il provient. Si je commande par internet c'est uniquement par facilité.

**Que pensez-vous du Brexit (sortie du Royaume Uni de l'union européenne)?**

Selon moi les anglais font une erreur mais d'un autre côté je pense que le Brexit est l'expression et la matérialisation d'un développement du populisme en Europe et d'une volonté du repli sur soi. Le fait que les Anglais soient sortis de l'Europe cela ne me pose pas tant de problèmes que ça car je pense que ça les concerne plus. Je pense que ça peut être même positif pour l'Europe car ça va peut-être donner un électro choc aux dirigeants de l'Europe. Ils vont peut-être enfin comprendre que si on veut réussir le projet Européen il faut aller plus loin. Toutefois cela me fait un peu peur car cela montre la montée en puissance de ce populisme global et de cette volonté de beaucoup de gens de se replier sur soi. Or, pour moi c'est exactement ce qu'il ne faut pas faire. Nous sommes dans un monde où les frontières disparaissent et où le monde s'accélère, les moyens de communication n'ont jamais été aussi puissants et efficaces qu'aujourd'hui. Du coup, vouloir combattre cela et tenter de mettre des barrières vis à vis de choses qu'ils ne connaissent pas et ne maîtrisent pas est aberrant. C'est un peu l'expression d'une très forte critique mais je pense que cela montre aussi la déficience de l'éducation des masses. Et ça c'est inquiétant. On se rend compte que dans notre pays qui se dit civilisé, on a quand même beaucoup de personnes qui selon moi sont sous-éduquées. Il faut être conscient qu'un effort particulier doit être dévoué à ces personnes afin de leur expliquer la complexité du monde dans lequel nous vivons afin qu'ils essayent de l'appréhender. Mais je suis certain qu'aujourd'hui le repli sur soi est la pire chose qu'il puisse arriver à n'importe quel pays. Cela ne signifie pas que nous devons subir l'évolution actuelle mais nous devons l'appréhender. Je pense que beaucoup de jeunes comme vous qui sortez de l'université, vous le comprenez d'autant plus que ceux de ma génération.

Malheureusement la proportion de jeunes qui ont l'opportunité de voyager et d'aller à l'étranger pour se rendre compte des bienfaits et dérivés est minime sur l'ensemble de la population belge. 70% voir 80% des jeunes étudiants n'ont pas accès et n'ont pas l'opportunité de vivre de telles expériences et donc c'est cette masse de personnes qu'il faut éduquer.

**Nous allons maintenant rentrer dans la partie vive du sujet. De ce fait j'aimerais savoir ce que vous savez du dumping social au jour d'aujourd'hui ?**

Le dumping social signifie à mes yeux de venir faire travailler en Belgique des gens à des conditions plus favorables pour l'employeur. Dans la construction par exemple, nous faisons venir des polonais ou des roumains que nous payons en Pologne ou en Roumanie où les charges et le coup de la main d'œuvre est moindre qu'en Belgique.

**Cela signifie donc pour vous que nous nous situons dans la partie légale lorsque nous parlons de dumping social ?**

Ni l'un ni l'autre. C'est compliqué. Je pense qu'il y a une partie qui se situe dans l'illégalité mais il y a toute une partie qui se situe dans la légalité. Il y a des dispositions européennes qui font qu'aujourd'hui des espagnols ou portugais peuvent venir travailler sur un chantier et de les payer selon les conditions de leur pays. Les dispositions européennes le permettent. D'ailleurs je me réjouis de voir l'issue du procès de chez Jost group car il doit y avoir des aspects illégaux mais je pense aussi qu'il y a une interprétation qui peut être très large de la législation. C'est la grandeur de cette interprétation qui n'est pas claire et qui pousse les entreprises à être borderline. Je ne dis pas que le dumping social est tout à fait légal, il y a une connotation négative mais aujourd'hui si je dois répondre à légale ou illégale je dirais qu'une grande partie sont légales.

**Si vous deviez être amené à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?**

Je prendrai deux jouets exactement les mêmes. Un fabriqué en Belgique et un fabriqué en Chine. Le résultat est le même sauf que le prix est de moitié.

*J'explique le point de vue que nous adoptons vis à vis du dumping social dans notre mémoire afin de permettre une meilleure compréhension pour la suite des réponses et pour que les réponses du répondant puissent nous guider.*

**De manière générale quel comportement adoptent les personnes lorsque celles-ci sont mises au courant d'une situation d'injustice ? De quelle manière doit-on appréhender un groupe lorsque nous tenons à exposer une situation délicate/sensible ? Est-il plus judicieux de l'aborder de manière positive (montrer qu'il y a une solution) ou est-il plus judicieux de le dénoncer et donc passer un message plus rude et négatif?**

Tout dépend de qui l'on s'adresse.

**Nous nous adressons à la population belge de manière générale. Le but est de les conscientiser face au problème. Tenter de responsabiliser les belges qui pourraient être tenté de faire appel à du dumping social.**

Honnêtement je ne sais pas très bien. C'est difficile. Prenons par exemple les campagnes pour le tabac. J'ai l'impression que le fait d'avoir mis des photos de cancer et autres sur les paquets n'a pas réellement eu d'impacts. À côté de ça par contre la préoccupation par rapport à la planète s'est fortement développée dernièrement. Si ça a pu se développer c'est parce qu'on a montré de plus en plus les effets dévastateurs du changement climatique. Donc c'est très antagoniste ce que je dis.

**Est-ce que vous ne pensez pas que l'écologie a eu plus d'effets car ils se sont attaqués aux émotions des individus ? En ce qui concerne la photo des paquets de cigarettes, il s'agit d'une simple photo d'un poumon dévasté mais personne ne s'identifie à se poumons. On s'imagine que ça ne nous arrivera jamais et on nie le problème car on est pas directement impliqué dans la situation. Alors que pour la pollution, il a eu un film qui est sorti et d'autres éléments qui sont parus qui permettent de se sentir impliqué et qui interpellent les gens.**

Oui sûrement, je pense bien. Je suis également convaincu qu'en Belgique on doit éduquer les jeunes pour leur expliquer pourquoi on paye des taxes. Au jour d'aujourd'hui les jeunes ne comprennent pas pourquoi on paye des taxes et ne se rendent pas compte. Ils pensent qu'on paye trop de taxes en Belgique mais ne voient pas que cela sert à payer les routes, payer les écoles, les soins de santé, ... Donc ces cours de citoyenneté et d'éducation du fonctionnement de l'état a du sens. Je pense qu'aujourd'hui on est dans une optique culturelle où l'on essaye sans cesse d'optimiser les salaires. Un employé lambda

cherche toujours à optimiser sa fiche de paye en fin de mois et donc il y a une certaine forme d'individualisme par rapport à cela. Donc il y a un travail qui doit être fait dès là base.

Moi je suis pour un discours choqué. Je trouve qu'il faut dire la vérité car prendre les gens pour des imbéciles c'est la pire chose qui puisse arriver. Il faut être cru.

**Mais en étant cru comme vous dites, est-ce qu'on ne risque pas d'effrayer les gens et les pousser à se déresponsabiliser ?**

Si mais ça il y aura toujours ce risque de déresponsabilisation. Toutefois je pense quand même que c'est plus efficace car il s'agit de la réalité. Et même si les gens à certains moments ne veulent pas entendre la réalité, ils finiront par être confrontés à un certain moment de leur vie au côté face de cette réalité qu'ils ne veulent pas appréhender.

Imaginons qu'ils vont chercher une femme d'ouvrage qui vient de Roumanie pour faire leur ménage. Ils vont la payer moins cher mais par contre dès qu'ils vont se rendre compte de l'effet pervers que cela peut avoir, cela peut-être aussi un déclic dans leur tête. Car ils comprendront que faire venir quelqu'un de si loin pour travailler moins cher c'est à nouveau une aberration et de l'égoïsme.

Le discours va résonner dans l'oreille des personnes uniquement quand ils y seront prêts. On ne peut pas s'attendre de tout le monde qu'ils soient prêts au même moment. Il ne faut pas attendre que les gens soient prêts mais directement aller divulguer le message.

Ce qui est très important est de surtout expliquer ce que l'on va faire face à cette situation et quelle pourrait être la solution. Il ne faut pas uniquement le dénoncer. Tout comme cela a été fait pour l'écologie. On a dit aux personnes de mettre un composte dans leur jardin afin de réduire de 30% leurs déchets au niveau des volumes. Cela permettra de diminuer le volume de camions présents sur la route ou autres. Je pense que c'est ça qui est porteur. Il y a un message qui est dur mais qui est accompagné de quelque chose de positif où les gens voient des solutions et sont responsabilisés. Ils peuvent ainsi canaliser la dureté du message qui leur est transféré.

**Y a-t-il un ou plusieurs médias de masse qui soient plus appropriés lorsqu'une information délicate tel que le dumping social est divulguée ? (Affiches en rue, digital, ...)**

Le risque des réseaux sociaux est de ne pas être certain de la valeur du message. C'est problématique mais d'un autre côté ils permettent de toucher énormément de monde et beaucoup plus d'ailleurs qu'un débat politique à la télévision.

Est-ce que maintenant il y en a un qui est meilleur qu'un autre je ne sais pas mais pour moi il faut agir sur plusieurs médias qui se complètent.

Aujourd'hui les médias sociaux sont indispensables. Ils vont permettre de divulguer l'information très rapidement à énormément de personnes. Mais il manque la légitimation du message qui doit donc être diffusée sous un autre média.

Mais il faut faire attention car si je mets l'information dans un journal tel que le soir, il faut se rendre compte que la proportion des personnes qui lisent le journal tous les jours correspond majoritairement aux personnes qui ont fait des études supérieures. Or, il faut toucher le plus grand nombre de personnes et cela, comme pour l'éducation de masse dont on a parlé tantôt, beaucoup de gens ne sont pas assez formés.

Les médias dits originaux tel que la presse officielle sont nécessaires pour légitimer le message.

**Pensez-vous qu'il existe des moments plus opportuns que d'autres pour divulguer une information sensible au grand public ?**

Non je ne pense pas. Les gens sont tous attentifs à des moments différents donc il faut être capable d'être partout à tout moment. Je suis parfois impressionné de voir le nombre de personnes qui ne sont pas au courant des événements. Pour moi il n'y a pas de bons moments mais bien de bons médias.

Existe-t-il des choses à ne surtout pas faire lorsque nous communiquons sur un sujet sensible ? Si oui, lesquelles ?

Si j'étais prof de marketing, j'aurais certainement la réponse mais comme ça essayer de trouver une réponse ce n'est pas évident. Pour il s'agit de la même chose que d'un conflit entre deux personnes. Il faut faire en sorte de ne pas braquer les gens. Il ne faut pas que la personne se sente coupable dès le départ. Il faut en quelque sorte dé-dramatiser le message. Il faut être cash mais ne pas dire aux gens qu'ils sont directement coupables. Il faut vraiment essayer de les faire réfléchir par eux-mêmes et ne pas leur donner quelque chose de tout fait. Donner quelque chose de tout fait à quelqu'un n'aidera pas car soit la personne l'acceptera soit elle la rejettera. La seule solution est d'amener les gens à réfléchir par eux-mêmes et d'avoir l'impression de s'être formé son propre opinion. De cette manière l'individu aura tendance à s'approprier le sujet et sera pas la suite plus ouvert à une actions.

Selon la théorie, il est nécessaire que, lorsque nous nous projetons, l'image que nous percevons de nous-mêmes soit positive. Pensez-vous que ce besoin d'image de soi favorable pourrait avoir un impact sur la manière dont le public traitera l'information reçue vis-à-vis du phénomène du Dumping social ?

**On pense que si on relie le projet de vie des personnes, la maison de leurs rêves qu'ils construisent à de la corruption et de l'exploitation, les gens vont se sentir presque responsable et vérifierons la bonne pratique de l'entrepreneur auquel ils recourent.**

C'est très délicat je dirais. Surtout au niveau du dumping social. Ceci dans le sens où aujourd'hui, si je désire construire et qu'on vient me trouver en me disant « tu te rends compte tu vas demander à un polonais de venir carler chez toi ? ». Je ne sais pas, je vais faire l'avocat du diable mais si je me mets à la place des personnes, je ne suis pas sûr qu'ils pensent faire du mal. Les gens se disent que justement ils vont donner du travail à quelqu'un qui vient d'un milieu plus défavorisé. Ils se disent qu'ils aident quelqu'un qui est courageux et qui vient travailler deux semaines ou un mois sans voir sa famille pour lui envoyer de l'argent. Cela porte donc une valeur qui est positive. La valeur du dépassement de soi, de la personne qui se sacrifie pour ses enfants et autres.



**Mais c'est pour ça que nous pensons que la définition du dumping social est très importante. Il faut faire comprendre qu'il ne s'agit pas du problème qu'un roumain vienne travailler chez nous mais bien du fait que ce roumain vienne travailler par le biais d'un patron qui l'exploite et qui casse complètement la structure du marché belge. Un roumain qui se fait payer 4€ de l'heure « l'accepte » car c'est déjà deux fois plus que chez lui mais vis à vis de la Belgique cela reste des conditions déplorables.**

Oui mais lui n'a pas l'impression d'être exploité justement. Et si par la suite il y a une plainte et que le patron belge se fait prendre, leur avantage compétitif vis à vis des locaux ne sera plus aussi intéressant et ils risquent de perdre leur job. Ils n'auront plus de chantiers pour lesquels travailler. Mais c'est en ça que le problème est très sensible. C'est pour ça que c'est très difficile de communiquer aujourd'hui. Car oui ce n'est pas bien de payer un polonais en noir car ça fait des rentrées pour la sécurité sociale des belges en moins, un travailleur en moins en Belgique mais à côté de cela les gens vont se dire qu'ils font quelque chose de bien. La difficulté est donc de bien faire comprendre cette notion de légalité et de non légalité. C'est plus facile pour quelqu'un de se dire qu'il fait du bien car il permet à quelqu'un de plus pauvre de vivre même si c'est illégal. Les gens se déculpabilisent. De toute façon les gens ne comprendront toujours que ce qu'ils veulent bien comprendre.

**Toutefois je pense qu'au jour d'aujourd'hui, si les gens font appel à de la main-d'œuvre étrangère, ce n'est pas parce qu'ils pensent faire quelque chose de bien mais c'est purement une question d'économie de budget.**

Oui je suis d'accord mais tout est lié. Pour le jeune couple qui n'a pas beaucoup de moyens et qui aura l'opportunité de construire à 150.000€ plutot qu'à 300.000€, est-ce qu'il va se dire qu'il préfère être lui-même honnête alors que dans la rue ses 3 voisins n'ont pas de scrupules et s'offrent la maison de leur rêve à moindre couts mais que non, eux vont suivre leurs principes et payer le double pour la même maison. Ou est-ce qu'ils vont se mettre au même régime que les autres car de toute façon les autres le font déjà. Je pense que là, la question est très vite réglée.

