

Comblent le vide: Faire le ménage dans les contrats de nettoyage

Chaque jour, une armée de travailleurs de l'ombre est au travail pour nettoyer les immeubles de bureaux du monde entier. Une grande partie du personnel de bureau n'a jamais rencontré ceux qui vident leurs corbeilles à papier, enlèvent la poussière de leurs bureaux, parce que les contrats d'entretien stipulent souvent que le travail doit être effectué en dehors des horaires normaux de travail, tôt le matin ou tard le soir. Pourtant le personnel d'entretien est une part essentielle de la vie moderne de bureau. Reportage d'Andrew Bibby.

04/01/2008

GENÈVE – Des millions de personnes travaillent dans le secteur du nettoyage. Dans la seule Union européenne, on estime qu'environ trois millions de travailleurs sont des agents d'entretien, dans un secteur qui contribue pour 44 milliards d'euros à l'économie de l'UE. Ces personnels sont majoritairement des femmes, travaillant à temps partiel et s'efforçant souvent de concilier plusieurs emplois de ménage pour gagner leur vie. Dans de nombreux pays (y compris la plupart des Etats membres de l'UE et les Etats-Unis), les agents d'entretien ont de fortes chances d'être immigrés ou d'appartenir à des minorités ethniques.

Les services de nettoyage sont généralement sous-traités à des fournisseurs spécialisés, si bien que ni l'entreprise dont les locaux sont nettoyés ni, lorsque les locaux sont loués, la société propriétaire de l'immeuble ne sont directement responsables des salaires versés et des contrats de travail en vigueur. Le nettoyage étant classé comme un poste de dépenses plutôt qu'une source de recettes pour les entreprises, lorsqu'il s'agit de choisir un prestataire, la maîtrise des coûts prime. Comme la Fédération européenne du nettoyage industriel (FENI) et l'Union Network International (UNI – réseau mondial de syndicats) l'ont souligné dans un communiqué commun, il existe «une tendance générale chez la clientèle (publique comme privée) à sélectionner les prestataires de service de nettoyage sur le seul critère du prix, sans considération aucune pour la qualité du service, les conditions de travail, la formation du personnel, ou encore le professionnalisme des sociétés en concurrence pour remporter le marché».

Il en résulte bien trop souvent que les nettoyeurs ont de bas salaires et un statut précaire. Une femme de ménage de Nouvelle-Zélande, Rosa Faleniko, témoigne: «Je m'inquiète du fait que mon entreprise veut maintenant que je travaille plus dur et plus vite en me supprimant des heures. Je ne crois pas qu'ils comprennent ce que je fais, ils ne nous estiment pas.» Elle poursuit en réclamant «un salaire décent», «pour que je puisse éviter à ma famille de dépendre des allocations sociales».

Ce qui est encourageant, c'est qu'il semble que, dans certaines régions du monde au moins, on commence à répondre à son appel. Les syndicats, notamment en Australie, en Allemagne, en Nouvelle-Zélande, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis, ont lancé des campagnes axées sur les difficultés des nettoyeurs sous-traitants. Au sein du monde des affaires aussi, des entreprises ont récemment choisi de revoir les dispositions de leurs contrats. Ils sont les pionniers exemplaires d'un partenariat social entre grands entrepreneurs et syndicats, à l'instar de l'accord-cadre mondial entre l'UNI et la société multinationale ISS Facility Services.

Le problème de la course effrénée au moins-disant pour les contrats d'entretien est déjà reconnu par certains acteurs du secteur. Le magazine professionnel australien Inclean a récemment cité un cadre qui décrivait ce secteur comme «se dévorant de l'intérieur en raison d'une tarification absurde». Du côté syndical, Tom Balanoff, président du secteur des services d'entretien et de surveillance de l'UNI, décrit ses réunions avec les sociétés d'entretien: en privé, elles sont d'accord avec lui sur la nécessité d'améliorer les conditions de travail, mais elles soulignent aussi l'impératif de demeurer compétitives pour les loyers qu'elles facturent à leurs clients.

Un siècle de nettoyage

Fondé au Danemark en 1901, ISS Facility Services est l'un des leaders mondiaux des prestations de services d'entretien et de surveillance. L'ISS opère dans 50 pays et emploie environ 400 000 personnes dans le monde; 80 000 travailleurs ont rejoint les effectifs pendant la seule année 2006, grâce à plus d'une centaine d'acquisitions réalisées par l'entreprise. L'ISS a récemment étendu ses opérations dans des pays tels que l'Australie, la Bosnie, Israël, le Mexique, les Philippines et la Turquie.

