

“ Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! ” Implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel

Jean-Michel Denis

▶ **To cite this version:**

Jean-Michel Denis. “ Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! ” Implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel. Politix, 2009, pp.105-126. 10.3917/pox.85.0105 . hal-01178380

HAL Id: hal-01178380
https://enpc.hal.science/hal-01178380

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.

« Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! »

Implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel

Jean-Michel Denis

Résumé – Dans le secteur du nettoyage industriel, les obstacles à la syndicalisation sont nombreux et de toute nature. Ils sont liés à la structure du marché du travail interne, aux conditions d'emploi et de travail, au profil social des salariés, etc. Entravent-ils totalement le développement des organisations syndicales et la conduite d'actions revendicatives ? Ou celles-ci réussissent-elles à les surmonter par une approche renouvelée et une offre spécifique ? C'est à ces questions que ce texte cherche à répondre en portant la focale sur les orientations et les pratiques des organisations syndicales implantées dans ce secteur et en s'intéressant à leur aptitude à faire face aux différentes formes de flexibilité auxquelles ont recours les entreprises de la branche.

Volume 22 - n° 85/2009, p. 105-126 DOI: 10.3917/pox.85.0105 politix

« Propreté et services associés : des métiers pour embellir la vie », peut-on lire sur la plaquette de présentation des métiers de la propreté éditée par la chambre patronale et l'ONISEP (Office national d'information sur les enseignements et les professions). Notre situation est celle de « l'esclavage moderne », proclament pour leur part les salariés de l'entreprise TSI, en charge du nettoyage des trains au départ de la gare d'Austerlitz à Paris, lors de leur mouvement de grève au printemps 2007 [1]. Ce contraste frappe nécessairement ceux qui s'intéressent à la branche du nettoyage et aux populations qui y travaillent. D'un côté, un secteur en pleine expansion, créateur d'emplois, dont le nombre d'entreprises et le chiffre d'affaires global augmentent continûment depuis plus de dix ans, qui cherche à se professionnaliser et à faire évoluer son image. De l'autre, sur le plan social, un secteur qui apparaît presque comme caricatural tant il cumule les différentes formes de précarité (d'emploi, de travail, etc.), de discrimination (ethnique, de genre, etc.) et de pauvreté. De telles antinomies marquent forcément les relations sociales internes. Elles conduisent du coup à s'interroger sur les possibilités de l'action syndicale dans ce secteur car ses spécificités apparaissent *a priori* comme autant d'obstacles à l'implantation et au développement des organisations représentatives ainsi qu'à la conduite de pratiques revendicatives. Ces spécificités sont liées aux transformations du milieu professionnel, soumis depuis plusieurs années à un durcissement de ses conditions économiques (renforcement de l'externalisation et de la concurrence, durcissement des relations triangulaires entre donneurs d'ordre, entreprises prestataires et salariés, tendance à la concentration et à la globalisation des services proposés, etc.) qui ne sont pas sans conséquence sur ses dimensions salariales (pluralité des conventions collectives, faibles niveaux de qualification et de rémunération, importance du temps partiel, des horaires décalés et du multi-emploi, faiblesse des promotions internes) et sociales (féminisation et vieillissement de la population, accroissement de la population immigrée d'origine extra-européenne, importance de l'analphabétisme, etc.). Quels impacts ces particularités socio-économiques et le jeu de forces auquel elles donnent lieu ont-ils sur le système des relations professionnelles dans le secteur du nettoyage ? Tel est l'objet de cet article, mais avec une focale particulière, puisqu'il s'agit d'entrer par la voie syndicale afin de déterminer les capacités de réponse du syndicalisme aux différentes formes de flexibilité auxquelles recourent les entreprises de la branche [2]. De

1. Conduit par la CFDT, ce mouvement de revendications sur les salaires et les conditions de travail a pris la forme d'un mois de grève et a eu une issue favorable pour les 150 salariés mobilisés qui ont obtenu une prime de pénibilité pour ceux effectuant les tâches les plus dures, une requalification des salaires et le passage d'une quinzaine de temps partiels à des temps complets.