**C'est pour ça qu'il est plus que temps que la population entière soit au courant du phénomène pour qu'on arrête de repousser la faute sur les autres en se disant que tout le monde le fait quand même. C'est trop facile de se déresponsabiliser.**

Oui mais regarde globalement l'évolution de la société, on est de plus en plus dans une situation individualiste. C'est pour ça que selon moi le problème est global et complexe. Malheureusement ce n'est pas simplement avec une communication que l'on parviendra à supprimer le phénomène. Il faut également que l'éducation de base se plonge dans le sujet.

Parce que regarde par exemple le nombre de personnes qui habitent à Aubel (petit village en Wallonie) mais qui ont une plaque de voiture luxembourgeoise. Ces gens travaillent au Luxembourg et optimisent leur revenu en y plaçant certaines choses. Ce n'est pas illégal mais c'est probablement borderline également vis à vis de la sécurité sociale. Donc où est-ce qu'on fait la part des choses entre le fait d'optimiser fiscalement et peut-être d'être à la limite de la légalité et le fait d'exploiter quelqu'un qui reste mieux payé que dans son pays ? Pour moi ce n'est qu'une question de curseur. Où est le seuil d'acceptation d'une personne ? Car dans notre mentalité c'est sur que si on arrive à payer notre iPhone moins cher et que c'est peut-être un peu douteux niveau légalité, la moitié de la population en Belgique y aura recourt.

Une idée que je pense pourrait être pas mal, c'est de sortir un label socialement responsable, comme les labels écologiques qui permettraient de sensibiliser et de révéler une image plus positive pour les entreprises qui l'ont.

**Justement il s'agit là d'une idée que nous avons eue et que nous aimerions développer. Avoir un label qui prouve de la bonne foie et du respect des lois des entreprises. Ce label ne serait pas obligatoire mais serait une option pour les entreprises qui le désirent. Ce label permettrait aux personnes qui sont soucieuses du phénomène d'avoir la certitude du respect des lois de l'entreprise à laquelle ils font appel.**

Je pense que c'est une très bonne chose. C'est vraiment bien car par exemple mon beau-frère vient de me raconter l'histoire d'un ami à lui. Son ami voulait absolument faire appel à des artisans locaux. Il a pris un local puis lors de l'installation ce sont que des roumains qui sont venus installer le matériel. Donc il était fâché car il avait fait la démarche de ne pas faire appel à de grosses sociétés pour éviter le problème et faire vivre la main d'œuvre du pays puis il s'est tout de même retrouvé avec de la main d'œuvre étrangère. Donc on est plus sûr de rien. Donc en ça le label pourrait réellement aider les clientèles et cela aidera l'entrepreneur. Cela récompensera l'entrepreneur car cela donnera plus de valeur à sa marque. Cela peut réellement aider la minorité des entreprises belges qui se battent contre le phénomène.

C'est de là que je pense que la communication ne suffira pas. La communication doit s'accompagner d'une initiative et le label est une très bonne initiative selon moi. Il va maintenant falloir mettre les moyens pour le valoriser et réussir à la communiquer.

**La théorie nous a montré que 95% des éléments qui nous entraînent vers l'achat se situent dans notre inconscient. Pensez-vous que ceci vaut également lorsqu'il s'agit d'une décision conséquente, tel l'achat d'une maison ?**

Je pense que pour de telles décisions on est trop rationnel que pour se faire influencer par de tels éléments.

Je vois par exemple ce matin je suis allé acheter une voiture. L'achat d'une voiture est très fortement tourné sur l'émotionnel mais pour moi lorsqu'on construit une maison, l'émotionnel y a moins sa place car on se situe réellement sur du rationnel. Les montants sont tellement importants et nous nous engageons pour tellement longtemps que ce n'est pas pris à la légère. Pour une voiture on ne s'engage que sur 3 à 4 années mais pour une maison il s'agit de 20 ou 25 ans. Donc là où pour une voiture vous vous dites qu'à la limite vous prendriez encore bien le toit ouvrant afin de se faire plaisir avec plusieurs extras. Ceci ne sera pas le cas pour un budget d'une maison. Au départ on pense qu'on veut peut-être la grande baie vitrée ou d'autres avantages mais après lorsqu'on en vient au prix, le rationnel reprend le dessus et a beaucoup plus de poids.

**Les clients peuvent peut-être être attirés vers une entreprise vis à vis d'éléments qui se situent dans l'inconscient mais au final ce ne seront pas ces éléments-là qui feront la différence.**

Oui exactement. Et ce qu'il y a aussi pour une maison, c'est que souvent, si on voit que ce ne sont que des polonais ou roumains qui travaillent sur notre chantier. Nous ne serons pas nécessairement rassurés par rapport au fait que l'entrepreneur est sérieux. La fiabilité d'un entrepreneur se sait par le bouche à oreille et par le fait que nos connaissances ont déjà fait appel à tel ou tel entrepreneur. Donc c'est le bouche à oreille qui permet d'être rassuré en tant que consommateur.

**Suite au principe du moindre effort, quelle est la manière la plus appropriée pour capter l'attention du grand public et des personnes qui ne sont pas du tout au courant du dumping social et qui ne s'y intéressent pas du tout ?**

C'est très compliqué. Les gens dans le syndicat qui sont toujours en train de manifester et de se plaindre parce qu'ils trouvent cela injuste que l'entreprise se délocalise, ce sont bien souvent ces personnes-là qui vont acheter sur internet. Car tant que cela ne les concerne pas directement ils ne verront pas les problèmes. Ils vont se plaindre car ils disent qu'en se délocalisant on leur vole leur argent et emploi alors qu'eux-même s'ils peuvent se fournir un produit moins cher, ils ne vont pas hésiter une seule seconde. Ce sont les syndicalistes les premiers qui iront aussi faire du self-scanning au Delhaize car cela va plus vite au lieu de faire la file et de se laisser servir par une personne dont c'est le travail. Maintenant aujourd'hui ce sont des éléments qui n'ont plus lieu d'être mais par là je décris le comportement de ces personnes dont vous parlez et que ne feront pas le moindre effort d'aller s'intéresser au problème. Mais ces personnes si elles se sentaient concernées n'iraient peut-être pas crié au loup comme ils le font de manière générale.

Donc pour attirer l'attention de ces personnes, il faut avoir un discours très court, très simple et très visuel non ? Très visuel afin d'attirer leur attention car si on publie un article il est certain que ces gens ne le liront pas.

Non tout à fait. Il faut quelque chose de choc mais quelque chose de très compréhensif. Un lien de cause à effet. Ce n'est pas mon boulot donc ce n'est pas évident à dire mais c'est sur que c'est compliqué.

**Voilà je pense que j'ai fait le tour. Je n'ai plus de question particulière. Est-ce que vous avez des remarques complémentaires ou d'éventuelles questions ?**

C'est un très beau sujet, je pense que c'est vraiment complexe. En fait pour moi le dumping social est très fortement lié à l'Europe et à la construction de l'union européenne. On est une Europe mais pourtant les différents pays roulent pour leurs propres intérêts. Je pense qu'il y a des pays comme la Pologne ou la Roumanie qui bénéficient du dumping social dans le court terme mais qui ne sont pas nécessairement intéressés de mettre plus de contrôles dans leur pays. Donc il ne faut pas uniquement une conscientisation mais également des actes politiques forts. Maintenant vous allez me dire que si l'électorat de ces hommes politiques est conscientisé, cela fera pression pour faire évoluer les choses. Donc ce n'est pas évident. Une des théories dont j'ai entendu parler vis à vis de la construction de l'Union Européenne était de se dire qu'il faut qu'on passe par là. La théorie espère que le fait de se mettre ensemble va permettre de développer les pays sous-développés. Car avant par exemple on délocalisait beaucoup en Chine mais maintenant à force de s'étendre en Chine, on a permis au pays de se développer et donc maintenant, de la Chine on a délocalisé au Vietnam puis maintenant au Laos. Petit à petit les pays se développent uns à uns et que donc ça devient moins avantageux. Je pense qu'au niveau de la construction européenne lorsqu'on a fait rentrer les pays de l'est, c'était une des notions qui avait prévalu à la logique. Se dire que c'était peut-être difficile au début mais que très vite ses pays rejoindraient les pays industrialisés et que la situation se lisserait. Or je n'ai pas l'impression que ça se lisse aujourd'hui. Peut-être est-ce parce que je n'ai pas assez de recul également mais j'ai l'impression que ça ne se lissera jamais complètement car individuellement tout le monde y trouve son intérêt. Le problème c'est que collectivement ça cale. Donc je trouve que ça serait intéressant de voir cela avec quelqu'un d'un peu plus politique pour parler de cette problématique.

## 11. Interview Monsieur V. Dirick

Directeur général adjoint  
 Entreprise de construction TPalm  
 Jeudi 8 Juin 2017

### **Pourriez-vous nous parler de votre travail, en quoi consiste-t-il exactement ?**

Je suis directeur général adjoint, je suis le bras droit du directeur général et je suis orienté sur l'exploitation et la production. Je gère donc tout ce qui est production et non ce qui est marketing, commercial et autres même s'il y a toujours un lien car lorsqu'il y a des changements marketing et commercial alors la production en est tout à fait informée mais voilà, je me focalise surtout sur le suivi de chantier, les réclamations clients et les réceptions.

### **Depuis combien de temps exercez-vous ce métier ?**

J'ai commencé en 96 donc cela fait 20 ans que je suis chez T-Palm.

### **Quels seront selon-vous les challenges qui apparaîtront dans le futur de ce métier ?**

Je pense que le gros challenge pour tout le monde c'est de rendre encore accessible la maison aux gens. Aujourd'hui, je pense que le pouvoir d'achat des gens diminue, cela veut dire que cela devient de plus en plus difficile d'avoir accès à la propriété. Cela sera donc le challenge de trouver des astuces soit économique, soit de trouver des bâtiments plus petits, soit au niveau des terrains d'arrêter toutes les spéculations sur les prix car lorsque vous commencez une construction, il faut payer le terrain, la construction, l'architecte et tout ça alors il faut déjà avoir un bon montant en réserve. L'avenir sera donc de toujours donner accès ou alors il y aura un changement fondamental à savoir que le belge n'achètera plus. On dit souvent que le belge a une brique dans le ventre, si on ne change rien alors cela ne sera plus possible. Aujourd'hui, on a encore la chance que les générations précédentes ont un bas de laine et qu'ils aident leurs enfants. On espère que les enfants aujourd'hui pourront également le faire pour les générations suivantes mais on n'en est pas encore sûr.

### **Avez-vous eu l'occasion de voyager dans le cadre de votre travail ?**

Non car T-Palm est une société nationale donc on est limité à notre pays mais maintenant avec toute la concurrence, on regarde un peu à gauche à droite sans pour autant voyager.

### **Avez-vous l'habitude de commander des biens par internet ?**

Oui, en tout cas au niveau professionnel car maintenant on utilise beaucoup l'informatique pour faire les commandes. De nos jours, les bons de commandes se font essentiellement sur Internet, on ne va pas au marchand de matériaux en disant que l'on veut tel ou tel produit. Tout cela se fait de manière informatique avec des bons de commande informatique. Maintenant, le E-commerce de regarder sur l'écran les différents matériaux représente une aide mais cela demande aussi des fiches techniques et tout ce qui va derrière.

### **Que pensez-vous du Brexit (sortie du Royaume Uni de l'union européenne)?**

Je suis assez satisfait car cela permet de montrer l'importance de la démocratie dans une population. Ils ont demandé l'avis de leurs citoyens et je trouve cela normal qu'on demande leur avis pour des questions aussi importante.

### **Que saviez-vous du Dumping social avant aujourd'hui ?**

C'est une sorte de concurrence déloyale.

Aujourd'hui, T-Palm a deux grandes branches à savoir la maison individuelle et la partie building. La deuxième regroupe tout ce qui est travaux genre maison de repos, logements sociaux avec souvent des promoteurs privés qui viennent chez nous. Je pense que pour la partie maison individuelle, le dumping social n'est pas encore trop présent car le client vient et aime bien voir des maçons belges. Dans cette branche, on arrive à rester en Belgique alors que dans les travaux publics, il n'y a pas tout ça et les gens achètent un prix.

De nos jours, on peut dire que dans la deuxième branche, les gens ne regardent pas la manière. Si une personne voit d'un côté 2 millions et chez T-Palm 2,2 millions alors il va aller vers les 2 millions même s'il sait que chez T-Palm, ce sont nos ouvriers et de la qualité certifiée.

Les gens achètent un prix et pour avoir un prix moins cher, vous allez vers le dumping social avec les gens qui viennent de partout.

### **Aviez-vous déjà été amené à en parler avec un ami, une connaissance ou un collègue ?**

Oui

### **Si vous deviez être amené à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?**

Pour moi cela serait une voiture car même si cela permet d'aller plus vite et d'avoir parfois des meilleurs résultats, il y a toujours un risque de se faire contrôler et rattraper par la patrouille.

### **Quelles sont selon vous les motivations des entrepreneurs qui utilisent cette méthode ?**

C'est pour être concurrentiel. Si aujourd'hui on interdit le dumping social et que tout le monde repart avec « de la main d'œuvre propre ou de la main d'œuvre belge » alors les prix vont augmenter de 10 à 15 % mais tout le monde se trouvera dans la même tranche.

Aujourd'hui, certaines sociétés travaillent encore avec des belges et de l'autre côté, il y a des entreprises qui travaillent avec de la main d'œuvre étrangère. Pour être dans le prix, vous devez faire appel à cette main d'œuvre. De nos jours, la partie building de T-Palm travaille avec cette main d'œuvre.

#### **Quelle est votre opinion sur ces motivations ?**

C'est la loi de la jungle, si tu veux survivre alors tu dois t'adapter.

C'est le même rapport qu'on a eu dans le transport lorsqu'on s'indignait de voir des Croates, Ukrainiens et Polonais sur la route. On a fait un scandale mais aujourd'hui, ils sont toujours là.

Si vous ne vous adaptez pas alors vous ne serez plus là, on est donc obligé de s'adapter. Proprement dit, il y a des sociétés qui viennent d'ailleurs (Pologne, Roumanie, ...) qui travaillent très bien, il ne faut pas dire que le dumping social c'est des prix bons marché pour une qualité médiocre. Il y a quand même des sociétés qui viennent de l'extérieur et qui ont un rapport qualité prix presque comparable au nôtre.

Il faut aussi dire que les sociétés utilisant le dumping social ont une certaine flexibilité. Faites travailler un belge aujourd'hui, il commence à 7h30 et il va faire ses 8h par jour alors que les étrangers si on leur dit qu'on est en retard, ils vont travailler plus de 8 h et même venir le samedi. Les belges n'ont plus cette mentalité.

#### **Quel est pour vous, le rôle des clients par rapport au dumping social ?**

Le maître d'ouvrage a les clefs pour dire on commence ou on arrête tout. Sur les marchés publics, le plus important c'est le prix et donc trouver le moins cher.

Le jour où on dira sur les marchés publics qu'on arrête avec le moins cher ou la plus grande entreprise et qu'on décide de faire une moyenne des quatre ou cinq plus grandes entreprises et que celui qui est le plus proche de la moyenne remporte le marché alors là on pensera un peu plus au dumping social et on changera notre façon de travailler.