Le protocole d'accord entre l'ISS et l'UNI, signé en 2003, établit une série d'objectifs partagés par les deux partenaires sociaux:

- établir une concurrence saine et les normes les plus élevées dans le secteur des services,
- soutenir la croissance financière et le renforcement de la prestation de services de l'ISS,
- réussir à équilibrer le succès financier d'une part et des emplois justement rémunérés d'autre part.

Dans l'accord de prestataire de services responsable en Australie, l'ISS et le syndicat australien LMHU se sont conjointement engagés dans une relation de travail positive. L'accord comprend les dispositions suivantes:

«L'ISS s'honore d'être un employeur de premier plan dans l'industrie du nettoyage. Le LHMU est fier de syndiquer et de représenter les agents de nettoyage australiens.

Ensemble, nous nous engageons à travailler en direction d'une industrie du nettoyage fondée sur la qualité, dans laquelle:

- les clients reçoivent et paient pour un service de qualité,
- des prestataires réputés répondent et remportent un appel d'offre basé sur des clauses contractuelles justes et sur une rémunération raisonnable,
- les employés de nettoyage ont de bons emplois avec des horaires suffisants, une juste rémunération, des rythmes de travail raisonnables et des conditions de sécurité réelles.»

La solution préférée du propre syndicat de M. Balanoff, le SEIU (Syndicat international des employés des services d'entretien, actif au Canada, à Porto Rico et aux Etats-Unis) est de chercher à établir des accords relatifs aux salaires et aux conditions offertes aux entreprises de nettoyage qui s'appliqueraient à tous les immeubles de bureaux à l'échelle d'une municipalité. Ces contrats-cadres ont été introduits avec succès dans près de 30 villes américaines, y compris New York, Chicago, Washington et Los Angeles. Parce que les employeurs sont des sous-traitants dont les contrats avec les bailleurs peuvent être rompus avec un préavis de 30 jours, ces contrats-cadres disposent d'un «seuil de déclenchement» garantissant que de meilleurs salaires et conditions ne sont mis en place que lorsque suffisamment d'entreprises présentes sur le marché ont signé. L'objectif, explique le SEIU, est de s'assurer qu'aucun fournisseur ne soit victime de concurrence déloyale.

La dernière ville ciblée avec succès par le SEIU est Houston, où il a fallu que 5000 employés du nettoyage se mettent en grève à la fin de l'année dernière pour que le nouvel accord à l'échelle de la ville soit introduit. La grève a reçu le soutien actif de ce que le SEIU a décrit comme une «forte coalition de dirigeants religieux, politiques et communautaires» qui se sont prononcés en faveur des agents de nettoyage. Grâce à l'accord, les salaires des agents d'entretien ont augmenté de 21 pour cent cette année et les travailleurs ont eu accès à une mutuelle santé abordable et à des congés payés.

Tom Balanoff affirme que le SEIU s'est délibérément consacré aux entreprises qui possèdent et louent des immeubles de bureaux, plutôt qu'aux prestataires indépendants. Le syndicat a également pu bénéficier d'un effet de levier grâce à d'importants fonds de pension publics, tel que le fonds d'épargne retraite californien CalPERS qui a investi des sommes considérables dans l'immobilier à vocation commerciale. Les actionnaires de fonds de pension privés ont été eux plus difficiles à convaincre. Mais M. Balanoff se fait l'avocat des contrats-cadres, à l'échelle d'une municipalité, qui sont un bien pour tous: «Au final, c'est à l'avantage des propriétaires comme des sous-traitants. Ils ne veulent pas de trop fortes rotations de personnel et je ne pense pas qu'ils assument vraiment de payer de bas salaires», précise-t-il.

Les syndicats LHMU et SFWU, implantés respectivement en Australie et Nouvelle-Zélande, ont adopté une approche similaire dans une campagne concertée «Clean Start – des conditions équitables pour les nettoyeurs», lancée l'année dernière pour améliorer les conditions de travail des personnels d'entretien. La campagne, qui a nécessité l'embauche de cinquante personnes, a pour but d'établir ce que les syndicats désignent comme une relation de coopération avec les propriétaires fonciers et les entrepreneurs. Les coûts de nettoyage ne représentent, argumentent-ils, qu'une très faible part des coûts de gestion de la propriété; ainsi, une augmentation sensible des salaires pourrait être octroyée sans beaucoup affecter la rentabilité des loyers. «Notre but est que le secteur immobilier reconnaisse son intérêt à investir dans l'adoption de normes élevées de nettoyage et de sécurité grâce à des sous-traitants garantissant un travail de haute qualité», disent-ils. La campagne a établi une liste de dix recommandations pour ce que les syndicats considèrent comme une politique contractuelle responsable.

