



**HAL**  
open science

# Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires ? Le cas de la branche du nettoyage industriel

Jean-Michel Denis

► **To cite this version:**

Jean-Michel Denis. Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires ? Le cas de la branche du nettoyage industriel. Travail et Emploi, 2008, pp.45-56. 10.4000/travailemploi.4525 . hal-01178381

**HAL Id: hal-01178381**

**<https://enpc.hal.science/hal-01178381v1>**

Submitted on 19 Jul 2015

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires ? Le cas de la branche du nettoyage industriel

Jean-Michel Denis (\*)

*Issu de la manutention et au croisement d'autres activités, le nettoyage industriel est un champ couvert par plusieurs conventions collectives dont celle de la propreté qui concerne l'essentiel des salariés du secteur. Cette convention collective nationale est une référence importante pour les acteurs représentatifs, l'essentiel de la régulation s'effectuant au niveau de la branche. De fait, l'activité conventionnelle y est dense. Mais cette densité, signe de la bonne qualité du dialogue social à ce niveau, étonne compte tenu des relations sociales nettement plus tendues et antagoniques dans les entreprises et les chantiers qui donnent souvent lieu à des conflits pour l'obtention de droits salariaux et sociaux minimum. Comment expliquer cet écart ? Et surtout, la convention collective joue-t-elle pleinement son rôle en matière de sécurisation des salariés du nettoyage ?*

Dans l'article qu'ils consacrent aux relations entre les formes d'emploi atypiques et le syndicalisme (DUFOUR, HEGE, 2005), C. Dufour et A. Hege montrent la difficulté à laquelle se heurtent les syndicats à devoir « aller chercher dans des endroits où ils sont absents des salariés qui présentent des caractéristiques sociales éloignées de celles de la majorité de leurs mandants ». Cette difficulté tient à la fois aux formes hétérogènes d'exercice de l'emploi (en matière de lieux et d'horaires de travail, de métiers exercés, etc.) et aux « caractéristiques des groupes soumis à ces conditions d'emploi : jeunes, seniors, immigrés, réfugiés, non qualifiés ». De fait, salariés précaires et syndicats se rencontrent peu : les contrats atypiques conduisent souvent les salariés concernés dans des entreprises sans syndicats ; lorsqu'elles en disposent, les premiers, en attente d'une titularisation et d'un emploi stable, n'ont pas vraiment intérêt à s'en approcher ; et les seconds ne leur offrent pas toujours des conditions d'intégration, dans l'organisation ou dans l'action collective, favorables (BEAUD, PIALOUX, 1999). Au total, seul 2,4 % des salariés en CDD, intérim, stage et contrat aidé et 6,1 % des salariés en CDI à temps partiel se déclarent syndiqués (AMOSSÉ, PIGNONI, 2006). Dans ce cadre, les conventions collectives qui régulent les normes collectives en matière d'emploi et de travail, offrent-elles une protection à ces salariés les plus fragilisés ? Parviennent-elles à les prendre en compte dans leur diversité et à les homogénéiser par la réduction de leurs inégalités ?

La branche du nettoyage industriel est un terrain d'étude intéressant pour tenter de répondre à ces questionnements. On s'y trouve en effet, en matière de relations professionnelles, face à une situation étonnamment paradoxale. Avec d'un côté, une activité conventionnelle appréciée et qualifiée de dynamique par l'ensemble des acteurs représentatifs, donnant lieu à de très nombreux accords de branche, paraphés à chaque fois par la quasi-totalité des représentants des fédérations professionnelles ; bref, un dialogue social considéré comme favorable et de bonne tenue par les syndicalistes et responsables patronaux. Et de l'autre, des relations sociales et professionnelles nettement plus tendues et antagoniques dans les entreprises et leurs chantiers, et l'existence de très nombreux conflits collectifs et individuels pour l'obtention de droits sociaux et salariaux souvent minimaux. Ce contraste entre la vitalité de l'activité conventionnelle d'une part et la situation sociale extrêmement dégradée d'une majeure partie des salariés de ce secteur de l'autre interroge forcément (1). Au-delà même de ce décalage, on est effectivement tenté de se demander si dans la branche du nettoyage, la convention collective joue pleinement son rôle de sécurisation des salariés. En fin de compte, trois questions se posent à ce sujet, dont l'exposé des réponses fournira les parties à cet article. Tout d'abord, la convention collective nationale de la propreté apporte-t-elle une amélioration aux salaires et aux conditions de travail

(1) Ce contraste renvoie également au problème classique de la « distance » ou de l'éloignement entre syndicats et salariés, générés par le mécanisme de la représentation, la bureaucratisation des organisations et/ou l'institutionnalisation du syndicalisme (CASTORIADIS, 1956 ; MOTHÉ, 1965 ; ADAM, REYNAUD, 1978, ROSANVALLON, 1988, etc.).

\* Université de Marne La Vallée ; Centre d'Etudes de l'Emploi ; jean-michel.denis@wanadoo.fr

des agents de nettoyage ? Ensuite, les normes collectives qu'elle produit permettent-elles l'intégration des salariés ? Autrement dit, sont-elles productrices d'une identité collective favorisant les liens de solidarité entre ces derniers ? Enfin, forme-t-elle un socle propice à l'action collective ?

Ces réflexions sont issues d'une recherche menée avec l'Institut de recherches économiques et sociales (IRES) pour le compte de la Dares sur le système des relations professionnelles dans le secteur du nettoyage industriel (DENIS, 2007). Avec une voie d'entrée particulière puisque l'objectif a été de privilégier la voie syndicale afin de déterminer les capacités de réponse du syndicalisme aux différentes formes de flexibilité auxquelles recourent les entreprises de la branche. Dans ce cadre, une trentaine de syndicalistes (secrétaires de fédération, délégués d'entreprise et de site, etc.) et représentants d'organisations d'employeurs ont été rencontrés.

### **La convention collective : une amélioration de la condition salariale des agents de nettoyage ?**

L'intervention des organisations syndicales pour construire les normes d'emploi et les garanties salariales des agents de nettoyage s'est depuis plus d'un quart de siècle surtout concentrée au niveau de la branche professionnelle.

#### **La force de la régulation de branche**

Il y a deux causes explicatives à cette concentration. La première renvoie à la structuration particulière du marché du travail interne qui favorise, même si elle n'en est pas la condition unique, l'existence d'une importante activité conventionnelle. Dans le nettoyage, la régulation de branche, compte tenu de l'extrême faiblesse de la négociation d'entreprise et des caractéristiques du secteur (cf. encadrés 1 et 2), constitue ainsi « le lieu le plus pertinent de la régulation professionnelle ». Dans un article comparatif, consacré à la négociation collective de branche, Annette Jobert montre, en s'appuyant notamment sur les résultats de l'enquête réponse 1996-1998, la vitalité de cette dernière à l'aide de deux critères : la participation des entreprises à des structures professionnelles externes, leur niveau de référence à la convention collective (JOBERT, 2003). Pour reprendre quelques uns de ses résultats : 42 % des directions d'entreprises de propreté participeraient à des structures professionnelles extérieures (les plaçant en deuxième position au niveau des huit branches étudiées), le système de classification utilisé serait issu de la convention de branche pour 99 % des entreprises de propreté ; elles utiliseraient la CCN à 89 % pour fixer le montant de la prime d'ancienneté, à 92 % la hiérarchie salariale, à 71 % les règles de mobilité ; enfin, l'« importance des recommandations de branche dans les décisions de revalorisation de salaires au niveau de l'établiss-

ement » atteindrait 88 % dans la propreté (la situant largement en première position devant les sept autres branches entrant dans la comparaison).

La seconde raison tient à la constitution tardive du nettoyage comme champ syndical et son intégration subordonnée dans des structures fédérales larges. En effet, rendre compte du syndicalisme dans le nettoyage nécessite de le relier à l'histoire de la profession. Notamment, de se souvenir que le nettoyage est historiquement une excroissance de la manutention dont il s'est en partie affranchi pour devenir une activité à part entière. Ce lien à la manutention explique pourquoi les salariés du nettoyage ont été pris en charge par les syndicats des professions intervenant dans ce domaine d'activité : les dockers pour la CGT et FO, les cheminots pour la CFDT (le champ de la propreté est aujourd'hui intégré à la Fédération des services)<sup>(2)</sup> et, plus tardivement, pour SUD-Rail (reprise par SUD-Nettoyage). C'est se rappeler également que le développement du syndicalisme dans le nettoyage est relativement récent. Il date des années 1970, lorsque, externalisation aidant, le nettoyage s'est constitué en secteur d'activité puis en branche professionnelle en 1981.