Le maître d'ouvrage a donc pour moi une clef super importante mais comme pour tout si tu vas au magasin et que tu vois une belle chaussure de ski mais qu'elle coûte 700 euros. Combien de gens rentrent chez eux et regardent sur Internet pour comparer et la trouvent à 300 euros. C'est un peu le même système quand tu dois dépenser de l'argent de ta poche, il n'y a rien à faire, tu vas au moins cher. C'est un réflexe.

#### **Complétez cette phrase : Un client conscient du dumping social est un client :**

Connaissant la réalité de notre monde.

#### **De manière générale quel comportement adoptent les personnes lorsque celles-ci sont mises au courant d'une situation d'injustice ?**

Je pense que tant que le monde est dirigé par l'argent la plupart des gens ne réagiront pas. Après, il existe toujours des gens qui ont une conscience et qui vont accepter de payer plus cher. Le problème c'est que comme l'argent gère le monde, on peut être pleins d'argents alors on va continuer car c'est comme cela qu'on devient encore plus riche.

#### **Y a-t-il un changement de comportement s'il s'agit d'une situation d'injustice pour laquelle la personne ne se sent pas impliquée et pour laquelle elle ne peut, au premier abord, rien y changer ?**

Je pense qu'il y a des choses qui bougent, maintenant on ne peut plus sous-traiter plus de x fois, ils mettent en place des choses pour limiter et surtout donner une responsabilité au maître d'ouvrage.

La responsabilité ne sera plus seulement chez la société de construction, ils essaient de donner une certaine responsabilité au maître d'ouvrage. Ils le font de manière à ce que lorsqu'il signe, il doit être conscient que si un jour il y a un contrôle sur son chantier et qu'on constate qu'il ne respecte pas les lois belges avec des travailleurs qui bossent pour 6 euros de l'heure, alors il y a un risque pour lui. Peut-être que s'ils sont dans le même panier que nous, alors les gens changeront.

#### **De quelle manière doit-on appréhender un groupe lorsque nous tenons à exposer une situation délicate/sensible ? Est-il plus judicieux de l'aborder de manière positive (montrer qu'il y a une solution) ou est-il plus judicieux de le dénoncer et donc passer un message plus rude et négatif ?**

La solution c'est de changer la loi et que les maîtres d'ouvrages soient plus sensibles à la réalité. Après, les campagnes chocs c'est une bonne idée je pense. On pourrait montrer aux gens comment est la vie sur les chantiers avec des conditions difficiles, cela permettrait peut-être de réveiller certaines personnes. Le problème c'est qu'il y a des gens qui mendient en rue et pourtant les gens passent à côté. Est-ce que ça bougera vraiment, ce n'est pas facile à dire.

#### **Existe-t-il des choses à ne surtout pas faire lorsque nous communiquons sur un sujet sensible ? Si oui, lesquelles ?**

Il faut surtout éviter les généralités et ne montrer que le négatif. Pour les généralités, les gens ne doivent pas croire que tout chantier utilise le dumping social. Il existe beaucoup d'entreprises qui ne l'utilisent pas.

Ensuite, il faut éviter d'être trop négatif et dire qu'on ne peut pas s'en sortir, à chaque problème il y a une solution.

#### **Quel est selon vous le critère le plus important lorsque vous faites construire une maison mise à part son prix ?**

La qualité est le deuxième critère le plus important pour un client. On peut le comprendre, il dépense énormément pour construire une maison, ce n'est pas pour avoir un résultat de mauvaise qualité.

**Selon la théorie, les consommateurs accordent une grande importance au pays d'origine d'un produit, quelles en sont les raisons selon-vous ?**

Je pense que c'est surtout dû à l'image que nous avons de certains pays. Par exemple, on voit l'Allemagne comme une société très carrée et juste alors qu'il y a eu un scandale chez VW il y a peu. Cependant, quand on dit qu'on achète Audi ou BM, on se dit qu'on achète une certaine qualité. Lorsque quelqu'un vient chez T-Palm, il le fait pour être rassuré car il y a une certaine qualité de produit, il y a un service après-vente et un budget respecté. Tous ces points-là sont très importants et permettent aux gens d'avoir une image sur un pays. Il y a même des gens qui ont créé le Made In Belgium.

**Pensez-vous qu'il existe un ou plusieurs pays avec lesquels la clientèle du secteur de la construction n'aime pas faire affaire ? Si oui, quelles en sont les raisons ?**

Nous comme on travaille au niveau national, c'est difficile de dire ce qu'il se passe en France ou en Suisse. Les petits commentaires qu'on fait sur nous c'est que ce ne sont pas nos hommes qui travaillent dans la partie building, on leur dit qu'au prix négocié c'est normal que ce soit des gens de l'extérieur. Ils font la remarque mais on ne peut pas acheter une audi au prix d'une 2CV. A un moment donné, l'argent pour une 2CV donne une 2CV.

Après il existe des gens compétents partout donc je ne pense pas qu'il y ait des pays avec lesquelles les clients n'aiment pas faire affaire.

**Quelles seraient selon vous les meilleures techniques à utiliser pour conscientiser les clients ?**

Insister sur le fait qu'en évitant le dumping social, on laisse l'argent dans le système et on favorise notre économie. Alors que si on continue avec le dumping social, tout va disparaître et cela deviendra de plus en plus dur.

**La théorie nous a montré que 95% des éléments qui nous entraînent vers l'achat se situent dans notre inconscient. Pensez-vous que ceci vaut également lorsqu'il s'agit d'une décision conséquente, tel l'achat d'une maison ?**

Construire une maison représente un investissement que l'on fait qu'une fois dans sa vie, ce n'est pas pareil qu'acheter un paquet de chips au supermarché. Je pense donc que tout est bien conscient et réfléchi lorsqu'on décide d'acheter une maison. Comme je l'ai dit avec la baisse du pouvoir d'achat, les gens doivent bien tout étudier avant de décider de construire une maison. Les clients font beaucoup de recherches et comparent souvent sur Internet avec les autres entreprises. Les gens sont de plus en plus informés sur tout donc ils ne le font pas de manière inconsciente.

**Selon la théorie, il est nécessaire que, lorsque nous nous projetons, l'image que nous percevons de nous-mêmes soit positive. Pensez-vous que ce besoin d'image de soi favorable pourrait avoir un impact sur la manière dont le public traitera l'information reçue vis-à-vis du phénomène du Dumping social ?**

Je pense que oui en effet. Beaucoup de personnes aiment avoir une image positive d'eux donc ils vont essayer de tout faire pour se donner bonne conscience. Si vous réussissez à conscientiser les gens en leur disant qu'encourager le dumping social leur donnera une image négative d'eux-mêmes alors vous êtes certains de réussir à atteindre la population.

**Selon la théorie de Ivan Pavlov, la valence d'un stimulus perçu comme positif ou négatif peut être transmis à un stimulus neutre qui lui a été associé. De ce fait, pensez-vous qu'il est possible de conscientiser un individu face au Dumping social en lui expliquant que nier le problème revient à associer son projet de vie personnel à de la fraude ?**

Oui comme je les dis avant le plus important est de réussir à faire que les gens associent qu'en acceptant et donc en non niant le dumping social alors ils l'encouragent et sont donc responsables également de ce qu'il amène. Il est très important pour les gens de ne pas se sentir responsables de choses négatives comme le dumping social par exemple. A partir de là, en utilisant les bons procédés et en délivrant une information de qualités, les gens prendront peut-être avec plus de sérieux la menace du dumping social et essaieront de le freiner.

**Connaissez-vous une manière éthique de faire appel au sens moral de la population, sans pour autant créer une vague de frayeur ?**

Je n'en connais pas directement mais je pense qu'il faut insister sur le côté non-éthique du dumping social. Le seul problème c'est qu'on n'a pas tous la même notion de l'éthique car cela dépend des valeurs et de l'éducation des gens. Certains politiciens devraient être éthiques et ils ne le sont pas tout comme certains patrons. C'est très variable d'une personne à l'autre donc il faut être prudent.

**De par votre expérience, lorsque nous nous attaquons à un sujet sensible comme celui-ci, faut-il :**

- **Communiquer un message simple en masse pour toucher le plus de personnes possibles sans rentrer dans les détails**
- **Privilégier le contenu du message et ainsi limiter la masse de personnes**

Je pense que comme pour tout message s'il est clair et précis alors autant essayer de toucher le plus de personnes possibles. Il est aussi très important d'utiliser des informations de qualités et ne pas écrire 3 pages en se disant que cela montre la valeur d'un message.

**Quels sont les moments les plus opportuns pour divulguer une information sensible au grand public ? (Moment de la journée)**

Je pense que le week-end on n'a plus les tracas du boulot donc on est plus avec l'esprit ouvert. Peut-être aussi fin de journées car on arrive à couper du boulot et on peut penser à autre chose. On cherche également à être capté par autre chose pour penser à autres choses que le travail.

**Suite au principe du moindre effort, quelle est la manière la plus appropriée pour capter l'attention du grand public ?**

Comme je l'ai dit, je pense qu'utiliser un message simple avec des informations de qualité permettrait aux clients de facilement traiter l'information. Je pense également qu'utiliser des images chocs donc comme les conditions de travail de certains ouvriers pourraient permettre de capter l'attention des gens et faciliter la diffusion du message.

Il faut aussi utiliser des témoignages de manière à toucher une corde sensible chez les gens et les inciter à faire quelque chose.

**Y a-t-il un ou plusieurs médias de masse qui soient plus appropriés lorsqu'une information délicate tel que le dumping social est divulguée ? (Affiches en rue, digital,...)**

Aujourd'hui, je pense qu'utiliser les réseaux sociaux est essentiel car les jeunes vivent là-dessus. Après, si vous voulez toucher les autres générations vous devez également utiliser les journaux et la télévision.

**Selon la théorie, il est important de combiner plusieurs médias lorsque nous diffusons un message. Pensez-vous que ceci est véridique ? Si oui, y a-t-il une combinaison que nous devrions privilégier ?**

Je ne suis pas un spécialiste en marketing mais je sais qu'elle utilise plusieurs médias car c'est la formule qui marche le mieux. Pour la combinaison, je pense que les réseaux sociaux, la télé et les journaux me paraissent être la meilleure solution pour attirer les gens.

**Pensez-vous que le marketing sensoriel pourrait être une façon originale et nouvelle à utiliser lors de la conscientisation de la population ? Est-ce que cela pourrait donner un plus à notre message ?**

Cela me paraît impossible de jouer sur les sens lorsqu'on évoque le dumping social car ce n'est pas quelque chose de tangible.

Comment réussir à associer une odeur, un ressenti ou un goût au dumping social étant donné le caractère non matériel de ce concept ?

Après, si vous arrivez à associer un goût ou une odeur au dumping social, je pense que vous pourrez aller loin mais cela me paraît très dur.

De manière générale, le marketing sensoriel est un outil indispensable de nos jours pour réussir à vendre quelque chose aux gens. Beaucoup d'informations passent par nos cinq sens donc l'utiliser me paraît essentiel.

**Avez-vous déjà entendu parler de la technique du « cimetière militaire » ? Pensez-vous qu'il s'agit là d'une façon judicieuse de trouver la combinaison de canaux à utiliser ou avez-vous une autre proposition ?**

Je n'en ai jamais entendu parler après si cette technique a déjà fait ses preuves pour des entreprises alors pourquoi pas ne pas l'utiliser.

## 12. Interview Monsieur V. Franssen

Journaliste indépendant  
Mardi 13 Juin 2017

Pourriez-vous nous parler de votre travail, en quoi consiste-t-il exactement ?

Je suis journaliste indépendant travaillant pour Télévesdre depuis 20 ans. Je viens de base du sport automobile mais grâce à Télévesdre j'ai pu me diversifier. Maintenant je touche à pleins de domaines différents de l'économie.

**Avez-vous eu l'occasion de voyager dans le cadre de votre travail ?**

Oui je voyage énormément dans le cadre de mon voyage mais il s'agit toujours de pays européens proches de la Belgique ? Je pars souvent en France ou en Espagne par exemple. Je n'irais jamais en Asie ni en Amérique. Cela ne concerne pas mon boulot, je travaille pour une télévision locale et de toute façon mon emploi du temps ne me le permettrait pas.

**Avez-vous l'habitude de commander des biens par internet ?**

A priori je suis opposé à cela. Je suis un grand défenseur du local. Je suis indépendant donc j'ai le respect des indépendants. Toutefois il est vrai que pour certains biens nous sommes obligés de le commander via le net car nous ne pouvons pas les trouver chez nous en Belgique.

Je me bat pour le local, il faut à un moment donner dire stop à ce phénomène de mondialisation car sinon notre économie ne survivra pas, nous n'aurons plus rien ici. Par contre mon épouse elle tendance à n'acheter que via le net et ne même plus aller voir en magasins. Elle va systématiquement sur internet en se disant que de toute façon si ce n'est pas bon, elle pourra renvoyer la marchandise. Ceci évidemment me met hors de moi. Si tout le monde fait ça, la personne qui vend des vêtements à 1 km de chez moi pourra fermer ses portes. Ce n'est pas une solution d'avenir. D'ailleurs un tas de domaines on assiste à ce retour vers l'essentiel. Je suis prêt à faire 4km pour aller dans une ferme acheter un produit sur. J'en ai assez de devoir faire confiance à ces grandes surfaces qui nous vendent n'importe quoi parfois même dans des rayons dits « local » alors que cela vient d'un autre pays.

**Que pensez-vous du Brexit (sortie du Royaume Uni de l'union européenne)?**

Pour moi les anglais sont des gens spéciaux. Je les trouve absolument charmant. Ce sont des gens que j'apprécie énormément mais maintenant je ne sais pas s'ils ont pris la bonne décision. À vrai dire je ne pense rien du Brexit. Pour moi c'est seulement dans 10 ans qu'on pourra voir si ils ont eu raison ou tort. Si par hasard ils avaient raison et qu'ils s'en tirent honorablement, alors là l'Europe va se trouver dans une situation problématique car les gens vont suivre. Jusqu'à maintenant tout le monde est sur la défensive car ils ne savent pas et doutent.

Mais je croise régulièrement des anglais qui sont assez inquiets. Ils me disent qu'administrativement, tout devient beaucoup plus compliqué. Avant un anglais quittait de chez lui pour ensuite habiter en France et pouvait quelques temps après rentrer chez lui s'il le désirait. Maintenant c'est beaucoup plus compliqué. Ils n'ont plus le libre-échange et son confrontés à des problèmes tel que la douane par exemple.

Je pense que le Brexit va être plus compliqué pour eux que pour nous. Je connais d'ailleurs des anglais qui se sont installés définitivement en France car ils ont très mal vécu cela. Ce que je trouve dommage dans le Brexit c'est que ça s'est joué à très peu. Il n'y a que 51% de gens qui étaient pour. Si au moins 80% de la population était pour la sortie on pourrait se dire qu'ils sont ambitieux, qu'ils essayent et on leur souhaite bonne chance. Mais ici ce n'est pas le cas.