2. Ce texte repose sur une recherche de plus de dix-huit mois (décembre 2006-mai 2008) sur les relations professionnelles dans le secteur du nettoyage, menée avec l'Institut de recherches économiques et sociales (IRES) dans le cadre d'un appel d'offres du ministère du Travail. Soucieux de comprendre comment il est possible de faire du syndicalisme dans un milieu aussi précaire, les entretiens avec les acteurs syndicaux du secteur (militants de terrain, permanents, responsables fédéraux, etc.) ont été privilégiés. Cette recherche a donné lieu à un rapport : Denis (J.-M.), *Les relations professionnelles dans le secteur du nettoyage. Du syndicalisme en milieu précaire*, Document de travail IRES, n° 03.08, mai 2008.

façon connexe, la question est de savoir si les caractéristiques énoncées ci-dessus singularisent les orientations et les pratiques des organisations syndicales qui y interviennent. Car la représentation des salariés flexibles nécessite *a priori* de reposer sur une démarche renouvelée. Dans le texte qu'ils consacrent aux relations entre les formes d'emploi atypiques et le syndicalisme, Christian Dufour et Adelheid Hege montrent en effet 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[3] ». Nous verrons dans cet article que l'on retrouve ces deux séries d'entraves dans le nettoyage : la dissémination des sites de travail et la segmentation des collectifs de salariés liées à la spécificité du travail en chantier, et le cumul des précarités des agents du nettoyage constituent autant d'obstacles à l'implantation et au développement syndical. Les choix stratégiques et organisationnels adoptés par les syndicats pour tenter de les surmonter ne sont ni homogènes (d'une organisation à l'autre) ni consensuels (à l'intérieur de chaque organisation). Par ailleurs, leur efficacité, mesurée à l'aune de leur capacité à améliorer leur pénétration du secteur et surtout les conditions d'emploi et de travail de ses salariés, reste pour le moment toute relative.

Le nettoyage industriel : un secteur d'activité peu propice au développement syndical

Les premières entreprises de nettoyage apparaissent au XIX^e^ siècle[4], mais l'existence d'un marché du nettoyage est plus récente. Celui-ci émerge dans les années 1970 et se développe dans les années 1980, avec les départs massifs en retraite des personnels d'exécution chargés du nettoyage des locaux dans le secteur public et le mouvement d'externalisation de l'activité qui ne cessera de s'amplifier depuis lors[5]. Le nettoyage est constitué en branche professionnelle en 1981 lors de la signature de la première convention collective nationale. Selon l'INSEE, le chiffre d'affaires global du secteur 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 % en 2003. Le nombre d'entreprises passe de 10 160 en 1993 à 13 882 dix ans plus

3. Dufour (C.), Hege (A.), « Emplois précaires, emploi normal et syndicalisme », in *Précarisation de l emploi et représentation syndicale*, Chronique Internationale de l'IRES, numéro spécial, n° 97, novembre 2005.
4. À ce sujet, Sauviat (C.), Le nettoyage industriel : un marché de service gouverné par la demande – France, États-Unis, Suède, Rapport de recherche, IRES, février 1997, 51 p.
5. En 2005, le taux de pénétration du marché de la propreté par les entreprises du même nom se situait en France aux alentours de 52 %, avec un pourcentage moyen des marchés privés de l'ordre de 84 %. Les données économiques concernant ce secteur sont tirées de Fédération des entreprises de propreté, « Propreté et services associés – Principaux repères », 21 décembre 2005.

tard. Cette vitalité du secteur est rendue possible par le faible investissement et niveau de qualification requis pour la création d'une entreprise de nettoyage. C'est également ce qui explique qu'une large majorité de ces entreprises sont des très petites entreprises (TPE) comptant moins de dix salariés. Jusqu'aux années 2000, le marché est en fait segmenté : les petites entreprises prennent en charge l'activité de nettoyage courant (70 % du marché global environ) et les grosses le nettoyage spécialisé et technique (nucléaire, hôpitaux, industrie). Ce n'est plus le cas aujourd'hui, ces dernières étant dorénavant présentes sur tous les segments, compte tenu du faible investissement qu'un tel positionnement nécessite et de l'obligation pour les grands groupes de faire du chiffre d'affaires. D'où la structure bi-polaire actuelle du secteur avec 66,5 % de petites entreprises de moins de 10 salariés rassemblant 6,6 % des effectifs globaux et 1 % d'entreprises de plus de 500 salariés regroupant 54,3 % des salariés du nettoyage. Le chiffre d'affaires global suit la même distribution : les premières ne représentant que 11,5 % du chiffre d'affaires et les secondes 48 %.

Le secteur du nettoyage industriel : nature et répartition de l'activité

Dans la nomenclature INSEE, les activités de nettoyage industriel (code 74.7 Z de la Nomenclature des activités françaises) comprennent : le nettoyage classique de tous types de locaux (immeubles, bureaux, commerces, usines, etc.), le nettoyage courant d'équipements collectifs (stades, foires, expositions, voiries, signalétiques, matériel urbain, parkings, etc.)[6], l'entretien de locaux sensibles (blocs opératoires, salles informatiques, etc.), le nettoyage des véhicules de transport collectif, le nettoyage des vitres intérieures/extérieures, les services de ramonage, de désinfection, de désinsectisation et de dératisation des locaux. Le marché du nettoyage se décompose en trois segments : le nettoyage classique, le nettoyage spécialisé et les services connexes. Le premier, qui représente l'activité principale de la branche, est réalisé essentiellement dans le domaine tertiaire et industriel. Le second concerne les secteurs industriels (agro-alimentaire, nucléaire, etc.) et de la santé (milieu hospitalier). Le troisième correspond aux services offerts dans le cadre d'une demande globale de la part des donneurs d'ordre. 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 sensible 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[7] ». Aujourd'hui, le nettoyage courant demeure l'activité essentielle et le secteur du nettoyage un secteur de main-d'œuvre.