Cette action au niveau conventionnel a de toute évidence été favorable en ce qu'elle a permis la construction en peu d'années d'un cadre normatif en matière de régime d'emploi là où il n'existait rien, dotant les salariés d'un statut professionnel et de protections individuelles et collectives. Elle se manifeste aujourd'hui par l'existence d'une politique salariale globale élaborée et suivie régulièrement par les acteurs représentatifs. Ceux-ci légitiment la signature régulière des accords sur les minima conventionnels de branche par le maintien du pouvoir d'achat des salariés du nettoyage par rapport aux indices Insee, et par leur revalorisation régulière (même si la négociation de 2006 a conduit à un raidissement de leur part et à leur refus d'avaliser la proposition patronale de faire passer le pied de grille en dessous du Smic). Elle a également pour traduction concrète le nombre important d'accords signés par la grande majorité des syndicats. Ainsi, sur quinze accords collectifs négociés depuis le milieu des années 1980, hors négociation salariale annuelle, neuf ont été signés par les cinq organisations représentatives.

« Au niveau de la branche, les relations sociales sont bonnes. Nous avons un dialogue social permanent avec les organisations syndicales et signons régulièrement des accords, principalement sur les salaires, en général avec quatre ou cinq signataires. La CGT signe beaucoup alors qu'elle est représentée par des dockers, plus que FO. La CGT a une vision de l'entreprise,

(2) Les agents de nettoyage couverts par les deux autres conventions collectives, celle de la manutention ferroviaire et travaux connexes et celle du nettoyage et de la manutention des aéroports (Roissy et Orly) restent par contre pris en charge par la Fédération générale des transports et de l'équipement de la CFDT.

## Encadré 1

**Naissance et développement du secteur du nettoyage en France**

Le secteur du nettoyage remonte au milieu du XIX<sup>e</sup> siècle au développement, dans le contexte général d'industrialisation et d'urbanisation, du transport et de la manutention portuaire puis ferroviaire. Les premières entreprises de nettoyage sont des entreprises de manutention qui ont progressivement étendu leurs activités à des tâches annexes. L'histoire et le développement du secteur est en fait le produit de plusieurs évolutions croisées: celle de l'innovation technologique *via* la mécanisation et l'invention du détergent qui donneront une dimension industrielle au métier (SAUVIAT, 1997); celle de sa structuration avec les premiers regroupements patronaux en chambres syndicales à partir de 1936 et surtout la structuration du secteur en branche professionnelle avec la première convention collective en 1981; le déplacement progressif de l'activité du secteur industriel au secteur tertiaire transformant ce qui était jusqu'alors une tâche industrielle en service; celle enfin de sa croissance à partir des années 1970 favorisée par le processus d'externalisation de l'activité.

Les motifs conduisant les donneurs d'ordre à externaliser le nettoyage sont connus: minimisation des coûts, réduction des structures internes, recentrement sur le cœur du métier, transfert des responsabilités, bénéfices apportés par une flexibilité externe impossible à instaurer en interne, *etc.* Ils permettront, à partir des années 1970 et 1980, avec les départs massifs en retraite des personnels d'exécution chargés du nettoyage des locaux dans le secteur public, la création du marché du nettoyage. Deux indicateurs le montrent: le chiffre d'affaires global du secteur qui a connu une croissance en palier depuis les années 1980, avec un taux de croissance annuel moyen de 11,3% sur la période 1984-1993, de 23% entre 1999 et 2003 et de 7,02% en 2003, en lien à une intensification de l'externalisation à partir de cette date (Source: Insee); le nombre d'entreprises qui passe de 10 160 en 1993 à 13 882 dix ans plus tard.

Le marché du nettoyage se décompose en trois segments: le nettoyage classique représente l'activité principale de la branche (70%) et est réalisé essentiellement dans le domaine tertiaire et industriel; le nettoyage spécialisé (20%) concerne les secteurs industriels (agro-alimentaire, nucléaire, *etc.*) et de la santé (milieu hospitalier); les services connexes (10%) correspondent aux services offerts dans le cadre d'une demande globale de la part des donneurs d'ordre. Présentes essentiellement jusqu'aux années 1990 sur les marchés très techniques (nucléaire, hôpitaux, industrie), les grandes entreprises sont aujourd'hui présentes sur tous les segments, compte tenu du faible investissement qu'un tel positionnement nécessite et de leur obligation de faire du chiffre d'affaires. Par contre, le nettoyage spécialisé reste l'apanage des entreprises, quelle que soit leur taille, qui disposent de la technicité et du savoir-faire pour l'effectuer. À la fin des années 1990, les progrès réalisés en matière d'automatisation et de rationalisation du travail ont pu faire croire à l'augmentation de la part du nettoyage spécialisé et au développement de la professionnalisation. Or, il apparaît que «la notion de spécialité reste à prendre avec précaution [tant] la part des prestations techniques, véritablement spécialisées ne représente qu'une très faible partie du marché» (BIRE, 2000). Aujourd'hui, le nettoyage courant demeure l'activité essentielle et le secteur du nettoyage un secteur de main-d'œuvre.

prend en compte ses contraintes; ils sont assez raisonnables et pragmatiques.» (Responsable des affaires sociales à la Fédération des entreprises de propreté).

Elle est enfin un moyen utilisé par les syndicats pour tenter de réguler la forte concurrence entre les entreprises du secteur. Les trois organisations les plus actives dans la négociation conventionnelle y ont recours en ce sens. La CFDT mais aussi FO: «l'annexe VII(3) est une rigidité. C'est une rigidité de marché. C'est pour cela qu'elle est autant décriée par les employeurs. Mais nous, on s'en félicite.» (Secrétaire général de la Fédération de l'équipement, de l'environnement, du transport et des services FO), et la CGT, selon une conception où la négociation collective n'appelle aucun devoir de paix.

«Il y a deux niveaux dans l'action syndicale. Il y a le socle commun, la CCN, qui établit un ensemble

de règles formelles pour l'ensemble des salariés d'une profession. Il faut donc que l'ensemble de ce texte conventionnel soit un outil de référence pour les travailleurs. Il faut qu'il y ait des acquis qui soient actés par le biais de la négociation conventionnelle et donc dans le corps de la convention collective. Sinon, il s'agit d'un document que l'on oublie au fond d'un tiroir. Et dans cette branche, la CCN est un texte de référence très important. Et par ailleurs, la Fédération encourage toutes les actions revendicatives qui peuvent avoir au niveau du lieu de travail, que cela soit l'entreprise, les agences, les chantiers de manière à ce que des acquis supérieurs à la convention collective puissent être arrachés. Il n'y a pas de contradiction. Ces deux niveaux forment la réalité de l'activité revendicative syndicale.» (Secrétaire général de la Fédération des ports et docks CGT).

Ainsi, dans le nettoyage, la convention collective constitue un cadre de référence extrêmement important pour les représentants syndicaux. Y compris pour ceux appartenant à des organisations n'intervenant pas dans la négociation de branche (SUD, CNT) qui peuvent se montrer favorables à certaines dispositions conventionnelles, notamment parce qu'elles leur servent de point d'appui dans les luttes qu'ils mènent à l'échelon collectif ou individuel. Ceci étant, pour que

(3) L'annexe VII est équivalente à l'article L. 122-12 du Code du travail. Il s'agit d'une disposition conventionnelle du 29 mars 1990 qui garantit l'emploi et la continuité du contrat de travail du personnel en cas de changement de prestataire. Elle prévoit la reprise des salariés affectés au chantier par l'entreprise entrante sous certaines conditions. À ce sujet voir, la *Convention collective nationale du 1<sup>er</sup> juillet 1994 des entreprises de propreté*, Éditions des Journaux officiels, septembre 2005.