**Nous rentrons maintenant dans le cœur du dumping social. Que signifie pour vous le dumping social ?**

Moi le dumping social ne m'a jamais passionné. On m'a demandé de réaliser des capsules pour la Confédération Construction et c'est ainsi que je me suis plongé dans le sujet mais autrement je n'y étais pas du tout attentif avant cela.

Dumping social signifie que nous sommes gérés par une Europe qui a dicté des règles de libre échange permettant aux travailleurs d'exercer leur métier au-delà de leurs frontières. À partir de là, vu que ces règles sont très mal foutues, c'est le bordel. Ceci car les travailleurs détachés qui viennent de Bulgarie ou autres, vont continuer à payer leurs lois sociales dans le pays d'origine. Vu que le taux des lois sociales chez eux est nettement moins cher que la Belgique, il y a tout intérêt à recourir à cette main d'œuvre car les entrepreneurs pourront casser les prix. D'autant plus que les salaires sont bien plus bas également et donc il n'y a aucune raison de leur donner 2000€/mois vu qu'avec 1200€ ils sont déjà bien assez satisfait et pourront augmenter leur niveau de vie dans leur pays. De là c'est la porte ouverte à tout et n'importe quoi.

En ayant parlé avec les gens dont j'animais le débat jeudi dernier (membre du cabinet, le responsable de l'aspi,...), ces gens insistent sur le fait que le fait de recourir à cette main d'œuvre est légal. Le dumping social lui n'est pas légal. Il s'agit du terme générique qui a été donné au malaise créé par cette situation. Le fait d'utiliser des travailleurs détachés est légal, de ce fait le dumping social n'est pas illégal en fin de compte. Si demain je désire faire travailler un Bulgare chez moi, je peux le faire. Mais là où il y a une notion négative dans le dumping social c'est que vis à vis des travailleurs de la Belgique, c'est dégelasse, c'est de la concurrence déloyale mais légale administrativement. Pour moi la traduction de dumping social c'est le malaise créé par l'arrivée massive de ces gens et donc cette concurrence déloyale.

Si on n'arrive pas à régler le problème que pose le dumping social, c'est parce que c'est légal. On est tous conscient que c'est le foutoir, on estime que 20.000 emplois belges ont été perdus mais on ne peut rien y faire car on ne peut pas amener tout le monde au tribunal sans quoi ils seraient pleins. Par rapport aux belges c'est jouer très petit mais malheureusement c'est légal.

**Pour vous il s'agit d'un phénomène uniquement européen ou également mondial ?**

C'est difficile à dire car je ne connais pas du tout cette situation en dehors de l'Europe. Est-ce que les Etats unis ont le même problème avec des gens qui viennent d'Amérique latine, je ne sais pas. À mon avis oui, même très certainement mais je n'en sais rien. C'est déjà bien assez le bordel chez nous donc pas besoin d'aller voir beaucoup plus loin.

**Si vous deviez être amené à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?**

C'est très difficile. Il faudrait réussir à trouver un objet qui soit autorisé mais dont les effets peuvent être nocif. La cigarette. Très clairement. Il y a des gens qui en meurent tous les jours mais c'est en vente libre dans les magasins.

**Lorsque vous parlez de dumping social avec vos proches ou amis, quel est leur ressenti ?**

Le dumping social rentre dans le même cercle de discussion que celui des étrangers qui viennent pomper notre pognon. Il y a d'abord des raccourcis qui sont fait par les gens. Dès qu'on parle des étrangers on entend souvent qu'ils n'ont rien à faire ici et qu'ils doivent rentrer dans leur pays. Moi personnellement je tombe rarement sur des discussions très intéressantes par rapport à ça. Personnellement moi je n'ai aucun problème d'aller discuter avec les étrangers ou d'aller faire mes courses dans leur magasin. À partir du moment où ils sont là ça ne me pose pas de problèmes. Un ouvrier Roumain que je vois sur un chantier ne me pose pas de problèmes. Je ne voudrais juste pas être à la place de l'entrepreneur si son ouvrier a un problème sur le chantier ou commet un impair car il ne sera fort probablement pas capable de l'expliquer car il ne parlera pas français et que le responsable ne parlera pas roumain. Donc il n'y a pas de communication et c'est là que se pose le gros problème, outre l'aspect concurrence déloyale par rapport aux gens de chez nous.

Pour le reste ce sont des êtres humains comme nous.

**Quel est pour vous, le rôle des clients par rapport au dumping social ?**

Oui bien sûr. C'était d'ailleurs le sujet du débat de jeudi. Il faut susciter au travers de toute une série d'actions un changement de mentalité chez les gens en terme de consommation. Consommation de construction évidemment pour ce sujet afin que le privé qui veut faire construire sa maison s'organise pour qu'il n'y a pas ou très peu de travailleurs détachés sur le chantier de sa maison. Pour sa le mieux évidemment c'est de passer par des sociétés qu'on connaît, des sociétés qui sont régionales et en qui on peut avoir toute confiance. Pour les travaux publics c'est autre chose ici je parle de chantiers privés. Pour les marchés publics il faut à chaque fois avoir le prix le plus bas donc bien évidemment la tentation est très forte surtout que c'est légal.

En faisant confiance à du régional et local on limite cette probabilité mais je ne dis pas qu'elle est inexistante. Les sociétés locales sont alors généralement des entrepreneurs de plus petite envergure avec moins d'ouvriers. Il faut s'adresser au patron et lui demander directement la question afin de s'assurer que la communication sera faisable avec tout le monde sur le chantier, que tout le monde parlera français et que tout le monde connaît son métier.

Maintenant le problème qui se pose principalement dans les marchés publics c'est celui de la sous-traitance. On signe un contrat avec un entrepreneur qui lui-même sous traite le travail à d'autres sociétés qui elles-mêmes sous-traitent. Or, le maître d'ouvrage qui commande le chantier, ne saura pas ce qui se passe 3 étages plus bas. De là il faut absolument limiter la chaîne de sous-traitance ou en tout cas la gérer. C'est à nouveau pour ça que si on passe par des sociétés locales ou régionales je pense qu'on peut facilement gérer cela. Avec une société qui est pignon sur rue et qu'on connaît bien on peut limiter la casse. Le directeur de l'aspi disait qu'il passait des contrats pour les différents domaines de sociétés qu'ils mettent en place et qu'eux-mêmes personnellement faisaient les contrôles car on ne sait jamais avec qui on travaille réellement.

**De quelle manière doit-on appréhender un groupe lorsque nous tenons à exposer une situation délicate/sensible ? Est-il plus judicieux de l'aborder de manière positive (montrer qu'il y a une solution) ou est-il plus judicieux de le dénoncer et donc passer un message plus rude et négatif ?**

Je vais en revenir à ce colloque qui a été réalisé, on pourrait imaginer un colloque qui consiste à dire « ce sont tous des gros cons. Ils font perdre leur boulot à 20.000 belges et puis on va les zinguer. » On va sortir des chiffres, des nationalités et autres faits mais cela ne servira strictement à rien. Ça ne fera pas avancer les choses. Si le but du jeu consiste à dire que tous les étrangers sont des gros cons, cela n'intéressera personne.

Maintenant ce qu'on a fait au travers de ces capsules, même si c'est minime, je pense que ça peut aider. Ok on sait que ça existe, Ok c'est accepté par l'Europe et donc on ne peut pas grand-chose ou en tout cas on va attendre que la législation européenne évolue, on va à notre niveau prendre des mesures comme ce qu'a fait l'Aspi avec les clauses anti dumping social dans les contrats. Au-delà de ça on va essayer d'organiser des événements, organiser une communication de sorte à faire comprendre à la population qu'en fait c'est vachement plus intéressant de travailler avec des sociétés de la région. Qu'en travaillant avec des sociétés de la région pour telle et telle raison, on va pouvoir limiter la présence du personnel étranger et finalement limiter l'impact du dumping social. J pense qu'il y a plus matière à travailler dans ce sens-là même si les personnes qui veulent se faire de l'argent iront quand même chercher cette main d'œuvre mais qu'au moins pour le grand public qui voudra faire restaurer sa maison ou refaire un nouveau toit auront peut-être le réflexe d'y faire attention. Même si il ne s'agit que de 2 personnes sur 10, ce seront deux personnes qui tenteront de faire avancer les choses.

**Mais comment est-ce que ces deux personnes peuvent vérifier et s'assurer que tout soit en ordre dans l'entreprise ?**

Tout simplement parce que lorsque nous nous adressons à des entreprises locales on peut directement aller s'adresser au patron et non juste à un commercial, représentant ou autre. Si je m'adresse à la société Bonten par exemple, je sais que j'irais directement parler à Monsieur Bonten et ça c'est important. À partir du moment où il y a ce contact, il y a la notion de communication qui met en confiance. Evidemment rien empêche Monsieur Bonten de raconter des conneries mais si je vois débarquer 3 roumains sur mon chantier je prends mon téléphone et j'appelle directement Monsieur Bonten.

**Oui mais chaque personne ne peut pas rentrer en contact avec l'entrepreneur si ?**



Je crois que ce n'est pas très compliqué. On est quand même en 2017, il y a les mails, le téléphone et forcément une adresse de la société. Moi si demain je dois faire construire, je ne vais jamais passer un accord avec une société dont je n'aurais jamais rencontré le patron. Il n'y a pas beaucoup d'entrepreneurs locaux dans le secteur de la construction qui vont s'afficher comme le grand maître tout puissant de leur société et qui ne seront pas joignable. Non. D'ailleurs souvent quand on les voit c'est avec un casque de chantier sur la tête. Donc je pense que la population doit avoir ce réflexe de consommer local. Il faut leur expliquer que cela ne peut avoir que des bénéfiques.

Si demain je dois faire restaurer ma maison et que je dois partir alors que 3 ouvriers polonais travaillent dans ma maison, je ne quitterais pas les lieux. Je n'oserais pas partir car j'ai peur qu'à mon retour il y manquera quelque chose ou ils auront tout retourné pour voir s'il n'y a pas une enveloppe qui traîne avec 250€ dedans.

Donc il y a d'abord cet aspect confiance qui est essentiel et qui permet d'être fortement diminué grâce à la main d'œuvre local. C'était très clair d'ailleurs dans le reportage qu'on a fait dans un funérarium. Dans cette communication nous avons montré que des travaux avaient lieu alors qu'il y a un cercueil, des morts et des visites de familles. Donc à un moment donné si à 17heures une famille vient rendre visite il faut que ça soit clair avec la société que les ouvriers doivent la mettre en veilleuse et qu'à cette heure-là ils doivent attaquer le bâtiment par un autre côté. Il faut qu'il y ait cette confiance car si le gars des pompes funèbres est absent deux minutes et qu'il s'aperçoit que le message n'est pas bien passé et que les ouvriers sont avec leur marteau piquer juste à côté de la famille, ça ne va pas.

Deuxièmement la communication. À partir du moment où il y a le moindre problème sur le chantier avec quelque chose qui n'était pas prévu, il faut absolument que les ouvriers puissent l'expliquer à leur patron et inversement. Si ce n'est pas le cas ils sont face à un gros problème. Un ouvrier qui commet une erreur ça arrive tout le temps et c'est normal mais il faut pouvoir en parler pour ne pas que ça porte préjudice.

Troisièmement la connaissance de la région. Imaginer qu'il faille retourner un terrain pour un terrassement. Si vous passez par une société de la région il est clair que l'entrepreneur connaîtra les types de sol de sa région et cela presque au mètre près. Alors que si vous faites appel à une société de Charleroi qui débarque avec ses ouvriers étrangers, eux ils vont faire des trous sans même réfléchir. C'est seulement par la suite qu'ils essayeront de voir comment réparer l'erreur alors qu'un local n'aurait jamais eu ce problème.

Donc si maintenant on prend tous ces aspects là et qu'on parvient à bien l'expliquer aux gens au travers de salon de la construction, l'impact peut être très grand.

Quand je parle de salons de la région je parle de Batibouw ou de Habitat par exemple. Les gens qui vont à Batibouw sont des gens attentifs qui veulent faire construire et qui recherchent des informations. Ces gens-là seront plus qu'ouverts à ces commentaires et au phénomène du dumping social. C'est exactement à ce moment-là qu'il faut parvenir à développer les campagnes de communication.

#### **Y a-t-il un ou plusieurs médias de masse qui soient plus appropriés lorsqu'une information délicate tel que le dumping social est divulguée ? (Affiches en rue, digital,...)**

Il est très important de sélectionner les médias. Communiquer au travers d'un journal comme celui de la Meuse n'apportera rien de bon car vous vous adresserez certainement à un public allergique aux étrangers dont la seule réaction sera de les renvoyer dans leur pays.

Ceux qui restaurent leur maison, qui la transforment ou construisent sont des personnes qui ont un minimum de pouvoir d'achat et un minimum d'éducation. Donc ces gens-là il faut les cibler au travers de Presse qualitative telle que La Libre, Le Soir ou le Trends Tendances et tout ce qui est directement lié au secteur par exemple.

#### **Donc plus dans la Presse alors et pas spécialement par le digital ?**

Si évidemment, on est en 2017 donc si on n'utilise pas le digital on est mort.

#### **Vous n'avez pas peur qu'en vous adressant uniquement à la partie de la population qui a un certain pouvoir d'achat vous ne vous attaquez qu'à une petite partie de la population ? Vous n'avez pas peur de tourner le dos à tout le reste de la population qui va alors continuer à enrichir ce phénomène ?**

Non pas du tout. Il faut savoir qu'un propriétaire n'est pas un locataire. De toute manière il ne faut pas se leurrer, on arrivera pas à toucher tout le monde donc il faut bien commencer quelque part. Si on multiplie diverses petites opérations, d'accord à elles seules elles n'ont pas un impact phénoménal mais avec la répétition dans différents médias sur différents supports, cela pourra en fin de compte sur la durée frapper l'esprit des gens.

Parce que si maintenant vous faites le tour du village et vous demandez à 20 personnes ce qu'elles pensent du dumping social, je vous garantis qu'il n'y en a pas une qui saura de quoi vous parler.

Je pense qu'à long terme il y a tout à fait moyen de faire comprendre aux gens que consommer local permet d'atténuer le problème. Il y aura toujours du bordel sur les chantiers publics malgré les clauses mais il faut agir là où on peut agir. Et quand on voit le succès d'un salon comme Batibouw il faut absolument y être présent et ne pas chercher ailleurs.

#### **Et que pensez-vous d'un label ?**

Oui ça c'est exactement ça. Cela part dans le même sens. Dans l'alimentation ça existe déjà et le fait de garantir des appellations contrôlées comme cela dans le secteur de la construction va permettre d'avancer. C'est un nouveau pas. Maintenant évidemment y'en a qui se les collent au derrière ces labels et qui s'en foutent complètement mais en attendant ça peut être rassurant pour beaucoup d'autres personnes.

Ça marche dans le secteur de l'alimentation donc pourquoi pas dans celui de la construction.