Lorsque les propriétaires immobiliers sont réfractaires à ce message cependant, le LHMU et le SFWU sont disposés à faire honte aux compagnies en cause. L'une des tactiques a consisté à décerner «un balai de toilettes en or» aux employeurs qui n'avaient pas accepté d'améliorer les normes des contrats de nettoyage. Une approche similaire a été adoptée par le syndicat Unite (ex-TGWU) au Royaume-Uni: il a mené ces dernières années une campagne pour essayer d'améliorer les rémunérations des employés de nettoyage dans les quartiers d'affaires de la City et des Docks. La tactique de Unite s'est focalisée sur les entreprises qui occupent réellement les immeubles de bureaux, essayant d'embarrasser quelques-unes des plus importantes institutions financières de Londres avec le risque d'entacher leur image de marque. Plusieurs grandes entreprises se sont vu remettre un «aspirateur d'or», donné – selon le syndicat – «pour aspirer leurs nettoyeurs». La campagne de Unite en faveur d'un meilleur traitement des agents de nettoyage commence à trouver un écho. La Banque Barclays par exemple a récemment prévu une forte augmentation des salaires de son personnel d'entretien pour atteindre £ 7,50 (15 €) de l'heure, au-dessus du taux horaire minimum que recommande le syndicat. Unite a également signé des accords collectifs avec les trois plus grands fournisseurs de la City. «Ces entreprises ont à leur crédit de savoir que le futur devra reposer sur une compétition en matière de qualité et d'innovation, pas sur une course au moins-disant salarial», déclare le vice-secrétaire général de Unite, Jack Dromey.

Au niveau de l'Union européenne, les structures de dialogue entre les partenaires sociaux sont parfaitement opérationnelles pour l'industrie du nettoyage depuis 1999, réunissant dans un comité sectoriel la Fédération européenne du nettoyage industriel (FENI) et UNI Europa – Property services sector. Le travail réalisé comprend le communiqué conjoint mentionné plus haut: il appelle notamment à accroître le professionnalisme dans le secteur, à mettre un terme au «cercle vicieux» des réductions de coûts, et il met l'accent sur la fidélisation des personnels et la promotion du travail à plein temps. La FENI et l'UNI se sont aussi particulièrement intéressés à la nécessité d'encourager le nettoyage pendant les horaires de travail classiques. Le nettoyage en journée permet aux employés, disent-ils, de travailler davantage et de mieux concilier vie professionnelle et vie familiale et privée. Il peut aussi, selon eux, aider les clients autant que les sous-traitants, en réduisant les coûts et en augmentant le volant de travailleurs disponibles. Ils affirment enfin que le nettoyage en journée est plus sûr.

L'UNI a aussi été partenaire d'un protocole d'accord signé en 2003 avec le fournisseur multinational de services ISS. Cet accord (voir encadré) met en place un cadre de relations professionnelles pour l'ensemble des opérations du groupe dans le monde, profondément ancré sur les normes fondamentales du travail de l'OIT. L'accord inclut entre autres un engagement de la société de ne recourir ni au travail forcé, ni au travail des enfants, de reconnaître les droits des travailleurs à la liberté d'association et à la négociation collective, et la garantie d'indispensables conditions de travail décentes. L'ISS a signé un accord de prestataire de services responsable avec le LHMU en Australie et s'achemine vers un accord similaire avec le SFWU en Nouvelle-Zélande. Il a aussi récemment signé un accord aux Pays-Bas en donnant des droits d'organisation au syndicat FNV Bondgenoten.

De telles initiatives montrent une voie d'avenir pour le secteur. Néanmoins, dans de nombreux endroits du monde, les agents de nettoyage demeurent au bas de l'échelle des salaires. A Hong-kong par exemple, 54 000 nettoyeurs touchent toujours de très bas salaires après que la Cour suprême a rejeté, en mai de l'année dernière, une plainte qui visait à obliger le gouvernement à établir un salaire minimum pour les agents d'entretien. La Cour a estimé qu'il n'y était pas tenu.