## Encadré 2

### **Une évolution du secteur marquée par trois orientations : concentration, relations triangulaires et globalisation**

La nature de l'activité de nettoyage explique le nombre important d'entrepreneurs individuels et d'entreprises de petite taille dans le secteur. En effet, 53 % sont des structures individuelles. Le secteur du nettoyage présente ainsi une structuration bipolaire avec 66,5 % de petites entreprises de moins de dix salariés qui rassemblent 6,6 % des effectifs globaux et 1 % d'entreprises de plus de 500 salariés qui regroupent 54,3 % des salariés du nettoyage. Ainsi, le phénomène de concentration du secteur est moins démographique qu'économique, la concentration touchant surtout la structure du capital et du chiffre d'affaires des entreprises du nettoyage. On retrouve sur ce plan la même structure bipolaire puisque les 66,5 % des entreprises de moins de dix salariés ne représentent que 11,5 % du chiffre d'affaires pour 48 % pour celles de plus de 500 salariés (chiffres FEP).

Comme dans les autres secteurs de services, l'une des dimensions essentielles du nettoyage est qu'il repose sur des relations triangulaires entre les donneurs d'ordre, les entreprises prestataires et leurs salariés. Cette singularité se traduit par une contractualisation et une relation au client qui forment les clefs de voûte du fonctionnement du secteur et qui déterminent son développement économique et social en fonction des modalités particulières des contrats passés. Ceux-ci sont établis à partir de cahiers des charges, généralement composés d'un volet technique et d'un volet financier. Ainsi, la sélection du prestataire par le donneur d'ordre, dans le cadre d'appels d'offres réguliers, intervient à partir de la prise en compte de ces deux critères, même si celui du prix reste déterminant. Les autres critères, en particulier celui du « mieux-disant social », sont rares et lorsqu'ils sont intégrés, « minimalistes », permettant surtout au donneur d'ordre « d'apprécier, avant tout, le risque de conflit ou de grève » (BIPE, 2000). Plusieurs tendances orientent depuis quelques années la contractualisation entre les donneurs d'ordre et les entreprises de nettoyage. Tout d'abord, un changement dans les termes de la contractualisation, avec le passage d'une obligation de moyens à une obligation de résultats, induisant le transfert de responsabilité des premiers vers les seconds. Ce nouveau type d'obligation requiert une plus grande professionnalisation des entreprises sous-traitantes et de leurs salariés, ce qui n'est pas sans poser quelques problèmes compte tenu du très faible niveau de qualification et de scolarisation de ces derniers. Ensuite, l'élévation du rythme de passation des marchés, autrefois de cinq ans, puis de trois ans et aujourd'hui, pour certains contrats, d'un an renouvelable, imprimant une tension entre les entreprises et leur concurrence effrénée, avec pour conséquence un report des investissements productifs et de la formation des salariés. Enfin, l'effondrement des prix, chaque passation de contrat étant assortie d'une renégociation à la baisse. Avec comme conséquence : le caractère quasi général du « moins-disant » social. La masse salariale représentant 70 % en moyenne du prix de revient de la prestation effectuée, la renégociation à la baisse des contrats passés avec les entreprises du nettoyage se répercute automatiquement sur leurs salariés.

L'histoire du secteur est celle de l'évolution de son activité, de la manutention à l'origine, au nettoyage industriel puis à la propreté dans le secteur tertiaire. L'étape actuelle serait celle de la globalisation des marchés. Cette évolution correspondrait au souhait de plus en plus marqué de la part des donneurs d'ordre de s'orienter vers des prestataires capables de proposer une offre globale de services, le multi-services, dans laquelle la propreté ne constituerait qu'une tâche parmi d'autres, voire marginale.

la régulation de branche puisse pleinement jouer son rôle en matière de sécurisation des salariés, il conviendrait que les acteurs syndicaux qui y prennent part, à savoir les cinq fédérations membres des organisations syndicales représentatives au plan national (article 3.01 de la convention collective des entreprises de propreté du 1<sup>er</sup> juillet 1994), puissent disposer d'un maillage territorial dense leur permettant de couvrir les entreprises et les chantiers(4). Or, tel n'est pas vraiment le cas comme nous allons le voir ci-après.

#### **Des salariés qui échappent à la représentation collective**

Le nettoyage est une activité de sous-traitance effectuée pour et chez les donneurs d'ordre. La pratique syndicale dans cette branche diffère donc forcément de celle menée dans les secteurs où les entreprises sont intégrées sur un ou quelques sites. De fait, il n'existe aucun endroit où peuvent se retrouver

les salariés du nettoyage et aucun moyen de communication mise en place par les entreprises pour les atteindre tous. L'impact sur l'activité syndicale des délégués est donc à la mesure de la dissémination des sites. Sites sur lesquels ils sont d'autant moins les bienvenus, qu'ils ne sont pas forcément identifiés par les entreprises donneuses d'ordre comme faisant partie de l'entreprise prestataire, même si une disposition conventionnelle est censée leur permettre d'exercer librement leur activité (article 5 de la convention collective des entreprises de propreté).

« Il y a plein de petites boîtes dans le secteur mais il est largement dominé par les grosses. Il ne faut pas croire que cela nous avantage car la réalité du secteur, ce n'est pas l'entreprise mais le chantier. Le problème du secteur est celui-là : les entreprises reposent sur des chantiers. Du coup, le quotidien d'un délégué c'est de faire le tour des chantiers. Il doit aller voir les salariés très tôt le matin et très tard le soir. Pour peu qu'il travaille en journée, vous imaginez son emploi du temps. » (Secrétaire général de la Fédération de l'équipement, de l'environnement, du transport et des services FO).

(4) Concernant les organisations syndicales intervenant dans le champ de la propreté et leur représentativité, voir encadré 4.

Cette dissémination a bien évidemment un impact sur les élections professionnelles. De fait, on vote peu dans le nettoyage, hormis sur les gros chantiers où la présence syndicale à peu près permanente favorise l'information lors des échéances électorales. L'éparpillement des sites et l'atomisation des salariés, leur brève présence sur les chantiers du fait de leur rythme de travail à temps partiel qui ne facilite pas leur approche de la part des syndicalistes, leur origine étrangère et leur faible niveau de formation qui ne leur permettent pas de décrypter facilement les tracts qui leur sont distribués, etc., tous ces éléments concourent à cette faible participation et expliquent l'importance dans ce secteur du vote par correspondance. Mais là encore, outre qu'il s'agit d'un dispositif difficile à mettre en place et régulièrement contrarié par les directions d'entreprise, les résultats obtenus seraient souvent décevants. En moyenne, même si elle est difficile à établir compte tenu de la diversité des chantiers, les intervenants syndicaux évaluent cette participation à un quart des inscrits (5).

«L'information syndicale passe rarement par l'écrit du fait de l'analphabétisme, cela passe par la parole. On va sur le site de travail et on parle aux gens. Au moment des élections, on envoie des tracts écrits en plusieurs langues mais ce n'est pas fréquent. Il y a beaucoup de votes par correspondance car c'est avec ce dispositif que l'on peut toucher le plus de monde. Si l'on organise toute cette opération, on va avoir une participation moyenne aux élections. Mais dans le nettoyage, on va toujours au deuxième tour.» (Syndicaliste au syndicat du nettoyage CFDT Île-de-France).

Les mêmes raisons expliquent la faiblesse du taux de syndicalisation, plus bas que la moyenne nationale. Mais là aussi, l'absence de chiffres rend difficile son évaluation précise. D'autant que le calcul des effectifs syndicaux dans cette branche ne s'effectue pas forcément sur les mêmes bases que dans les autres secteurs, afin de prendre en compte les conditions sociales liées à la situation salariale des agents de propreté (6). Au total, dans le nettoyage, seuls les gros chantiers, ceux de la SNCF, de la RATP, des hôpitaux et autres plates-formes qui concentrent du personnel, connaissent une densité conséquente en termes de syndicalisation. Si l'on devait faire une photographie de la syndicalisation dans le secteur, on obtiendrait l'image d'une distribution en peau de léopard, avec quelques grosses

localisations sur un fond plutôt immaculé. De toutes les entraves à la syndicalisation (du problème de la langue à la répression patronale), l'inaccessibilité des salariés est la plus saillante. En effet, leur dispersion et leur isolement rendent tout contact avec les militants extrêmement difficile, le nombre insuffisant de ces derniers les empêche de faire le tour des chantiers et l'ensemble rend impossible la construction et l'animation de sections syndicales structurées et vivantes.