#### **Pensez-vous qu'il existe un ou plusieurs pays avec lesquels la clientèle du secteur de la construction n'aime pas faire affaire ? Si oui, quelles en sont les raisons ?**

Le problème il est toujours le même. Les gens pris au piège par ces ouvriers étrangers n'étaient bien souvent pas au courant au départ car il ne passe pas commande à une société bulgare, ils passent avec une société belge qui emploie des bulgares mais ça évidemment ce n'est noté nulle part. Si on dit aux gens : Pour votre maison on pourra faire 15% moins cher mais du coup sera une société bulgare. » Je vous garantis que tout le monde poussera sur le frein.

**Et les pays sont principalement des pays de l'est ?**

Ben j'ai rarement entendu de plaintes venant d'ouvriers français. Tout ça parce que le niveau des lois sociales en France, Espagne, Italie, Allemagne ou Angleterre est plus élevé. Il n'y aura aucune possibilité d'utiliser des gens moins chers car elles sont les mêmes qu'ici.

Tout ce qui faut trouver ce sont soit des paradis fiscaux soit des pays avec des conditions moindres et donc principalement de l'est oui. Surtout qu'ils sont très demandeur venant de là-bas.

**Quel est selon vous le critère le plus important lorsque vous faites construire une maison mise à part son prix ?**

La qualité. On recherche le meilleur rapport qualité. Personne ne peut dire en 2017 moi je veux la qualité qu'importe le coût. Ils sont très peu. Par contre il faut se soucier des personnes qui ne veulent que le prix car là c'est perdu d'avance. Il faut le juste milieu.

**Selon la théorie, il est nécessaire que, lorsque nous nous projetons, l'image que nous percevons de nous-mêmes soit positive. Pensez-vous que ce besoin d'image de soi favorable pourrait avoir un impact sur la manière dont le public traitera l'information reçue vis-à-vis du phénomène du Dumping social ?**

Bien sûr. C'est ce qu'on disait tantôt. À partir du moment où quelqu'un fait appel à une société locale et que ça se passe bien, il aura très vite tendance à aller dire à tout le monde que sa maison a été faite par une telle société, que la qualité est superbe, qu'il n'y a eu aucun accrochage (même s'il y en a eu quelques-uns) ... Les gens adorent se vanter, ils ont ce besoin de parler des choses qui se passent bien dans leur vie et dont ils sont fier. Or construire une maison est un projet de vie dont les gens sont fières. Mais évidemment il faut que la qualité soit présente.

Maintenant si vous embarquer avec une entreprise avec 5 employés étrangers vous risquez de ne pas trop en parler.

**La théorie nous a montré que 95% des éléments qui nous entraînent vers l'achat se situent dans notre inconscient. Pensez-vous que ceci vaut également lorsqu'il s'agit de gros investissement tel que la construction d'une maison ?**

Non je ne pense pas. Les sommes sont trop importantes. On dépasse ce cadre. Si les gens tombent dans des pièges comme cela je pense qu'ils sont fondamentalement cons et qu'ils ont un problème. Non je pense que dans le secteur de la construction on est plus ou moins à l'abri de tels événements. Toute personne qui décide de s'installer sait qu'elle n'en construira pas 4 dans sa vie. Cela fait partie des dernières choses dans notre société pour laquelle nous ferons réellement attention. Nous ne voulons pas qu'il y ait un risque que cela s'écroule après plusieurs années.

Ce n'est même plus le cas de l'achat d'une voiture. Avant pour l'achat d'une voiture on prenait plus de précautions mais maintenant on les garde juste quelques années puis on les revend donc ça a moins d'impacts.

Donc je pense que la maison reste la dernière chose. Même si nous en venons à divorcer, nous voulons que la maison ait de la valeur afin de pouvoir la revendre.

**Dernière question, lorsque nous communiquons au travers des médias. Est-ce que nous devons adapter le contenu du message en fonction du média ou est-ce que nous pouvons garder le même message ?**

Si vous publiez un débat de fond qui est compliqué tel que celui du dumping social sur les réseaux sociaux, c'est voué à l'échec. Les réseaux sociaux c'est l'ultra simplification et l'ultra vulgarisation de l'information. Je ne suis pas sûre que si on débat de dumping social ça soit un bon canal. Mise à part recevoir l'information à chaud de gens pas nécessairement malin, vous ne parviendrez à rien. Ce n'est pas par Facebook qu'il faut passer. Il faut utiliser d'autres supports et absolument pas les réseaux sociaux. La seule chose que vous pourrez faire c'est circuler des chiffres chocs sur le dumping social.

**Vous pensez que les chiffres vont pouvoir avoir un impact ?**

Les chiffres sont là de toute façon et ils sortent qu'on le veuille ou non. La Meuse a sa page Facebook, elle alimente et partage donc ça il ne faut pas s'en soucier, les médias s'en chargent. Car comme dans tout dans la société, à partir du moment où on peut faire mal en terme d'info et donner du négatif on y va afin de sortir la une et d'être plus interpellant que les autres. Lorsque vous publiez que le dumping social a coûté 20.000 emplois aux belges, vous allez voir tous ces piliers de contours qui vont jurer sur les étrangers et les renvoyer dans leur pays. Là on est au niveau réseau sociaux avec un niveau de réflexion zéro et un niveau de connaissance zéro également. Un gros placard à la une du journal, un gros chiffre et tout le monde vous hue mais rien a avancé.

Il faut essayer de susciter le débat, il faut essayer de créer des campagnes dans la même logique que celles de sécurité routière qui sont bien ficelées et qui vont chercher les gens là où il faut aller les chercher et qui s'y intéressent.

Je reste persuadé que c'est comme ça au cas par cas que le problème va pouvoir se régler. Si on parle de dumping social, comme je vous disais tantôt, dans la rue personne ne vous comprendra mais si vous dit qu'il s'agit des étrangers qui viennent dans notre pays travailler moins cher là par contre ils comprendront.

**Donc ça ne sert à rien d'utiliser des mots trop complexes.**

De toute manière ça ne sert jamais à rien d'utiliser des mots compliqués. Dans un salon comme Batibouw vous allez avoir la chance de divulguer un message aux gens, il ne faut pas à ce moment leur sortir une ribambelle de statistiques et de mots complexes. Il faut sortir quelque chose de simple et percutant.

Quelque part même ce que l'on a fait ici la semaine passée est toujours trop compliqué. C'est à dire qu'il y avait 3 parties à

ce colloque, le premier panel était composé de personnes de la région wallonne a sorti des termes qui sortent de je ne sais où et il a commencé à parler de législations mais ça en télé ça ne sert à rien. Les gens ne comprendront pas et vont directement zapper. Moi j'ai compris mais parce que j'avais organisé la chose, je m'étais bien renseigné sur le sujet, j'ai eu plusieurs réunions à la confédération construction et rencontré différents entrepreneurs donc j'avais un réel bagage.

Pour le deuxième panel j'avais un entrepreneur, un Architecte et un client. Là directement ça parle beaucoup plus. Mettre en exergue le client content et satisfait qui explique qu'il fabrique sa maison comme il mange, qu'il va chercher sa salade dans le potager et qu'il construit sa maison avec le gars d'à côté car c'est une gage de qualité et d'absence de mauvaises surprises. Avec ce genre de vocabulaire tout le monde comprend.

La dernière partie du colloque concernait plus l'aspect formation et enseignement. Là ce n'était pas mal car c'était plein d'espoir. Déjà ça concernait tous les gens qui se lancent dans cet enseignement qualifié et cela montrait que dans tous les cas ils arrivent à trouver un boulot même avant la fin de leurs études car ils sont contacté par des sociétés qui veulent les engagés suite à des stages pratiques qu'ils sont allés faire dans ces sociétés. Là c'est très clair. Puis on s'aperçoit que les gens qui sortent de ces formations sont hautement qualifiés alors que le dumping social concerne des personnes qui bien souvent ne connaissent rien au métier. Ils vont venir monter des briques ou installer une charpente quoique. Donc quelque part montrer le message « soyez le plus qualifié, vous aurez du boulot... ».

Il faudrait que la législation rende cela de plus en plus dur administrativement d'avoir recours à cette main d'œuvre. Il ne faut peut-être pas l'interdire mais au moins augmenter les démarches administratives de sorte à obliger les gens qui y ont recours de réellement remplir toutes les cases nécessaires. Il suffit simplement de dire qu'on change les règles du jeu et que les lois sociales sont payées dans le pays où le travail est exécuté.

**Justement vis à vis de cela j'ai discuté avec Monsieur Lombet de la cellule du dumping social à Liège. Lui m'a expliqué que si les lois sociales continuaient à être payées dans le pays d'origine, c'est parce que cela permet de retracer tout le travail de l'ouvrier et ainsi de mieux comptabiliser tout ce dont il a droit en fin de carrière.**

Je trouve ce Monsieur très intéressant. C'est dommage que je ne le connaisse pas personnellement parce qu'administrativement vous avez une idée de ce qui se passe réellement dans ces pays-là ? C'est n'importe quoi.

**Oui on est bien d'accord mais en attendant d'un point de vue de l'Union Européenne, l'idée de base était d'aider ces pays à se développer et de se dire qu'en intégrant l'union européenne on parviendrait à termes à les amener au même niveau que le nôtre.**

Oui mais il y a quelque chose qui s'appelle le lobby. Le lobbying il est clairement là. Bien sûr que ces pays ont intérêt à ce que la situation ne change surtout pas. Donc on va vous inventer des belles formules. C'est du lobby c'est tout, c'est n'importe quoi. Ils ont la moitié de leur population qui se casse et qui part travailler à gauche ou à droite, ne venez pas me dire qu'ils savent très bien où leur gens sont et que c'est plus facile à contrôler. Tous ces pays là c'est sur fond d'escroquerie intégrale, un grand carrousel au niveau des impôts etc. On est à la limite de la dictature dans chacun de ces pays. En Hongrie je pense qu'on peut dire qu'on y est carrément. En Roumanie ils en sont sortis mais c'est toujours le bordel. J'y suis allé moi-même pour m'en rendre compte. Donc de telles remarques me font beaucoup rire. Si je devais interviewer ce Monsieur là demain je pense qu'on s'amuserait énormément.

Qui sont ceux qui viennent travailler ici et qui sont réellement déclarés dans leur pays ? Ils travaillent tous au noir. Ils viendraient travailler au noir ici et déclarer des lois sociales là-bas ? Jamais de la vie. Un mec qui travail au black, il disparaît donc c'est un peu de la rigolade de penser que c'est pour des raisons administratives.

Si l'Europe garde un tel système c'est parce qu'autrement tous ces pays-là vont se casser. À partir du moment où on coupe les jambes à ces gens-là ils n'ont plus aucun intérêt à faire partie de l'Union.

Le nombre d'exemples est énorme. Par exemple, d'où vient le bois de chez IKEA ? De Roumanie. Et ce non pas parce qu'ils ont du meilleur bois mais simplement parce qu'il ne coûte rien. C'est tellement le carrousel, la matière est cinq fois moins cher, le personnel on ne sait même pas qui c'est et en ce qui concerne la société roumaine, interviewer le type vous verrez que vous vous trouvez sur une autre planète. C'est hallucinant, y'a pas de règles. Et ici on parle d'une société mondiale, on parle de IKEA tout de même. Et si ce n'est pas la Roumanie, ça sera la Thaïlande, à nouveau ou ça peut être le bordel, où rien est déclaré et arrive par bateau entier.

Pourquoi est-ce que toutes nos vieilles voitures partent en Roumanie ? Parce que là elles sont vendues comme quasiment nouvelles. Ils les astiquent un peu et les rendent jolies puis les revendent. Et si ça se trouve après ça repart encore dans un autre pays. Donc c'est un état d'esprit complètement différent que chez nous. Etre dans la légalité, ce n'est pas dans leurs gènes à ces gens-là.

Alors que peut faire l'Europe par rapport à cela ? Les mettre devant un mur et tous les abattre ? Bien sûr que non. Et dans ce moment-là, on va finir par se retrouver avec uniquement l'Europe de base avec nos 5-6 pays. L'agrandissement qu'ils ont voulu est voué à l'échec à ce moment-là. Enfin il s'agit là d'un autre débat.

**J'en ai maintenant terminé avec mes questions. Est-ce que vous auriez éventuellement des remarques à ajouter ?**

Juste pour moi, conscientiser Monsieur et Madame tout le monde pour moi c'est impossible, je n'y crois pas.

**Oui mais si on pense déjà comme ça, on n'ira nulle part et on avancera pas.**

Non effectivement mais c'est beaucoup d'argent dépensé pour un résultat qui sera petit à l'arrivée.

En termes de communication et de marketing il faut toujours cibler puis une fois qu'on a ciblé on opère. Personne ne fait, à l'exception de quelqu'un comme Proximus qui a le monopole pour vendre des abonnements à 25€, personne ne fait une communication qui est globale. Qui vend quelque chose en s'adressant à l'intégralité de la population ? Personne et certainement pas dans ce secteur-là. C'est trop précis et cela ne concerne pas tout le monde. Je pense qu'il y a des gens qui vivent dans un appartement depuis des années et qui n'en ont rien à foutre. Ils se prennent parfois le lustre sur la tête parce

que leur appart est en morceau mais ça leur va très bien.

Quand on voit comment évolue le monde, je pense que votre communication ne concerne qu'une tranche de la population qui de plus est de plus en plus restreinte. Les propriétaires qui deviennent multipropriétaire ça oui ça évolue énormément mais le nombre de propriétaires lui n'évolue pas spécialement selon moi.

Vous avez quel âge vous ?

**24 ans.**

Imaginez que vous allez vous installez avec votre compagnon demain. Vous allez à la Banque. Si vous n'avez pas le soutien de vos parents derrière, vous ne recevrez jamais de financement de la part de la banque pour construire.

Par contre les mecs qui ont des thunes, qui ont déjà 5 maisons et qui en construisent 5 autres ou qui construisent des immeubles à appartements, il y en a de plus en plus. Mais donc ça veut dire que le pouvoir est concentré dans une poignée de main. Ce sont ces gens là qu'il faut convaincre de travailler avec la main d'œuvre belge.

**Oui mais on ne peut pas complètement nier les autres. Il faut au moins éduquer un minimum et faire passer une bride d'idée.**

Ça mademoiselle c'est un commentaire qu'on a uniquement à 24 ans. Attendez encore quelques années et vous verrez que vous ne tiendrez plus le même discours. Il faut cesser de croire que cette société est miraculeuse et qu'on peut mettre tout le monde sur le même pied d'égalité. On est dans une société complètement inégalitaire.

Regardez, si l'état prenait la décision de distribuer une gazette dans toutes les maisons afin d'inciter les gens à s'éduquer, je vous garantis qu'il n'y aurait pas 2 maisons sur 10 qui ouvriraient cette gazette.

Ces gens ce sont des gens qui écoutent radio contact, qui regardent Club RTL et qui passent leur vie sur leur Facebook à recevoir et lire les informations partagées par leurs amis qui sont tout aussi illettrés que lui, tout aussi cons que lui. Donc cela vous donne un petit peu le niveau de ce qu'ils reçoivent et partagent eux-mêmes. Donc vouloir leur parler de dumping social ? Bonne chance mademoiselle. Et ces gens-là représentent malheureusement la majorité.

Parce que le gros problème c'est que souvent lors d'une publication les gens qui pensent positivement ils ne commentent pas. Ils en prennent bien note mais ils ne se manifestent pas.