«Le secteur de la propreté, c'est la catastrophe. On a des boîtes énormes et on va simplement avoir des DP et un CE pour l'ensemble de la boîte. On a 1 000 salariés et un seul DP pour ces 1 000 salariés, avec un éclatement complet. Du coup, celui-ci est dans l'incapacité de faire le tour des chantiers. On ne peut faire du travail syndical que sur les gros chantiers mais ils ne représentent que 30% de l'ensemble. Il y a donc 70% de gens isolés ou en groupe de quelques personnes et on ne peut pas les suivre. On l'a vu avec la grève d'Arcade, si on avait voulu faire le tour des hôtels, cela aurait été impossible. Le droit syndical dans le nettoyage n'est pas du tout adapté.» (Syndicaliste SUD-Rail, responsable de la création de SUD-Nettoyage).

#### **De l'absence de couverture syndicale à l'éloignement conventionnel**

Cette faible couverture syndicale a pour incidence de générer une forte distance entre le niveau de la branche et celui des sites de travail. Le problème est moins celui du contenu des accords négociés que celui de leur application dans les chantiers.

«À la SNCF, on n'a pas de problème avec l'annexe VII. Pour éviter le maximum de désagréments, dès que l'on sait le nom de l'entreprise entrante, on va négocier avec elle sans attendre qu'elle prenne concrètement le chantier. On anticipe toujours. On fournit les accords et on négocie avant. Mais on ne peut le faire que sur les gros chantiers. Dans la propreté, c'est beaucoup plus compliqué avec ces boîtes qui essaient de ne pas reprendre tout le personnel ou leurs primes. Mais le problème, c'est l'absence de délégués. Car si un délégué est présent et fait son boulot, l'annexe VII ne pose *a priori* aucun souci car si l'entreprise ne fait pas ce qu'elle doit faire, c'est soit la grève soit le tribunal. Mais quand il n'y a pas de représentants syndicaux, les employeurs font ce qu'ils veulent: ils ne reprennent pas tout le monde ou proposent de les reprendre en les faisant travailler moins.» (Syndicaliste SUD-Rail, responsable de la création de SUD-Nettoyage).

En fin de compte, le jeu conventionnel se traduit par deux difficultés majeures: celle de l'acteur patronal incapable de réguler l'affrontement concurrentiel de plus en plus rude auquel se livrent les entreprises du secteur; celle de l'acteur syndical impuissant à faire appliquer et respecter sur les chantiers, hormis les plus gros, les normes et règles salariales, y compris

(5) Comme le constate Annette JOBERT (2003), les résultats aux élections professionnelles dans la propreté (mais aussi le BTP, la plasturgie et les services de l'automobile) sont «agrégés de manière plus ou moins précise par les responsables de branche. On doit donc les considérer comme un indicateur approximatif».

(6) La Fédération ports et docks CGT a par exemple adopté le principe d'un taux réduit pour ces salariés fixé au paiement de trois timbres syndicaux en moyenne. Selon ces normes spécifiques, qui ne sont pas celles de la confédération et des autres secteurs de la fédération (onze timbres) elle évalue les effectifs des nettoyeurs adhérant à la CGT à 8 000.

### Encadré 3

#### Les salariés du nettoyage

##### Données sociales

En 2004, le secteur de la propreté comptait 381 200 salariés (+ 128 600 depuis 1993) concentrés essentiellement dans des zones urbaines puisque 67 % d'entre eux se répartissent sur six grands bassins d'emploi. 67,13 % des salariés de la propreté sont des femmes (contre 63,13 % en 1994). Sur-représentées dans le secteur du nettoyage, elles le sont encore davantage dans la catégorie des agents de service (74 %). Plus la qualification augmente et moins elles sont présentes: 35 % de la maîtrise d'exploitation et 30 % des cadres, alors que la promotion interne reste le principal vecteur de mobilité professionnelle dans le secteur. La population dans le nettoyage est également vieillissante puisque 54 % des effectifs a plus de 40 ans, et que la tranche des 30-59 ans représente plus de 82 % des effectifs. Les femmes seraient plus âgées que les hommes puisqu'en 1996, 33 % d'entre-elles avaient déjà 45 ans et plus contre 21 % d'hommes (BIPE, 2000). Sur le plan de leur formation, 68,15 % sont sans diplôme (contre 29,1 % tous secteurs confondus). D'où un fort taux d'analphabétisme, comme ont notamment pu le constater les rapporteurs du BIPE: «L'enquête élargie auprès des entreprises de propreté nous précise en effet que, dans trois entreprises sur dix, une partie des agents de propreté a des difficultés de s'exprimer en français – et dans quatre entreprises sur dix, une partie d'entre eux ne savent ni lire ni écrire.» (BIPE, 2000). Dernière particularité des nettoyeurs par rapport à l'ensemble de la population des ouvriers non qualifiés: leur situation familiale plus difficile, du fait du poids plus important des familles mono-parentales (14 % chez les premiers contre 9 % chez les seconds) et des familles nombreuses (26 % de familles d'au moins trois enfants chez les premiers contre 19 % chez les seconds). L'autre caractéristique essentielle des salariés du nettoyage est la forte proportion en leur sein de populations étrangères, même si celles-ci sont davantage présentes en Île-de-France (76 % dont 59 % hors Union européenne) que dans les autres régions (32 %). Certains sont en situation irrégulière. Leur nombre dans le nettoyage est difficile à fixer. Si on évalue globalement à 85 % le taux de sans papiers qui exercent un emploi (BRUN, GOMEL, LAACHER, 2000), il pourrait aller jusqu'à un quart voire un tiers des effectifs selon les chantiers d'après les sources syndicales.

##### Données salariales

Majoritairement, les emplois occupés dans le secteur du nettoyage sont non-qualifiés: 91,2 % sont des agents de service dont 11 % qualifiés voire très qualifiés. Le taux d'encadrement est faible puisqu'il représente 7,6 % de la profession, dont 4,7 % d'encadrement de proximité et 2 % de la maîtrise d'exploitation. L'essentiel des salariés du secteur est employé en CDI (84,7 %). Mais la plupart sont à temps partiel (72 % dont 77,47 % de femmes). Selon l'estimation donnée par la Fédération des entreprises de propreté (certainement en dessous de la réalité), au moins 30 % d'entre eux seraient en situation de multi-emploi.

minimales, édictées au niveau de la branche, avec pour conséquence des statuts d'emploi et des conditions salariales souvent extrêmement dégradés.

«Je ne suis pas sûr que la fédération [des ports et docks CGT] ait beaucoup de poids sur le réel. Ils l'ont sur les conventions collectives et l'activité conventionnelle. Mais combien de salariés sont sur ces bases là? Déjà dans les années 1990, il y avait des écarts considérables entre la convention et son application. La convention était une référence sur la fiche de paye mais sur le réel de leurs conditions de travail? Il y a des choses qui échappent complètement aux négociateurs des conventions. À chaque fois qu'il y a une revalorisation salariale, il y a un réajustement en termes d'intensité du travail ou de diminution des heures. Cela, cela échappe totalement à la convention.» (Militant CGT, ancien responsable d'UL à Paris).

Plus la taille du chantier est réduite et plus l'éloignement avec les décisions conventionnelles risque d'être important et plus la probabilité est forte pour que les salariés soient en situation d'insécurité. D'autant que leur faible bagage scolaire les conduit souvent à méconnaître leur situation juridique, c'est-à-dire leur statut de travailleurs comme

«sujets de droit(s)», qui les place dans un profond dénuement devant la contractualisation de leur relation de travail. Cercle vicieux, cette méconnaissance est d'autant plus importante que les normes salariales en vigueur sont débattues et édictées loin de l'entreprise et que les instances représentatives du personnel ne sont pas en nombre suffisant pour relayer l'information au sujet de leur application.

«Les entreprises profitent de l'analphabétisme des populations du nettoyage pour leur faire signer des contrats et des avenants de contrat en leur défaveur, en leur mettant la pression et en ne leur laissant pas le temps pour y réfléchir. Comme l'inspecteur [du chantier] n'est pas sur le site en permanence, il argue du fait qu'il ne reviendra pas avant plusieurs jours pour obtenir les signatures. C'est pour cette raison que les salariés viennent nous voir mais souvent trop tard. Les entreprises sont rodées et connaissent toutes les combines pour enlever un euro par ci un euro par là sur les fiches de paye car les salariés ne savent pas lire.» (Syndicaliste au syndicat du nettoyage CFDT Île-de-France).