## 13. Interview Monsieur J.Y. Ruykens

Secrétaire Régional CSC BIE

Lundi 19 Juin 2017

### **Que représente le Dumping social pour vous ?**

Pour moi, le dumping social est un dé-tricotage de toutes les conditions sociales auxquelles sont soumis les travailleurs. Il y a des législations et des règles qui existent et à l'aide de mécanismes européens ou autres on va faire en sorte que l'activité soit détournée au détriment du social.

On se sert de directives européennes pour faire effectuer le travail des travailleurs locaux pas des travailleurs d'autres pays à d'autres conditions. Le travail sous-traité se fait surtout avec des pays de l'Est mais également avec des pays du sud comme l'Italie, l'Espagne, le Portugal, ... Car on y retrouve des différences des salaires conséquentes.

Il faut savoir qu'on est un Etat membre de l'union Européenne et que des directives ont été mises en place pour permettre aux travailleurs étrangers de venir en Belgique donc on ne peut pas dire que le dumping social soit illégal. C'est ce qu'on en fait qui n'est pas légal.

Le problème c'est qu'on est dans une Europe faite pour la finance, pour les gens qui ont l'argent et le pouvoir. Mais l'Europe sociale n'a jamais été une des priorités. Nous cela fait 20 voir 25 ans qu'on manifeste, qu'on revendique, qu'on publie dans la presse pour dénoncer le fait que cette Europe est uniquement financière et que tout le coté social est complètement oublié. Une Europe social ça veut dire s'intéresser à ses habitants. Ce n'est pas en les confrontant comme on le fait actuellement en tirant tout le monde vers le bas que ça va aller. Ici on affaibli et on appauvri les travailleurs tout ça pour gagner plus d'argent. Ce n'est que ça, c'est l'argent encore et toujours. Mais attention on est tous comme ça. Le truc c'est que nous n'aimons pas parler d'étranger. Ce n'est pas une question de nationalité. On va parler de travailleurs qui ont ou n'ont pas un contrat de travail belge.

Certains se trouvent sous le régime de travailleurs détachés défini par la loi. Seulement ces gens-là, ils devraient suivre les lois mais ils ne le font pas. Ils sont d'ailleurs très loin de la respecter. Et les exemples ne manquent pas.

Le dumping social, c'est quelque chose qui est légal mais qui ne tient pas compte du social. Donc dès le départ on peut faire des reproches. Le truc c'est qu'en plus de ça, en pratique, sur le terrain le minimum n'est même pas respecté. Et cela qu'il s'agisse du salaire, du temps de travail, de la sécurité, du bien-être, des équipements sociaux... Ils trichent sur tout et ce face aux yeux de tout le monde. On peut se donner rendez-vous ce samedi place cathédrale à Liège, là où y'a un grand chantier pour le moment et vous le verrez directement. Ils n'essaient même pas spécialement de se cacher.

Selon la loi, le temps de travail en Belgique est règlementé à 40 heures par semaine sauf quand il y a une urgence ou qu'il se passe quelque chose d'imprévu. Dans ces cas-là il y a une dérogation mais sinon, c'est 40 heures semaine, du lundi au vendredi et plus précisément de 7h30 jusqu'à 16h30-17heures maximum. Ce n'est pas 12 heures par jour ni le samedi et dimanche. Or, cela se fait aux yeux de tout le monde, tout le monde le voit mais apparemment tout le monde s'en fou puisqu'en plus de cela on arrête pas de le dénoncer.

Cette semaine on a encore une action à Bruxelles. Parce qu'en plus le pire, c'est qu'au lieu de prendre des mesures qui vont dans le bon sens, les politiques prennent des décisions qui vont dans le sens contraire. La dernière idée de l'Europe c'est de mettre en place une carte électronique pour chaque travailleur. Cela s'appelle quelque chose comme l'e-cart service ou autre je pense. Si maintenant un italien veut venir travailler en Belgique, il va aller dans son pays et se procurer cette carte. Selon les pays cette carte sera octroyée avec ou sans des contrôles, on sait bien comment ça va. Une fois qu'on a cette carte et qu'on va travailler dans un autre pays d'Europe, l'inspection sociale du pays dans lequel le travailleur part travailler n'est plus compétente pour contrôler ce travailleur en question. Cela veut dire qu'à partir du moment où l'ouvrier a la carte il est supposé être en ordre et peut venir travailler en Belgique. Mais vous imaginez avec les dérives qu'il y a aujourd'hui, en Roumanie on va rien contrôler du tout, les cartes seront données en échange de 500 misérables euros. Il va y avoir des trafiques dans tous les sens.

La seule solution par rapport au dumping social que je vois qui serait facile c'est que les cotisations sociales doivent être prélevées dans le pays où l'ouvrier vient travailler. Ceci en les reversant dans le pays d'origine ! Le but n'est bien sûr pas que nous nous remplissions les poches. Ce n'est pas pour notre sécurité sociale mais ça doit être au même taux que le nôtre. Donc si dans un pays les cotisations sociales représentent 6% du salaire alors qu'en Belgique elles en représentent 35 %, lorsque l'ouvrier détaché vient en Belgique, il doit nous payer les 35% que nous reverserons par la suite à son pays d'origine. Au moins au niveau des salaires on gommerait cette différence qui fait qu'aujourd'hui les différences de prix sont gigantesques. Les chiffres que je vous donne ne sont que purement indicatifs, ils ne correspondent pas à la réalité.

Moi j'ai vu des gens sur un gros chantier à Charleroi. Ces ouvriers étaient payés 6€ de l'heure alors que normalement les salaires minimums en Belgique doivent être appliqués ainsi que les horaires,...

### **Précédemment vous avez dit que vous mettiez plusieurs éléments en place afin de dénoncer le problème. Qu'est-ce que cela représente exactement ?**

Alors on a fait plusieurs choses. Cela va de campagnes de communication publiées par la presse. Elles sont aussi principalement envoyées à nos affiliés et sont distribuées à grande échelle mais nous ne faisons pas de du porte à porte.

Y'a pas un mois sans que la centrale du bâtiment ne fasse publier un communiqué de presse. On aussi est allé plusieurs fois

avec des délégués du secteur manifester à Strasbourg, au Luxembourg ou évidemment à Bruxelles. Tous les 2-3 ans on va au Luxembourg.

On fait également des actions régionales. Ce sont celles qui portent le plus au niveau des médias et qui touchent le mieux le grand public. On en a fait plusieurs toujours en fond commun avec la FGTB. Cela concerne tous les travailleurs donc nul besoin de se diviser là-dessus, on se divise déjà bien assez sur d'autres sujets.

Des conférences de presses sont également organisées pour dénoncer quelque chose qui va se passer sur un chantier dans la région. On est aussi déjà allé directement sur un chantier pour aller bloquer les gens qui travaillent pendant 1 ou 2 jours. Le but dans ce cas est de sensibiliser un peu les gens mais surtout les politiques. C'est avec les politiques qu'il faut travailler évidemment.

#### **Et suite à ces actions, est-ce que vous constatez que l'on se dirige vers un mieux ?**

Ce n'est pas une action mais c'est l'ensemble des actions qui aident. Je pense qu'il y a quand même des choses positives qui ont été mises en place même si on est encore loin du compte. Au niveau des marchés publics jusqu'à aujourd'hui on était obligé de passer par un système d'adjudication. Adjudication ça veut dire que si on a un travail à faire, ça sera le moins cher du marché qui recevra le travail.

Toutefois la loi aujourd'hui permet qu'on passe par des appels d'offres et que donc on tienne compte d'autres critères que le prix. Tout doucement ça commence à changer. Mais attention très doucement parce que nos politiques ils ont l'art de nous prendre pour des idiots et de noyer le poisson.

La semaine passée j'ai interpellé le cabinet d'un des ministres responsables au niveau de certains marchés publics pour lui dénoncer ce que je vais vous raconter. Un exemple qu'on vit pour le moment c'est qu'il y a un énorme chantier avec des travaux prévus sur plusieurs années. Au niveau du politique pour une fois ils ont un peu eu le courage de leurs opinions et passent par un appel d'offre. Donc ils demandent un cahier des charges avec une offre. Il y a plusieurs critères autres que le prix qui sont énumérés. Les entreprises remettent alors prix. Les politiques après ont dit qu'ils avaient une fourchette de prix et que pour ces travaux le travail doit être prévu entre 80 et 100. Les chiffres que je vous donne ne sont pas réels, c'est juste à titre d'exemple. Donc les entreprises remettent prix. Or là-dedans il y a une entreprise régionale qui a signé des engagements comme quoi ils vont travailler avec leur propre main d'œuvre. C'est à dire nos travailleurs soumis au système de sécurité sociale belge. Cette entreprise arrive première. Seulement derrière eux il y a un grand groupe à dimension mondiale qui remet prix. Elle se situe juste un peu derrière mais avec un niveau prix un tout petit peu plus avantageux. La seule chose c'est que cette entreprise n'est absolument pas régionale. Cette entreprise n'a pas un seul travailleur donc cela signifie que quand elle arrive dans la région, elle travaille avec tout sauf de la main d'œuvre belge. Comme pour le viaduc de Cheratte par exemple, ce fut un groupe similaire.

Donc ici on a une entreprise belge qui a su maîtriser ses coûts au mieux et qui au niveau de la main d'œuvre travaille avec le local, on se dit super. Mais alors malgré que ça soit un appel d'offre les politiciens hésitent parce qu'ils se disent tout de même qu'avec l'autre groupe ils peuvent faire un peu d'économies niveau prix et donc ils veulent passer en procédure négociée. « Super on s'est donné bonne conscience on a fait un appel d'offre mais maintenant on va passer en procédure négociée pour négocier sur le prix ». Et alors là le groupe mondial est tellement puissant qu'évidemment c'est eux qui auront le dernier mot. Donc de base ça part d'un bon sentiment mais quand on en est au point final, on regarde le prix et on change les plans.

Mais ça c'est comme tout le monde. Vous aussi pour votre privé vous feriez pareil si vous aviez une connaissance qui pourrait peut-être vous faire le travail avec 50% à moitié déclaré.

Et donc au niveau des marchés publics, alors même qu'il s'agit de mon argent, votre argent, celui de la collectivité, ils font pareil.

Dire que les gens ne sont pas au courant ça je ne crois pas. On en parle tellement que les gens savent ce que signifie le dumping social.

**Mais les gens sont peut-être au courant de ce qui se passe mais ne font pas le lien avec le terme employé. Le terme est peut-être trop complexe et donc en communication si on parle de dumping social, Monsieur et Madame tout le monde ne se reconnaît pas alors que cela pourrait être le cas si on leur parlait des travailleurs détachés venant de différents pays.**

Oui peut-être. À vrai dire je suis tellement dans le sujet que je ne m'en rends peut-être plus trop compte. Mais en ce qui concerne les travailleurs roumains ou autres, ça les gens sont au courant. Et le pire c'est que tout le monde s'en offusque. Y compris les politiques. Tant qu'on n'est pas concerné. Quand on va trouver les politiques ils ne disent jamais qu'on a tort et ils ne rejettent pas nos dires.

Il faut savoir que les partenaires sociaux ont des propositions et d'ailleurs ils n'en ont pas qu'une. L'année passée on était tombé d'accord avec le gouvernement sur 40 propositions en vue d'améliorer la situation. Donc des propositions on en a que ce soit au niveau de l'enregistrement, au niveau de ConstruBadge ou autres.

#### **D'ailleurs le ConstruBadge, cela ne fut pas partiellement développé ou mit en place ?**

C'est à dire que si mais il ne sert à rien car lorsqu'on a voulu le mettre en place il était dit que n'importe qui qui va sur un chantier doit avoir un ConstruBadge. Sauf que dans la loi il n'y a pas d'aspect répressif. Donc si vous l'avez c'est bien, si vous ne l'avez pas ce n'est pas bien mais vous n'aurez pas d'amende.

Pour les entreprises belges c'est Constructiv qui paye ces badges et pour les entreprises détachées elles doivent se le payer elles-mêmes. Du coup l'Europe l'a interdit en disant qu'il s'agissait d'une discrimination. Soit Constructiv l'offre à tout le monde, soit tout le monde le paye. On pourrait encore dire que tout le monde le paye seulement s'il n'y a pas de répressives derrière, qu'elle en est l'utilité ? Donc oui c'était une belle idée le ConstruBadge mais on ne fait pas ce qu'on veut et on est

bloqué.

Un autre problème par exemple ce sont les faux indépendants. On a pris des mesures par rapport à des critères. Y'a une liste de critères et si vous en rencontrez 4 cela signifie que vous êtes un faux indépendant. On pensait que ça allait fonctionner seulement c'est trop compliqué pour l'inspection qui est en manque de personnel et de fond. Donc ça signifie qu'on a une loi qui est mise en place mais qui est oubliée sur le côté.

Avec toutes mes remarques, il ne faut pas croire, on voit quand même certaines améliorations. On ne peut pas dire que tout est noir. Ce qu'on voit au niveau du privé aujourd'hui par exemple et qu'on ne voyait pas y'a deux ans c'est que dans des chantiers les maîtres d'ouvrages disent qu'ils ne veulent pas de travailleurs étrangers, qu'ils ne veulent pas de dumping social chez eux. Si demain je fais construire avec tartempion c'est parce que j'ai confiance en lui et je ne veux pas que ça soit des gens de je ne sais pas où qui viennent.

Il y a aussi une avancée pour le public car aujourd'hui ils peuvent faire des appels d'offres. Le tout c'est qu'après ils doivent s'y tenir et ne pas virer de bord comme je l'ai déjà présenté toute à l'heure.

**Vous ne pensez pas que dans la même optique que la pollution, si on arrive à sensibiliser la population, cela va par la suite faire pression sur les politiques et grandes entreprises qui seront obligées de se tenir aux règles ? Une fois que ça sera vu comme collectivement négatif ?**

Oui. Seulement cela ne se fera pas du jour au lendemain. Le problème du dumping social c'est que les prix ont très fortement été tirés vers le bas. Au départ une entreprise a commencé à en tirer profit. Seulement après que son voisin ait perdu 2-3 chantiers, il s'est mis à faire la même chose, puis ce fut au tour du suivant et ainsi de suite. Du coup les prix d'aujourd'hui et la rentabilité d'un chantier sont loin d'être ce que ce n'était il y a quelques années. De là, si demain on supprime le dumping social, avec le coût de la main d'œuvre belge, il faut être prêt à accepter que les prix globaux des chantiers vont à nouveau croître au fur et à mesure.

Aujourd'hui, un ouvrier belge à l'heure coûte approximativement 35€. Pour les pays étrangers qui respectent toutes les conditions, on en est entre 25 et 28€/heure en fonction des métiers qu'ils exercent. Donc même si on respecte les 25 et 28 il faut multiplier par des centaines de milliers d'heures et donc les étrangers seront toujours plus avantageux.