Au final, dans une branche où le dialogue social conventionnel en matière salarial est plutôt soutenu, les conflits, individuels ou collectifs, sont essen-

tiellement des conflits salariaux (7). Ainsi sur cinquante-huit protocoles d'accord de fin de conflit recensés dans le bilan d'activité du syndicat CGT des agents de propreté de l'Île-de-France pour les années 2003-2006, seuls trois ne portent pas sur les rémunérations (2006). Le caractère vital des revendications salariales a pour effet pervers de faire passer les autres revendications à l'arrière plan, les salariés préférant y compris parfois les taire pour obtenir de meilleures rémunérations.

« La demande la plus criante dans le nettoyage, ce sont les salaires, comme ils sont bas et qu'il y a du temps partiel. Au point qu'ils sont prêts à ne pas discuter de leurs conditions de travail. » (Secrétaire générale de la Fédération des services CFDT).

De fait, si la question du salaire a toujours joué un rôle « d'équivalent universel » et a toujours constitué l'une des revendications principales des salariés tous secteurs confondus, on ne s'étonnera pas que dans le nettoyage, où les salariés occupent massivement les deux premiers niveaux de la grille des salaires et surtout, où la durée mensuelle du travail qu'ils accomplissent leur permet rarement d'atteindre un temps complet, elle soit également à la première place. Plus de 70 % de salariés du nettoyage à temps partiel (cf. encadré 3), c'est au moins autant en dessous du Smic, c'est-à-dire, compte tenu du taux de salaire horaire, en situation de « pauvreté laborieuse » (MARUANI, 2003).

### Une branche faiblement intégrée

Malgré qu'il se soit constitué en 1981 en branche professionnelle, le secteur du nettoyage est profondément éclaté. Il l'est sur le plan de sa structure économique (cf. encadré 1), du travail et de l'emploi et conventionnel.

(7) Selon le BIPE, la principale difficulté liée à la politique d'externalisation du nettoyage et à la concurrence effrénée à laquelle se livrent les entreprises du secteur « relève du domaine social avec la crainte pour le donneur d'ordre d'avoir à gérer les problèmes sociaux des prestataires » (BIPE, 2000). Ces « problèmes sociaux », comme nous le montrerons plus loin, se matérialisent sous la forme de conflits qui dépassent rarement le cadre du chantier. Ceci étant, comparativement à d'autres secteurs de main-d'œuvre, la construction par exemple, la conflictualité collective peut être forte sur les gros chantiers : « Dans la propreté, quand il y a des problèmes, on arrive à arrêter les chantiers, ce que l'on n'arrive pas à faire dans la prévention-incendie par exemple. Les conflits ont lieu sur les gros chantiers, un hôpital par exemple. Ils arrêtent tout de suite, les militants arrivent car il y a une solidarité existante au niveau du site, ce que l'on n'arrive pas à faire ailleurs » (secrétaire générale de la Fédération des services CFDT). Sur les petits chantiers, elle prend essentiellement une forme individuelle et juridique : « Le juridique tient une place importante dans le secteur, parfois même davantage que la partie revendicative, en raison de la pression patronale sur les délégués de terrain. La plupart des dossiers que je traite se retrouve aux prud'hommes. Si dans la profession, il y a tellement de salariés prêts à s'engager malgré le temps que durent les prud'hommes, c'est qu'ils voient cela comme une question de dignité » (responsable juridique à la CFDT pour la branche du nettoyage). Sur les possibilités et les difficultés de l'action collective dans le secteur, voir ci-après.

### Le travail dans le nettoyage : une activité spatialement et temporellement éclatée

En effet, élément souvent caractéristique des relations de sous-traitance, la réalité du travail pour les salariés du nettoyage est le chantier comme nous l'avons déjà évoqué ci-dessus. Celui-ci peut être de taille totalement variable, de l'officine bancaire ou commerciale qui emploie un salarié isolé à une gare où l'on en trouve quelques dizaines voir quelques centaines (comme sur certains sites de la SNCF). Eparpillés sur des chantiers qui peuvent très distants du siège de l'entreprise de nettoyage, ces salariés n'ont que peu de contacts avec elle, si ce n'est par l'intermédiaire du chef d'équipe, de site ou du responsable d'agence qui les a embauchés, de son vêtement de travail (lorsqu'il lui est fourni) et de son bulletin de salaire. Ce lien est d'autant plus tenu qu'ils peuvent être amenés, par l'intermédiaire de l'annexe VII de la convention collective de la propreté, à changer plusieurs fois d'employeur au gré de la passation des marchés tout en restant sur le même chantier.

« Si vous demandez à un salarié du nettoyage où il travaille, il ne va pas vous répondre chez Penauille, ISS, Challancin, etc., mais sur tel ou tel site. Il s'en fiche de l'identité de l'entreprise. » (Secrétaire général de la Fédération ports et docks CGT).

Le lien avec les donneurs d'ordre n'est pas plus fort. D'une part, parce que ces derniers considèrent le plus souvent les nettoyeurs comme des intervenants extérieurs, distincts de leur personnel, effectuant une tâche peu valorisée et donc peu reconnue. D'autre part, parce qu'en opérant leur activité en dehors des heures de bureau, ils échappent au regard de ceux pour qui ils travaillent objectivement et de leurs salariés (8). En effet, l'essentiel des vacations dans le nettoyage est effectué en horaires décalés, généralement entre 6 et 9 heures le matin et entre 18 heures et 21 heures le soir. Trois raisons à ces tranches horaires si étroites. Tout d'abord, les donneurs d'ordre ne souhaitent pas voir intervenir les salariés du nettoyage durant les temps de bureau pendant lesquels les locaux sont occupés. Ensuite, les horaires qui précèdent 6 heures du matin et qui suivent 21 heures le soir sont considérés comme des horaires de nuit, d'où un surcoût pour l'entreprise prestataire faisant travailler un salarié pendant ces horaires particuliers. Enfin, il est pratiquement impossible de faire débiter des chantiers avant 6 heures du matin alors que les transports collectifs en milieu urbain ne démarrent qu'à partir de 5 heures, d'autant que les salariés du nettoyage habitent le plus souvent loin des lieux où ils effectuent leurs prestations. Selon la FEP, l'importance des temps partiels dans le nettoyage est liée essentiellement aux cahiers des charges et aux conditions

(8) Sur la thématique de l'invisibilité sociale (BEAUD *et al.*, 2007) et plus particulièrement dans le nettoyage (BRETIN, 2000).

#### Encadré 4

##### Fédération patronale et syndicats dans le secteur du nettoyage

Le patronat de la propreté a commencé à s'organiser à partir du milieu des années 1930 dans deux régions : l'Île-de-France et Rhône-Alpes. En 1966, a été créée la Fédération nationale des entrepreneurs de nettoyage de France (FNENF). Elle s'est transformée en Fédération des entreprises de propreté en 1990 puis en Fédération des entreprises de propreté et services associés en 2002. La FEP est l'organisation représentative du côté patronal. Elle rassemble environ 2 000 entreprises adhérentes, représentant à elles seules près de 60 % du chiffre d'affaires du secteur, réparties à l'intérieur de huit chambres régionales disséminés sur l'ensemble du territoire.

Du côté des salariés, la CGT, en termes d'audience électorale et d'effectifs (même s'il est excessivement difficile d'obtenir des chiffres) serait la première organisation (avec 47 % des suffrages exprimés en 2003 et 8 000 adhérents) suivie de la CFDT et de FO. La CFTC et la CGC seraient également implantés dans le secteur mais de façon marginale, ne serait-ce, concernant la seconde organisation, en raison du faible taux d'encadrement dans la profession (7,6 %). L'ensemble de ces organisations participe néanmoins à l'activité conventionnelle de la branche dont la CGT, la CFDT et FO constituent les leaders.

Non représentatifs à l'échelon de la branche, SUD-Nettoyage et la CNT sont néanmoins actives dans le secteur. Avec un millier d'adhérents, la première est présente dans huit groupes de propreté et multiservices, seize entreprises du nettoyage et possède des adhérents sans être représentatifs dans quatre-vingt autres. Avec un demi-millier d'adhérents pour la seule région parisienne, la seconde dispose de sections syndicales dans plus d'une vingtaine d'entreprises et développe une très forte activité contentieuse, faisant même de l'action juridique « l'un des moyens de développement du syndicat. » (Document interne).