Mais si on croit que l'Europe va bouger dessus à mon avis je serais déjà parti de la CSC depuis bien longtemps. Et je vais vous dire pourquoi. Il a fallu le temps mais il y a quand même des pays comme la France ou l'Allemagne qui font bien leur travail, seulement quand ils veulent prendre des mesures, tous ceux du bloc de l'Est refusent donc y'a rien qui bouge ou alors pratiquement rien. Donc en fait il faudrait faire une autre zone dans l'Europe par rapport au niveau social. Les différences que l'on rencontre entre pays sont trop importantes pour que l'on puisse aboutir à quelque chose de stable. Déjà avant les pays de du Sud on rencontrait quelques obstacles mais on arrivait à vivre avec. Aujourd'hui avec le bloc de l'Est c'est carrément foutu. Dans la construction on a quand même perdu 25.000 travailleurs.

**Oui je suis d'accord. Je pense que si on veut sensibiliser la population, il faut d'abord réussir à parler de ce phénomène dans le privé qui par la suite découlera et influencera le public. Parce que la situation dans le secteur public est telle qu'il est trop tôt pour s'y attaquer alors qu'au niveau du privé on constate déjà certains changements. Il faut donc encourager ces changements. Je pense aussi qu'énormément de personnes se retrouvent avec des ouvriers étrangers sur leur terrain alors que ceci n'était en aucun cas souhaité de base. Ceci est arrivé simplement parce que dans leur esprit ils font appel à un entrepreneur belge et ils ne pensent pas systématiquement que cela peut engendrer une autre main d'œuvre que la locale.**

Oui tout à fait d'ailleurs j'ai moi-même eu le problème.

**Donc de là vis à vis de notre mémoire on avait pensé à développer un label.**

Il s'agit là d'une proposition qui avait déjà été faite. Elle est apparue au niveau de la commission paritaire. Mais les patrons ont eu peur et n'en ont pas voulu.

**Les patrons d'entreprises belges ?**

Oui tout à fait.

**Cette demande a été faite quand ?**

C'est une demande qui est récurrente. Elle est déjà venue deux fois sur la table. La dernière fois ça devait être dans l'année. J'ai un collègue qui travaille à Bruxelles qui a participé à un groupe de travail sur le sujet. Je pourrais vous donner son numéro, il s'appelle Luc Norga. Lorsqu'on parle de ce label, les patrons freinent des deux pieds.

Une entreprise peut avoir un beau discours en public mais quand on est entre nous le discours change.

**Si on développe un label je pense qu'il faut clairement montrer la différence entre travailleurs détachés légaux et ceux qui travaillent à des conditions qui n'en sont pas. Il ne faut pas tout confondre et tout mettre dans un même panier. De même si on veut parler du local, il faut le faire avec beaucoup de précautions de sorte à ne pas discriminer une partie des travailleurs étrangers travaillant sous contrat belge.**

Le but c'est d'aller dans le progrès social. Tout ne se situe pas uniquement au niveau du prix mais ici on entend qu'ils cherchent à tout revoir. C'est à dire donner bien plus de flexibilité aux travailleurs belges, leur permettre de travailler le samedi,.. On détricote toutes les améliorations sociales qui avaient été faites tellement on met une pression sur les travailleurs locaux vu que d'autres acceptent de le faire. Donc je pense ici notamment au régime de travail. Y'a pas que le salaire, ils gagnent sur plusieurs domaines.

Au niveau des prix, ils gagnent énormément aussi parce qu'ils font souvent travailler les travailleurs détachés en fonction du

marché. C'est à dire qu'au lieu de comptabiliser le nombre d'heures, ils donnent un prix total pour le travail fini. Donc ici si on veut une nouvelle commode, on dira qu'on donne X€ pour que celui-ci soit fait et ce quel que soit la vitesse. Ils font comme ils veulent mais dans 10 jours cette commode doit être terminée. Or ceci n'est pas du tout légal. Il y a un salaire horaire chez nous qui doit être respecté. Donc la magouille elle commence là puis sur papier on transforme pour faire croire que tout est en règle mais entre ce qui se passe sur papier et ce qui se passe en réalité, il y a deux mondes.

**Oui c'est compliqué. Surtout qu'on ne peut pas en vouloir à ces personnes qui quittent leur pays à la recherche de travail pour lutter contre la pauvreté. Du coup je peux comprendre que ces personnes désirent travailler le weekend vu que de toute façon elles ne peuvent pas rentrer auprès de leurs proches. Seulement le truc c'est qu'il faut que par la suite, ces heures supplémentaires soient récupérées en jours pour qu'ils puissent rentrer plus longtemps chez eux.**

Non ça je ne suis pas du tout d'accord avec vous. Je ne partage pas le même avis car alors c'est incontrôlable. C'est parce que tout le monde trouve cela normal aujourd'hui mais je me suis battu pour que les congés soient respectés. Aujourd'hui pleins de grands magasins sont ouverts le dimanche. Je suis tout à fait contre. Je ne vois pas pourquoi on doit obliger des gens à aller travailler le weekend. On avait enfin réussi à obtenir que le weekend soit destiné à le passer en famille. Je ne vois pas pourquoi cela devrait changer.

**Oui mais c'est optionnel de travailler les weekends.**

Vous croyez que c'est optionnel vous ? C'est loin d'être optionnel. On impose à ces gens de travailler le soir ou les weekends sans sursalaire, sans rien. Moi quand j'étais jeune je travaillais à effet continu. Je travaillais 7 jours semaine puis j'avais le lundi ou mardi de congé mais à la clé j'avais une rémunération qui était nettement supérieure. Ce n'est plus le cas aujourd'hui.

**Oui mais pas dans tous les domaines alors. Je pense à mon travail en tant qu'étudiante ou à des amies qui sont infirmières. Je sais que lorsqu'on travaille en jour de fête ou les weekends, le salaire est presque double.**

Non pas dans tous les domaines, j'ai pris l'exemple des grands magasins. Je fais le lien avec la construction. À partir du moment où on commence comme ce système, tout deviendra infaisable. On ne calculera plus la semaine du lundi au vendredi mais du lundi au samedi voir au dimanche et on répartira les heures tout à fait de la même manière sans sursalaire. On dira « Ce n'est pas grave ils auront quand même le lundi et mardi de congé ». Mais pour moi c'est un recul social. Celui qui a des enfants sera obligé de suivre le mouvement sinon il sera mal perçu par son patron. Donc il va devoir travailler le weekend quand ses enfants sont à la maison et puis il aura deux jours de congé quand ils seront à l'école et donc il ne passe même plus de temps en famille. C'est comme ça que ça va se passer donc je suis tout à fait contre. Le travail c'est du lundi au vendredi. Je ne dis pas qu'il ne doit pas y avoir d'exceptions. Evidemment que si. Mais ces exceptions sont mises en place pour certaines situations bien spécifiques.

**Comme c'est le cas pour le moment.**

Oui sur papier sauf que personne ne les respecte.

Si on doit faire un chantier sur le ring de Bruxelles par exemple, je peux tout à fait comprendre qu'on doive faire un travail en équipe et qu'on doive travailler 7 jours sur 7 pendant toute une période pour que cela se déroule le plus vite possible. Sauf qu'il faut un roulement des travailleurs, pas que ça soit les mêmes qui y travaillent sans cesse.

Même chose, si c'est les vacances, le secteur de la construction est supposé être fermé selon la loi. Seulement voilà s'il faut retransformer toute une partie d'une école, je comprends tout à fait que cela se fasse pendant les supposées vacances car c'est le moment où les écoles sont vides. Donc c'est tout à fait normal il ne faut pas non plus exagérer mais il s'agit là de situations bien spécifiques et ça ce n'est pas le cas aujourd'hui car rien n'est respecté.

Et tout le monde s'en fou. Nos politiques s'en foutent. En ce qui concerne l'inspection du travail, ils font ce qu'ils peuvent. Il faut savoir qu'en 1990 on manifestait déjà pour l'inspection du travail en disant qu'ils n'avaient pas assez de moyen. Comprenez qu'aujourd'hui ils en ont encore moins. On ne sait pas faire saigner une pierre, ils font ce qu'ils peuvent. Mais je pense que là les politiques ont un rôle vraiment spécifique à jouer.

**Comment est-ce que vous pensez qu'on pourrait sensibiliser la population ?**

En fait ce qui marque la population c'est quand on arrive à tomber sur des situations réelles qui parlent aux gens car cela se passe près de chez eux et donc ils la vivent. À ce moment-là, ça leur parle énormément.

**Si vous deviez être amené à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?**

Une hacheuse. Comme ce qu'on utilise pour hacher la viande. Et ce serait les travailleurs qu'on fait passer dedans.

**Complétez cette phrase : Un client conscient du dumping social est un client ...**

Avertit.

**Selon la théorie, il est nécessaire que, lorsque nous nous projetons, l'image que nous percevons de nous-mêmes soit positive. Pensez-vous que ce besoin d'image de soi favorable pourrait avoir un impact sur la manière dont le public traitera l'information reçue vis-à-vis du phénomène du Dumping social ?**

Oui tout à fait, c'est certain. Une entreprise joue d'ailleurs avec le dumping social mais du coup très vite ils peuvent se bruler. Lorsqu'ils se brûlent, si ça devient médiatique, croyez-moi qu'ils deviennent bien plus attentifs aux conditions de travail et respectueux envers tous leurs travailleurs quels qu'ils soient. Mais cela prend du temps. Croyez-moi que ça ne se fait pas directement.

Selon moi, une campagne choquante peut faire énormément mais il faut oublier le positif, l'espoir et la pédagogie.



Enormément l'ont déjà fait mais ça n'apporte rien. Les dérives ont déjà été dénoncées et pourtant ça ne porte pas ses fruits. Moi j'en suis arrivé à un stade où je pense qu'il faut choquer car sinon les gens pensent qu'on va tout régler nous-mêmes et qu'il y a qu'a.

Mais on fait partie de l'Europe, on ne peut pas faire ce qu'on veut, loin de là. L'exemple de toute à l'heure avec le ConstruBadge. On a eu la remarque de la commission européenne comme quoi c'était illégal et une entrave à la circulation. Donc on ne fait vraiment pas ce qu'on veut, on est très souvent bloqué malgré la bonne volonté. Les conditions de travail se sont tellement détricotées. Cela a commencé doucement vers 2008-2009 puis après on en parle même plus ça a carrément explosé.

Aujourd'hui on sent quand même un niveau plus ou moins stable mais les chiffres restent tout de même démesurés. C'est principalement dans le privé qu'on constate des améliorations qu'on ne percevait pas du tout il y a deux ans.

Aujourd'hui dans un cahier des charges on voit que le maître d'ouvrage stipule clairement qu'il ne veut pas travailler avec des étrangers mais uniquement avec une main d'œuvre locale. Pour les marchés publics c'est interdit de stipuler de telles choses mais pour le privé c'est tout à fait votre droit. Vous pouvez tout à fait écrire que vous refusez des travailleurs détachés.

Mais pour les marchés publics, à partir du moment où vous recevez des subsides ou quoi que ça soit de public, c'est interdit. C'est pour cela qu'il faut passer par des appels d'offres.

**Comment cela se fait-il que la Belgique se situe dans une telle situation alors que nos pays voisins tels que la France ou la Hollande arrivent à s'en protéger ?**

La Belgique est une gare d'accueil. Les autres se protègent mieux, ils prennent des mesures qui sont d'ailleurs très pointilleuses au niveau de la sécurité et au niveau des contrôles. Comme ce qu'affirment les syndicats, on est dans un état ultra libérale. La Belgique c'est un gouvernement super libérale avec tout qui tourne autour de l'entreprise et des finances et que très peu pour le social.

## 14. Interview Monsieur M. Abruzzesse

Responsable commercial  
 Entreprise de construction Bajart  
 Vendredi 23 Juin 2017

### **Pourriez-vous nous parler de votre travail, en quoi consiste-t-il exactement ?**

Je suis administrateur de la société. J'ai toute la partie administratif et financière de l'entreprise à gérer. Je gère également la partie commerciale de Bajart. Je développe aussi toute la partie immobilière de l'entreprise car comme vous le savez, il y a la partie construction mais aussi une partie immobilière. Evidemment elles travaillent en collaboration mais moi je m'occupe essentiellement des projets immobiliers.

### **Depuis combien de temps exercez-vous ce métier ?**

Je suis chez Bajart depuis 2001 donc cela fait près de 16 ans que je suis ici.

### **Avez-vous eu l'occasion de voyager dans le cadre de votre travail ?**

La construction n'est pas quelque chose qui s'exporte facilement. Nous avons une conférence par an à l'étranger donc ce n'est pas très fréquent de voyager dans le cadre de notre travail. Il y a des salons à gauche à droite mais est-ce que ça vaut la peine d'aller voir le salon de la construction à Cologne ?

### **Avez-vous l'habitude de commander des biens par internet ?**

Pour le travail, non.

On a nos fournisseurs traditionnels et après c'est quand même plus facile pour les chantiers d'aller chercher quelqu'un du coin. Par exemple lorsqu'on a un chantier à Bruxelles, on essaye de s'approvisionner chez quelqu'un d'assez proche de Bruxelles. On le fait car le transport représente un coût assez important donc on essaye d'éviter.

### **Comment définiriez-vous le dumping social ?**

Le dumping social c'est on joue tous les deux au Monopoly mais c'est moi qui tient la banque et je ne joue pas totalement avec les mêmes règles. De temps en temps, je peux retourner le dé par exemple. C'est ça le dumping social, on joue tous au même jeu mais pas avec les mêmes règles ni les mêmes moyens. La construction c'est avant tout de la main d'œuvre donc qu'elle soit propre ou sous-traitée, c'est elle qui fait la majorité d'un prix. Quand vous démarrez, avec normalement le coût d'un ouvrier, on est vite à 40-45 euros. Après cela dépend des ouvriers car il y a des chefs ou des ouvriers spécialisés.

Il y a une gamme comme pour tout mais si on part sur quelqu'un à 45 euros par exemple, si vous vous comptez votre main d'œuvre moyenne à 45 euros et que quelqu'un arrive avec une main d'œuvre à 28 euros alors vous pouvez calculer du mieux possible et tout imaginer mais vous partez sur une jambe alors qu'il faut faire 3 tours de piste et que l'autre est sur ses deux jambes.

### **Aviez-vous déjà été amené à en parler avec un ami, une connaissance ou un collègue ?**

Oui.

### **Si vous deviez être amené à vous représenter le dumping social sous forme d'objet, que serait-ce ?**

*Comme je l'ai dit, c'est le joueur de Monopoly qui dirige la banque.*

### **Quelles sont selon vous les motivations des entrepreneurs qui utilisent cette méthode?**

Le prix, c'est juste un aspect financier. Il n'y a aucun autre avantage que le prix.

On ne fait pas travailler la main d'œuvre locale, donc les entreprises locales meurent. Ensuite, les gens sont au chômage et quand une région et un secteur s'appauvrissent cela part en étoile. On le dit d'ailleurs quand la construction va, tout va car elle fait vivre des milliers de personnes et il suffit de voir dans une rue où il y a du passage. Le midi, on ne voit que des camionnettes de construction qui sont garées car elles travaillent dans les petites snackeries et les petits magasins. Quand tout ça ne vit plus alors tout le monde autour est touché, car la construction emploie énormément de monde et quand eux n'ont plus de pouvoir d'achat tout s'effondre.