En marge de ces organisations officiellement constituées se sont développés, à partir de 1996, des collectifs CGT du nettoyage en opposition au syndicat CGT des agents de propreté de l'Île-de-France. Dénonçant les dysfonctionnements de ce syndicat, son manque de démocratie interne, le caractère opaque de sa gestion et sa collusion avec les directions d'entreprises de propreté, ils se développeront à partir d'un certain nombre d'unions locales notamment parisiennes. Très rapidement, leur combat se donnera pour objectif de transformer les structures des syndicats du nettoyage à l'intérieur de la CGT, en leur donnant une base territoriale. Ils adosseront cet objectif organisationnel sur une critique de la représentativité des nettoyeurs à l'intérieur de la Fédération ports et docks et l'aspiration à l'autonomie de ces derniers par rapport à l'emprise des docks. Face à la forte opposition du syndicat régional et de la fédération, ces collectifs seraient aujourd'hui totalement exsangues et ne rassembleraient plus un nombre de militants suffisants pour continuer leur action d'opposition interne.

Principales revendications défendues par les syndicats du secteur :

- augmentation des salaires ;
- 13<sup>e</sup> mois pour tous ;
- revalorisation des primes de transport et de panier ;
- diminution du délai de carence en cas de maladie ;
- reconnaissance du nettoyage comme du travail pénible ;
- majoration des heures de nuit, dimanche et jours fériés ;
- santé au travail ;
- etc.

d'exploitation imposés par les donneurs d'ordre aux entreprises prestataires. Parmi les facteurs en cause, l'impossibilité d'effectuer des prestations en journée alors que la pratique est courante aux USA ou dans les pays du nord de l'Europe. Ceci étant, si les interlocuteurs patronaux et syndicaux s'accordent plus ou moins sur l'ampleur du temps partiel et les difficultés qu'il génère, les seconds rappellent néanmoins qu'il résulte assez largement du mouvement de flexibilisation des horaires lié au développement de la sous-traitance à la fin des années 1970. Alors que le contexte actuel est à la dérégulation et à la concurrence la plus débridée, basculer les prestations de nettoyage en journée ferait forcément baisser la productivité, le ménage se faisant plus vite lorsque les locaux sont vides de leurs occupants. La question est donc de savoir si les donneurs d'ordre et les entreprises prestataires seraient prêts dans une telle perspective à allonger la durée des vacances ou à intensifier encore davantage le travail des salariés en place.

#### La bataille des conventions

Cet éclatement du secteur est enfin d'ordre conventionnel et salarial. Issu de la manutention, et au croisement d'autres activités, le nettoyage est un champ couvert par plusieurs conventions collectives : la convention collective nationale des entreprises de propreté, la convention collective nationale de la manutention ferroviaire et travaux connexes et la convention collective régionale du nettoyage et manutention sur les aéroports. L'essentiel des salariés intervenant dans le nettoyage est couvert par la première des trois qui est également la moins avantageuse sur le plan salarial. Au-delà des minima conventionnels (le taux horaire est pour le pied de grille à 8,23 euros pour la propreté et 8,27 euros pour la « manu-ferro » en 2006), une avancée dans la grille de classifications plus rapide et des primes plus nombreuses pour la « manu-ferro », la principale différence entre les deux conventions est l'absence d'un 13<sup>e</sup> mois pour la propreté, source d'une importante activité revendicative.

cative et de nombreux conflits, d'autant plus motivés que certains salariés couverts par la CCN des entreprises de propreté ont réussi, suite à des mobilisations victorieuses, à en bénéficier. Au total, les salariés ne jouissent pas des mêmes droits et acquis revendicatifs selon les entreprises et, du fait que celles-ci se réorganisent en filiales, selon les chantiers à l'intérieur d'une même entreprise. Ainsi, certains salariés peuvent bénéficier du 13<sup>e</sup> mois parce qu'ils ont «arraché» cette revendication à l'issue d'un conflit mené sur le site de travail ou parce que compte tenu de l'application de l'annexe VII, l'entreprise a gagné le marché mais au prix du maintien des acquis salariaux des salariés repris avec lui.

«Il y a vraiment des contradictions importantes lorsque l'on dit à travail égal salaire égal. Dans notre profession, tout le monde n'a pas le droit à la même chose. Si vous travaillez dans l'entreprise X qui a 400 salariés, vous n'avez pas le droit au 13<sup>e</sup> mois. Demain, cette entreprise emporte un marché sur un chantier où les salariés en bénéficient, elle est dans l'obligation de respecter les accords conventionnels et de maintenir le 13<sup>e</sup> mois pour les salariés de ce site. Vous aurez donc une partie des salariés de l'entreprise qui en bénéficiera et l'autre non. Sachant que, pour compliquer le tout, elle n'a pas forcément les reins assez solides pour accorder ce 13<sup>e</sup> mois à ceux qui n'en bénéficient pas encore. Ce qui montre que ce problème est un vrai problème collectif.» (Syndicaliste au syndicat du nettoyage CFDT Île-de-France).

La figure la plus extrême de cette disparité concerne les sites de travail découpés en plusieurs chantiers, pris en charge par plusieurs entreprises prestataires dont les salariés, qui travaillent pourtant dans les mêmes lieux et effectuent des tâches similaires, relèvent de conventions collectives différentes et bénéficient de conditions salariales elles-mêmes différentes. Tel a été le cas de nombreux chantiers à la SNCF, obligeant l'entreprise ferroviaire à intervenir pour délimiter les territoires devant être couverts par telle ou telle convention.

«À la SNCF, on a deux conventions, et on a de gros problèmes de limites de territoire entre les deux. La SNCF a réglé le problème. Il y a eu d'énormes conflits sur la définition de ce qu'est une cour de gare. Les entreprises sous-traitantes disent que les quais, ce n'est pas une cour et ils appliquent donc la convention collective de la propreté, soit 20 à 25 % de rémunérations de moins pour les salariés. La SNCF en a eu marre parce qu'il y avait plein de conflits autour de cela et elle a vraiment scindé son territoire en deux : tout ce qui est bureau relève de la CC de la propreté et tout ce qui est train et quai, c'est la «manu-ferro». Nous, à SUD-Rail, on est sur les deux conventions. La SNCF a séparé les marchés selon les chantiers de bureaux ou relevant du ferroviaire. Les entreprises prestataires ne peuvent plus

appliquer un même contrat pour ces deux territoires.» (Syndicaliste SUD-Rail).

Le secteur du nettoyage est ainsi le champ d'une «bataille des conventions» qui met au prise des salariés qui dépendent majoritairement de la convention de la propreté mais qui utilisent celles de la manutention ferroviaire et celle des aéroports comme points d'appui pour leurs combats revendicatifs et des employeurs qui cherchent à se positionner sur d'autres secteurs d'activité, le marché des services à la personne par exemple, mais en alignant les statuts salariaux sur les normes conventionnelles les plus basses.

«La convention collective de la propreté a été changée et aujourd'hui elle a intégré le poly-services. Les entreprises sont en train de récupérer des marchés qui ne correspondaient pas hier à la profession du nettoyage. Ils peuvent faire du déménagement, de l'accueil, s'occuper des espaces verts. Et toutes ces activités sont payées à partir de la convention collective la plus basse. Cela correspond à une politique vers la clientèle qui recherche à réduire le nombre de ses interlocuteurs, une société qui prenne à elle seule toute la sous-traitance. Tout cela déstabilise toutes ces professions et les conventions collectives.» (Responsable juridique à la CFTC pour la branche du nettoyage).

Quoi qu'il en soit, les salariés du nettoyage sont loin de former un groupe homogène, uniformément touché par la précarité. Il s'agit au contraire d'un groupe éclaté, avec des inégalités internes, liées à la taille de l'entreprise à laquelle ils appartiennent et au montant des droits salariaux (salaire, primes, accès à la formation, *etc.*) qu'elle leur accorde, au type de couverture conventionnelle dont ils bénéficient – relatif aux types de chantiers sur lesquels ils travaillent –, à l'existence ou non d'une représentation collective, à leur insertion ou non dans une communauté de travail, *etc.* Une fois de plus, les salarié(e)s qui travaillent de façon isolée sur des petits chantiers pour quelques heures sont ceux/celles qui subissent avec le plus d'intensité les effets de l'individualisation de la relation salariale non seulement parce qu'ils/elles se retrouvent seul(e)s face à leur employeur et à leur travail mais également parce qu'ils/elles sont du coup hors du champ d'action des organisations syndicales.

### **La convention collective : un socle pour l'action collective ?**

Ce relief si marqué entre la densité de l'activité conventionnelle d'un côté et les relations sociales faibles et peu nourries au plan local de l'autre n'est pas sans impact sur le système global des relations professionnelles dans la branche.

## Centralisation et division syndicale

Il confère tout d'abord au syndicalisme du nettoyage un caractère très centralisé compte tenu du rôle prééminent joué par son niveau fédéral. D'autant que deux autres éléments, d'ordre plus symbolique, viennent renforcer cette impression de centralisation : le type de représentation qui lie les délégués des dites fédérations aux salariés du nettoyage, représentation mandat plutôt que représentation figuration, puisque aucun n'est issu du secteur du nettoyage (même si à l'occasion des négociations conventionnelles, ils sont toujours accompagnés d'une commission technique composée de syndicalistes du secteur) ; la composition sociale et ethnique des salariés du nettoyage qui rend d'autant plus flagrante la distance qui les éloigne de « ces délégués d'appareil » et qui les conduit le plus souvent « à se taire ou à être parlés » (BOURDIEU, 1984).

« À la confédération, on a eu une réunion où l'on nous a dit que nous avions toujours besoin d'un chef même s'il était dictateur et que nous n'étions pas capables de nous débrouiller seuls, que cela n'était pas un problème d'organisation mais un problème d'immigrés, que nous étions des nationalités différentes et que l'on était incapable de s'entendre. Je me suis énervé très fort et c'est pour cela que l'on a traité le secrétaire de la Fédération des ports et docks de colonialiste. Il y a une autre raison à tout cela. C'est qu'il y a un problème quant à la place des immigrés à la CGT et sur leurs capacités à prendre leur destin en main. La CGT ne nous aide absolument pas à nous donner la place qui nous revient. » (Syndicaliste membre du collectif CGT du nettoyage).

Ensuite, il ne favorise pas la coopération syndicale qui semble beaucoup plus difficile à organiser à l'échelon fédéral – où malgré la participation régulière de ces fédérations à des réunions de branche et des plates-formes revendicatives globalement peu éloignées, elle semble totalement absente – qu'au niveau des chantiers, même si les rivalités syndicales n'y sont pas forcément aplanies.

« Il n'y a pas vraiment de coopération syndicale, en dehors des réunions de branche où les choses se passent plutôt correctement. Au niveau de la fédération, il n'y a pas traditionnellement de recherche de contacts avec les autres organisations. » (Secrétaire général de la Fédération des ports et docks CGT).

« Il n'y a pas de coopération intersyndicale. On a du mal à travailler en intersyndicale même si en paritaire, cela se passe bien. Je pense que dans les boîtes, les militants arrivent à mieux s'entendre qu'au niveau de la branche. » (Secrétaire générale de la Fédération des services CFDT).

Enfin, il amplifie la séparation mécaniquement produite par la négociation collective entre les syndicats représentatifs et les autres. Les premiers

conditionnant leur participation au jeu conventionnel à l'exclusion des seconds qui les accusent en retour de brader les intérêts des salariés au profit de leurs intérêts fédéraux.

« Il n'y a aucun contact avec la CGT et la CFDT. Il n'y en a jamais eu. On n'a jamais rien pu faire avec eux. De toute façon, ils ne nous reconnaissent pas et sont achetés. Dans le secteur du nettoyage, les repas des anciens des ports et docks sont payés par les entreprises. À la CFDT, elles payent les journaux fédéraux pour y mettre de la pub. » (Syndicaliste SUD-Rail).

## Des conflits collectifs localisés et difficiles à organiser

En raison de cet éclatement structurel, productif, social et syndical, la solidarité dans le nettoyage a tendance du coup à ne pas dépasser le stade spatial du chantier. Les « communautés territoriales » voire les « communautés groupes », compte tenu de l'importance de la dimension ethnique voire tribale dans le secteur, tendent à supplanter la « communauté professionnelle » (SEGRESTIN, 1980). Un élément en atteste : lieu de travail, le chantier est également le lieu du conflit. En effet, les conflits qui dépassent le cadre du chantier pour concerner l'entreprise voire le secteur sont rares pour ne pas dire inexistantes. Hormis une journée organisée par la CFDT et la CGT en octobre 2004 en faveur de l'obtention du 13<sup>e</sup> mois pour l'ensemble de la profession et qui a été très faiblement mobilisatrice, aucune journée nationale d'action n'a jamais été organisée dans le secteur du nettoyage. Deux raisons à cela : d'une part, le repli professionnel des salariés du nettoyage est tel qu'il se traduit par une absence de solidarité d'un site à l'autre. Autant cette solidarité peut être forte à l'intérieur d'un chantier, celui-ci constituant une sorte d'entité intégrée et fusionnelle, autant celle-ci paraît quasi inexistante entre eux.

« J'ai vu des gens travailler pour la même entreprise sur des chantiers distants de 500 mètres et qui ne se connaissent pas. Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève. » (Syndicaliste à la CNT).

D'autre part, l'absence de toute coopération intersyndicale au niveau de la branche ne favorise pas la construction de convergences communes. La solidarité professionnelle et interprofessionnelle n'étant ni spontanée ni naturelle dans la sphère productive et nécessitant d'être construite par un travail d'homogénéisation du groupe, l'état des divisions existantes entre les organisations intervenant dans le secteur aide à comprendre pourquoi la solidarité n'y est pas davantage développée.

D'autant que le nettoyage est un secteur peu propice à l'action collective. Comme dans les autres secteurs d'activité, la taille est un facteur discriminant de la conflictualité au travail (BÉROUD, CARLIER,

DENIS, DESAGE, GIRAUD, PELISSE, 2007). L'inventaire des sites concernés par un conflit, dressé par le syndicat CGT des agents de propreté de l'Île-de-France en 2006 en atteste: il ne concerne que des centres commerciaux, des hôpitaux, de grandes institutions (UNESCO, Musée du Louvre, *etc.*) ou de grandes entreprises (EDF, Renault, PSA, Thales, *etc.*). Mais là encore, la ligne de partage, en matière de capacité à l'action collective, ne sépare pas uniquement les grosses et les petites entreprises mais également les gros et les petits chantiers. Autrement dit, l'appartenance à un grand groupe du nettoyage ne fournit pas forcément les ressources nécessaires pour l'engagement dans l'action car celui-ci peut être filialisé, les salariés travailler seuls ou en équipe réduite sur des sites très localisés, les sites y compris importants découpés en chantiers relativement restreints et ce découpage passer en dessous des seuils légaux de la représentation collective. La carte de la conflictualité s'établit ainsi surtout à l'aune de celle de la syndicalisation, vive là où cette dernière est significative, inexistante dans le cas contraire. Cet effet de contraste est d'autant plus important que là où elle peut se développer, elle prend souvent la forme d'arrêts de travail longs. Et les conflits sont généralement d'autant plus durs qu'ils concernent des chantiers dits à pénalité, où le contrat passé entre le donneur d'ordre et l'entreprise prestataire prévoit des pénalités si la prestation n'est pas effectuée comme prévue. Car paradoxalement, la grève est la forme d'action collective la plus répandue, voire quasi unique dans le nettoyage. Compte tenu de son coût pour ceux qui s'y livrent, elle représente donc l'un des seuls moyens à leur disposition pour faire entendre leurs droits. C'est ainsi que la grève dans ce secteur, même si elle est à chaque fois porteuse de revendications précises, ne peut être réduite à sa seule dimension instrumentale et doit être considérée comme l'expression d'une révolte, «le «ras le bol» de la condition ouvrière» (DUBOIS, DURAND, 1975). Par sa forme ultime, elle est le vecteur privilégié des «conflits de dignité», fréquents dans la branche. Au-delà de la taille et de la dispersion des sites, la dimension essentiellement atypique des emplois n'est cependant pas un élément favorable au développement de la conflictualité collective. La faiblesse des niveaux moyens de rémunération et la fragilité de la population des nettoyeurs au regard de leurs conditions d'emploi et de leur intégration socio-culturelle font objectivement et subjectivement de l'arrêt de travail une action trop pénalisante et trop risquée. Et très compliquée à organiser d'un point de vue pratique tant il n'est pas facile de faire grève lorsque l'on est à temps partiel et que l'on a plusieurs employeurs.