Par conséquent, il n'y a que le prix comme avantage au dumping social. D'un autre côté, il faut arrêter de penser que les polonais, roumains sont incompétents. Il y en a qui travaillent très bien même si d'une façon générale, on n'a pas les mêmes garanties lorsqu'on fait travailler quelqu'un qui est étranger que lorsqu'on utilise quelqu'un du coin. La main d'œuvre locale ne peut pas foirer un chantier et se dire que c'est pas grave car il y a une question de réputation derrière. Tandis que quelqu'un qui vient même d'Espagne ou du Portugal, s'il foire un chantier il s'en fiche car ce n'est pas son marché. La fois d'après on le reprendra encore car les prix sont plus bas avec lui.

Il y a un peu d'hypocrisie car il faut se rendre compte que les politiques ou les gens qui sont en charge des travaux, ils sont bien contents d'avoir leurs travaux réalisés pour 800 000 euros au lieu d'1 million. Cela les arrange. Le problème c'est que c'est à court-terme.

Prenons un bourgmestre de n'importe quelle commune, il fait ça mais quand on fait travailler la main d'œuvre étrangère, c'est une entreprise locale qui reste sur le carreau. Combien il y a eu de faillite d'entreprise ? Il y en a eu un paquet. Cela va faire grandir les populations dans les logements sociaux et les CPAS. C'est un mauvais calcul.

### **Quelle est votre opinion sur ces motivations ?**

Mon opinion c'est que c'est à nouveau un jeu ou tout le monde se dit que si on ne le fait pas on ne décroche rien donc on doit le faire car tout le monde le fait. Tout le monde sait que ce n'est pas bien de le faire.

Ce n'est qu'une raison de concurrence donc au début, ceux qui était le plus impacté c'étaient les petits entrepreneurs car lorsqu'il y avait trois entrepreneurs, le polonais proposait le prix le plus bas donc il gagnait le projet. Les deux autres n'avaient alors pas beaucoup de travail. Après quelques années, une des deux faisait faillite si ce n'est les deux.

Ensuite, les grosses entreprises ont commencé à faire comme cela et donc ils ont décidé de ne plus sous-traité avec les entreprises locales. Cela n'a pas pris 10 ans.

Là, ou des entreprises comme la nôtre par exemple, était moins impacté par la main d'œuvre étrangère, nous le sommes beaucoup plus maintenant. Lorsqu'avant on était compétitif, maintenant on se retrouve face à des prix à tomber par terre. Des gens qui mettaient des prix de vente en dessous de notre prix de revient. On se dit que ce n'est pas possible. On se rend compte après que tout le gros œuvre de ces entreprises étaient fait par une entreprise étrangère et donc nous, on a vu notre chiffre d'affaire diminué. Tout part en cascade après car tout le monde doit diminuer ses marges et donc on remet des prix de plus en plus serrés et laissant moins de place à l'imprévu. Cela fait que les relations sur les chantiers sont de plus en plus tendues car on n'a plus de marge de manœuvre maintenant.

#### **Vous sentez que la situation sur les chantiers a changé à cause du dumping social ?**

Oui car avant, lorsque les choses n'allaient pas bien sur un chantier, on essayait de discuter pour trouver une solution.

Aujourd'hui, de notre côté, il n'y a absolument plus aucune possibilité de se dire « ok, cela on prend sur nous même si on sait qu'on n'est pas responsable »

#### **Quel est pour vous, le rôle des clients par rapport au dumping social ?**

Son rôle est de se dire que ce n'est plus possible de continuer à faire travailler des sociétés étrangères car c'est de l'argent du contribuable qui souvent quitte la Belgique et qui sera dépense ailleurs. C'est illogique du point de vue de la société.

#### **Complétez cette phrase : Un client conscient du dumping social est un client qui**

se pose les bonnes questions avant de se lancer dans son projet de construction.

#### **Quel est selon vous le critère le plus important lorsque vous faites construire une maison mise à part son prix ?**

Quand quelqu'un construit sa maison, c'est bien souvent le chantier de sa vie. Pour la plupart des gens, ça sera le seul gros chantier de sa vie. Il fera peut-être une petite rénovation ou une annexe mais en général, c'est le chantier de sa vie.

Le prix c'est une chose mais il faut se rendre compte que le prix sera payé avec un crédit. Cela ne va pas changer la face du monde si quelqu'un paye 10 000 ou 20 000 euros plus cher.

Par contre, s'il n'est pas content de son chantier, il les verra toute sa vie car il va vivre avec durant plus de 20 ans. Les défauts de carrelage, de sanitaire, ..., cela va l'ennuyer tous les jours de sa vie. Cela coûte beaucoup plus que les 10 ou 20 000 euros car si vous les amortissez sur 30 ans, cela ne fait presque plus rien en plus au final.

La qualité de la construction ainsi que la qualité du conseil sont des critères très importants.

Une chose encore, les délais. Lorsque vous faites appel à de la main d'œuvre étrangère, les délais vous pouvez oublier.

Qu'est-ce que vous voulez leur dire, vous n'êtes même pas sûr qu'ils seront là demain. En général, ces gens-là ne vivent avec rien donc ils veulent des acomptes. On prend des risques car si demain ils ne sont plus là, c'est peine perdue d'essayer de les retrouver. J'en connais plusieurs qui ont mis des acomptes pour des châssis ou des portes intérieurs et après plus rien. C'est vraiment risqué. Le délai est donc quelque chose d'essentiel.

Les gens font des mauvais calculs. Vous faites une rénovation. Quand c'est pour y habiter soi-même, c'est une chose mais si vous faites rénover pour louer après, chaque mois de retard représente des loyers en moins. Vous voulez faire quoi ? Allez leur demander à eux, le lendemain ils se barrent. Donc vous devez accepter ces retards et cela fait des mois de loyers locatifs que vous n'avez pas au final. Personne ne l'a compté au début, tout ce qu'on a vu ce sont deux prix avec un nettement plus bas que l'autre.

Il y en a même qui ne veulent même pas entendre parler de la main d'œuvre étrangère. Ils disent à leur architecte qu'ils ne veulent travailler qu'avec des entreprises locales et pas avec de la main d'œuvre étrangère. Je trouve ça admirable. Nous, on a encore des charpentiers, maçons, ..., on a plein de main d'œuvre propre et aujourd'hui il y a peu d'entreprises qui ont encore ça. La plupart n'ont même plus de menuiser. Il y a mêmes certaines entreprises qui n'engagent plus, laissent partir les gens et sous-traitent tout. Il y a plein d'entreprises qui deviennent des projet manager, ce sont des entreprises d'employés qui font des achats et sous-traitent tout. Ce n'est plus le même métier. Une entreprise de construction qui n'a plus un seul ouvrier, cela ressemble à rien.

#### **Selon la théorie, les consommateurs accordent une grande importance au pays d'origine d'un produit, quelles en sont les raisons selon-vous ?**

Je ne pense pas que cela soit vraiment le cas. Au niveau des matériaux par exemple, il faut savoir un truc, il n'y a plus d'ardoise en Belgique donc c'est d'office à l'étranger comme en Espagne par exemple.

Des fois, on n'a pas le choix. Prenons la pierre par exemple.

Combien de pages de journaux n'ont pas relaté les histoires de ces villes et communes moins scrupuleuses qui ont fait faire de grands chantiers avec de la pierre bleue chinoise. Près de Namur, une commune à fait refaire toute sa place communale avec des pierres chinoises. Le problème c'est qu'elles s'effritent. Elles n'ont pas les mêmes caractéristiques de dureté, ce n'est pas le même contrôle qualité donc maintenant, la place communale est dans un état pas possible. Eux, dans 10 ans ils devront tout refaire alors que normalement on met de la pierre pour faire passer une ou deux générations.

Cela s'est dit dans les journaux donc maintenant, les gens commencent à y réfléchir et donc quand on leur propose des pierres d'origine différentes de la Belge qui entre nous est exceptionnel, ils se posent la question.

**Pensez-vous qu'il existe un ou plusieurs pays avec lesquels la clientèle du secteur de la construction n'aime pas faire affaire ? Si oui, quelles en sont les raisons ?**

Non je ne pense pas.

Après il y a quelque chose que j'aimerais bien dire. Lorsqu'on parle de la main d'œuvre étrangère, il y a des choses dont on ne parle pas assez et qui ont déjà causé des soucis. C'est l'aspect sécurité sur le chantier. Un chantier c'est tout sauf un parc d'attraction. Le danger est à chaque mètre carré et les travailleurs étrangers ne sont pas formés à la sécurité. Il y a déjà eu beaucoup d'accident de travail, cela pose toujours d'énormes problèmes alors je pense qu'on n'en parle pas assez. Moi, je connais des cas où cela s'est déroulé... Il s'agit d'un vrai problème parce que quand tout se passe bien, il n'y a aucun souci mais dès qu'il y a un couac c'est plus compliqué.

Je me souviens avoir reçu ici un inspecteur du SPF économie qui venait voir certaines transactions de l'entreprise. On discutait et elle m'a dit que 6 mois avant de venir chez nous, des gens avaient fait appel à des travailleurs étrangers au noir pour élaguer deux arbres au fond du jardin. Un des hommes est tombé et il est mort. Cette inspectrice m'a dit que ces gens vont payer toute leur vie car quelqu'un est mort chez eux, il n'y avait pas de contrat donc le monde tombe sur vous. La famille des gens, l'état, l'ONSS, tout tombe sur vous. Cela ne fait pas de vague et on garde ça pour soi mais c'est très important l'aspect sécurité des travailleurs étrangers.

**Quelles seraient selon vous les meilleures techniques à utiliser pour conscientiser les clients ?**

Comme ça, je dirais que ça vaut la peine de travailler avec la confédération de la construction car ils ont des réseaux pour diffuser tout ça. Il y a l'ordre des architectes aussi car ils ont un poids énorme dans la décision finale d'attribution du marché. Si vous faites construire une maison demain, vous prenez un architecte, vous le payez et c'est votre conseiller technique. C'est lui qui va vous dire moi sincèrement je ne prendrais pas un tel parce que j'estime qu'il n'a pas donné toutes les garanties. Quand il vous donne un conseil, c'est le conseil qui a plus d'importance pour le maître d'ouvrage donc je crois qu'il faut aussi passer par eux afin d'avoir les bons contacts pour qui envoyer les messages.

Il faut donc envoyer un message vers les entreprises, les auteurs de projets et puis vers les maîtres d'ouvrages. Les entreprises c'est la confédération de la construction, les auteurs de projets ce sont les architectes et les maîtres d'ouvrages c'est le grand public donc les immobilières qui construisent mais aussi les communes, les villes, ... Quand vous touchez un privé qui a déjà construit sa maison, ça ne sert pas à grand-chose alors que si vous touchez une ASBL qui est active dans le social ou les maisons de repos, vous touchez une personne mais qui fait plusieurs chantiers chaque année.

**La théorie nous a montré que 95% des éléments qui nous entraînent vers l'achat se situent dans notre inconscient. Pensez-vous que ceci vaut également lorsqu'il s'agit d'une décision conséquente, tel l'achat d'une maison ?**

Non, 95 % qui se situe dans l'inconscient, cela doit être pour un achat qui ne doit pas changer votre vie. Mais dès que c'est une maison, on réfléchit longtemps. Je ne connais personne qui dépense plus de 100 000 euros sans prendre une feuille et commencer à écrire en se demandant combien ça va me coûter par mois pendant combien de temps.

**De par votre expérience, lorsque nous nous attaquons à un sujet sensible comme celui-ci, faut-il :**

- **Communiquer un message simple en masse pour toucher le plus de personnes possibles sans rentrer dans les détails**
- **Privilégier le contenu du message et ainsi limiter la masse de personnes**

Je pense qu'il faut quand même dans le contenu pouvoir mettre quelques éléments de bon sens qui font que les gens se disent oui c'est vrai. Cela doit attirer l'attention sur des éléments de bon sens car les gens n'y pensent pas assez. Je parlais des délais, les gens n'y pensent pas. Ils se disent j'ai trouvé un petit roumain fantastique, il me fera ça pour trois fois rien. Le gars va peut-être se tuer, on ne pense pas à l'aspect sécurité. Nous quand on travaille quelque part, on bosse sur des échafaudages très bien sécurisés. On travaille dessus comme on travaille dans un bureau tellement c'est confortable.

Combien de fois on voit encore des petits chantiers sans petits panneaux avec des madriers en bois. C'est interdit mais les gens continuent à faire ça. Ils tombent et ils se tuent qu'est-ce qu'on fait après. Les gens ne pensent pas à la sécurité et que cela pourrait leur causer d'énormes problèmes. Les gens ne pensent pas aux délais.

Le fait que sur un chantier les gens ne parlent pas la même langue est aussi un vrai problème. Cela crée beaucoup d'incompréhension et des soucis de sécurité car les gens ne se comprennent pas.

Je pense qu'arriver avec des éléments qui frappent et qui choquent pour expliquer que le prix n'est pas tout dans un chantier, cela portera plus que simplement des messages trop fleurs bleues. Les gens ne veulent pas payer 30 000 euros en plus pour avoir la médaille du mérite et avoir l'air d'un boy scout, cela ne marche pas.

**Quels sont les moments les plus opportuns pour divulguer une information sensible au grand public ? (Moment de la journée)**

Il y a des statistiques pour ça. On a créé il y a quelques années un site Facebook et donc on a eu une petite formation. Le mec nous expliquait un peu comme les gens de Google et Facebook, qu'il fallait parfois payer plus cher car on avait plus de chance de toucher les gens et les cibles.

Envoyer un message le Lundi cela ne sert à rien car le Lundi tout le monde arrive au boulot et les gens sont fatigués. Ils reçoivent aussi pleins de courriers donc ils n'ont pas le temps. Par contre le Mardi, il paraît que c'est top. Le mercredi non ce n'est pas l'idéal alors que le Jeudi oui. Enfin, le Vendredi non car les gens sont déjà en week-end.

Les messages du week-end c'est aussi aléatoire car cela dépend de plusieurs facteurs.

Même dans une journée, il paraît qu'il y a un bon moment pour envoyer un message. Entre 10 h et 12h, au niveau professionnel c'est ça le mieux.

**Y a-t-il un ou plusieurs médias de masse qui soient plus appropriés lorsqu'une information délicate tel que le dumping social est divulguée ? (Affiches en rue, digital, ...)**

Je crois que pour le particulier, la télévision continue à toucher pas mal de monde. La radio aussi et pour le reste, les réseaux sociaux marchent très bien et c'est un bon rapport qualité-prix. Si vous passez au 19h, c'est bingo.

On le voit à la télévision que parfois il y a des petites interviews qui font passer des messages et c'est top. Il faut peut-être attendre un fait d'actualité qui ira dans le même sens que votre message. À ce moment-là, vous obtiendrez beaucoup d'intérêts des médias. Ils voudront illustrer l'actualité avec des projets un peu hors du commun et c'est là qu'il faut être présent » (communication personnelle, 2017).