«Vous allez sur un chantier de 6 heures à 9 heures. Les salariés sont en conflit au cours de cette période. Après 9 heures, ils partent car ils ont d'autres activités. Il faut donc que cela soit les délégués qui viennent d'autres boîtes pour donner un coup de

main voire rester toute la journée pour éviter que l'entreprise casse la grève en mettant d'autres salariés sur le chantier.» (Syndicaliste au syndicat du nettoyage CFDT Île-de-France).

Cette difficulté, de l'action syndicale et de l'action collective, explique en grande partie l'importance des recours individuels. Leur nombre a ainsi conduit tous les syndicats du secteur à organiser une à plusieurs fois par semaine des «permanences juridiques» pour accueillir les salariés afin de les aider à résoudre leurs problèmes salariaux voire à monter un dossier prud'homal. L'importance de cette activité contentieuse témoigne d'une part, qu'une fois entrés dans l'emploi – même s'il s'agit d'une intégration disqualifiante» (PAUGAM, 2000) –, la socialisation dont ils bénéficient, notamment de la part de leurs collègues, leur donne une certaine connaissance des «règles» du milieu, y compris lorsqu'elles sont déviantes, et des manières d'y répondre.

«Cela fait tellement longtemps qu'ils se font avoir, qu'ils sont prêts y compris d'aller jusqu'aux prud'hommes. Ils ne savent pas le faire mais ils savent ce qu'il faut faire.» (Syndicaliste SUD-Rail).

D'autre part, que l'exploitation des salariés du nettoyage ne les conduit pas nécessairement à l'apathie, et qu'il existe bien des formes de résistance intermédiaire entre la désignation et la mobilisation collective (PAUGAM, 2000).

\*  
\* \*

Les relations professionnelles dans le secteur du nettoyage ne démentent pas le constat déjà acquis à propos du rapport entre les organisations syndicales et le précaire. L'action syndicale n'est possible qu'à partir du moment où les salariés sont intégrés et l'isolement et la précarité sortent ceux et celles qui les subissent de la zone d'influence du syndicalisme. La faiblesse de leurs moyens conjuguée à la configuration du secteur conduisent les syndicalistes à admettre cette situation d'abandon contraint des salariés les plus isolés, à peine comblée par les dispositifs de permanence juridique mis en place pour suivre et prendre en charge les recours individuels engagés par ceux et celles qui en font la démarche. Ces procédures sont d'autant plus indispensables qu'elles forment pour une large partie d'entre eux la seule arme à leur disposition pour défendre leurs droits. Mais à usage essentiellement défensif, le risque est d'en faire une «arme des faibles» d'une part parce que ces recours, y compris lorsqu'ils sont victorieux, laissent quasi inchangée la domination subie par les salariés, d'autre part parce qu'ils manifestent le primat du «faire pour les autres» sur le «faire ensemble» (BARTHÉLÉMY, 2000) qui se traduit par un effacement du rapport au collectif au profit d'une stricte

instrumentalisation de l'action syndicale. Entre surinvestissement dans l'activité conventionnelle d'un côté et surinvestissement contraint dans l'activité juridique et le suivi des dossiers individuels de l'autre, le syndicalisme dans ce secteur peine à surmonter l'obstacle de la fragmentation et de l'atomisation et à construire du collectif par une meilleure articulation entre les niveaux d'action et par l'invention de formes renouvelées et plus rassembleuses. À l'échelon le plus large, il semble peu capable de peser sur les politiques globales de l'emploi et son action, divisée de surcroît, dépasse rarement le stade de l'interpellation; à l'échelon le moins élevé, totalement écrasé par la densité et l'urgence des réponses à apporter aux situations locales, il peine à élever son action en élaborant des revendica-

tions étendues. Conséquence assez classique des effets produits par le développement de la sous-traitance, cette extension du domaine de la lutte n'est pas facilitée par le caractère bicéphale de l'adversaire contre lequel orienter l'action. Les entreprises de nettoyage forment un adversaire immédiat dans des luttes essentiellement locales et dans des configurations salariales marquées par des rapports d'exploitation. Mais ces luttes du coup prennent la forme d'un combat incessant contre une hydre dont les têtes repoussent au fur et à mesure qu'on les coupe. Par ailleurs, s'il y a unanimité syndicale pour pointer leurs responsabilités dans la dégradation de la condition salariale des agents de nettoyage, les donneurs d'ordre apparaissent comme un adversaire lointain et en fait rarement inquiété.

## Bibliographie

ADAM G., REYNAUD J.-D. (1978), *Conflits du travail et changement social*, Paris, PUF.

AMOSÉ T., PIGNONI M.-T. (2006), «La transformation du paysage syndical depuis 1945», in *Données sociales – La société française*.

BARTHÉLÉMY M. (2000), *Associations : un nouvel âge de la participation ?* Paris, Presses de Sciences Po.

BEAUD S., PIALOUX, M. (1999), *Retour sur la condition ouvrière*, Paris, Fayard.

BEAUD S., CONFAVREUX J., LINDGAARD J. (sous la direction de) (2006), *La France invisible*, Paris, La Découverte.

BÉROUD S., CARLIER A., DENIS J.-M., DESAGE G., GIRAUD B., PELISSE J. (2007), «Le changement de visage de la conflictualité en entreprise», *Les mondes du travail*, n° 3 et 4, mai.

BIPE (2000), La propreté, collection «Prospective Formation-Emploi», Paris, La Documentation Française.

BOURDIEU, P. (1984), «La délégation et le fétichisme politique», *Actes de la recherches en sciences sociales*, n° 52-53, juin.

BRETIN H. (2000), «Tomber» dans le nettoyage et s'en sortir: expérience des jeunes face au baccalauréat professionnel hygiène et environnement», in Billard, I., Debordaux, I., Lurol, M., *Vive la précarité*, La Tour d'Aigues, éditions de l'Aube.

BRETIN H. (2000), «Le nettoyage, aux confins du jour et de la nuit», *Les Annales de la recherche urbaine*, n° 87, octobre.

BRUN F., GOMEL B., LAACHER S. (2000), «De la régularisation à l'intégration: stratégies, atouts, obstacles...», Centre d'études de l'emploi.

CASTORIADIS C. (1974), «Les ouvriers face à la bureaucratie», «Socialisme ou Barbarie», in *L'expérience du mouvement ouvrier*, tome 1 «Comment Lutter» collection «10/18», Paris, UGE.

DENIS J.-M. (2007), *Les relations professionnelles dans le secteur du nettoyage – Du syndicalisme en milieu précaire*, rapport de recherche, IRES/Dares, juin.

DUBOIS P., DURAND C. (1975), *La grève*, Paris, Presses Sciences Po.

DUFOUR C., HEGE A. (2005), «Emplois précaires, emploi normal et syndicalisme», in «Précarisation de l'emploi et représentation syndicale», *Chronique internationale de l'IRES*, numéro spécial, n° 97, novembre.

JOBERT A. (2003), «Quelles dynamiques pour l'action collective?», *Travail et Emploi*, n° 95, juillet.

MARUANI M. (2003), «Les *working poor*, version française – travailleurs pauvres et/ou salarié(e)s pauvres?», *Droit Social*, n° 7/8 juillet-août.

MOTHÉ D. (1965), *Un militant chez Renault*, Paris, éditions du Seuil.

OCDE (2001), *L'emploi étranger: perspectives et enjeux pour les pays de l'OCDE*.

PAUGAM S. (2000), *Le salarié de la précarité*, collection «Le Lien social», Paris, PUF.

PUECH I. (2004), «Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambres», *Sociologie du travail*, n°46.

ROSANVALLON P. (1988), *La question syndicale*, Paris, Calmann-Lévy.

SAUVIAT C. (1997), *Le nettoyage industriel: un marché de service gouverné par la demande – France, États-Unis, Suède*, rapport de recherche, IRES, février.

SEGRESTIN D. (1980), «Les communautés pertinentes de l'action collective», *Revue française de sociologie*, volume 21.

*Documents conventionnels et syndicaux*

Convention collective nationale du 1<sup>er</sup> juillet 1994 des entreprises de propreté, Les éditions des Journaux officiels, septembre 2005.

Fédération des entreprises de propreté et des services annexes, propreté et services associés, principaux repères, le 21 décembre 2005.

Bilan d'activité pour le VII<sup>e</sup> congrès du syndicat CGT des agents de propreté de l'Île-de-France, Montreuil, 22-24 février 2006.