6. On distingue le nettoiement des rues et le nettoyage, le premier correspondant à l'enlèvement des déchets.

7. BIPE, *La propreté*, Paris, La Documentation Française, coll. « Prospective Formation-Emploi », 2000, p. 21.

Répartition du chiffre d'affaires par segments de marché

Activités	2000	2002	2003	Évolution 2003/2002
Nettoyage courant de bureaux et locaux	37 %	30 %	30,9 %	↑
Nettoyage courant de locaux et centres commerciaux	13,4 %	21,1 %	23,2 %	↑
Nettoyage courant de parties communes d'immeubles	10,6 %	10,1 %	10,2 %	↑
Nettoyage de véhicules de transports collectifs	4,5 %	4,3 %	3,2 %	↓
Nettoyage courant d'usines et d'ateliers	3,4 %	4,3 %	3,7 %	↓
Nettoyage spécialisé en milieu industriel	4,9 %	4,1 %	3,2 %	↓
Nettoyage courant d'équipements collectifs	3,5 %	3,4 %	3,8 %	↑
Nettoyage spécialisé en milieu hospitalier	1,7 %	1,8 %	1,8 %	→
Désinfection, dératisation, désinsectisation	2,2 %	2,7 %	3,6 %	↑
Nettoyage en milieu agroalimentaire	1,2 %	1,6 %	1,1 %	↓
Autres services (ramonage, vitrerie, travaux spécifiques (nettoyage de bacs et de cuves), hôtels et résidences de vacances, autres nettoyages spécialisés, services associés)	17,6 %	16,6 %	15,3 %	↓

Sources INSEE

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 la clef de voûte du fonctionnement du secteur et qui déterminent son développement économique et social en fonction des modalités particulières des contrats passés. 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 qui induit 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 des 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, imprime une tension entre les entreprises qui se livrent à une concurrence effrénée. Enfin, les prix sont sans cesse tirés vers le bas, chaque passation de contrat étant assortie d'une renégociation à la baisse. La conséquence en est 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.

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 2000 entreprises adhérentes, représentant à elles seules près de 60 % du chiffre d'affaires du secteur, réparties à l'intérieur de huit chambres régionales disséminées sur l'ensemble du territoire. Du côté des salariés, la CGT, en termes d'audience électorale et d'effectifs (même s'il est très difficile d'obtenir des chiffres) est la première organisation de la branche (avec 47 % des suffrages exprimés en 2003 et 8000 adhérents) suivie de la CFDT et de FO. La CFTC et la CGC seraient également présentes mais de façon marginale, ne serait-ce, concernant la seconde organisation, qu'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. 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 représentative 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.

Les principales revendications défendues par les syndicats du secteur sont :

- Augmentation des salaires
- Treizième 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

Un syndicalisme de chantier

On devine, à la présentation rapide de ces quelques chiffres et tendances, les difficultés qui pèsent sur l'implantation syndicale dans cette branche. Comme dans n'importe quel autre secteur d'activité, la taille des entreprises est un facteur discriminant de la présence syndicale [8]. L'appartenance à l'une des très nombreuses petites entreprises de nettoyage rend donc improbable toute possibilité

8. Selon l'INSEE, le taux de syndicalisation est de 4,1 % dans les entreprises de plus 5 salariés, 4,4 % dans les entreprises de 6 à 9 salariés, 6,2 % de 10 à 19 salariés, 7,8 % de 20 à 49 salariés, 10,1 de 50 à 99 salariés et 11,4 % pour les entreprises de 100 salariés et plus. À ce sujet, Amossé (T.), Pignoni (M.-T.), « La transformation du paysage syndical depuis 1945 », *Données sociales La société française*, 2006.

de regroupement, d'autant que les salariés y travaillant sont souvent disséminés sur différents sites, qu'ils peuvent exercer leur activité de façon isolée ou en équipe réduite, en horaires décalés, et sont de toute façon difficilement atteignables par les syndicalistes. En toute logique, travailler dans une grosse entreprise (+ de 500 salariés), ce qui est le cas pour 54 % de salariés de la branche, devrait donc changer la donne. En partie seulement, car le nettoyage est une activité de sous-traitance : le cadre du travail dans le secteur n'est pas l'entreprise mais le chantier qui 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. D'où ce leitmotiv chez les syndicalistes rencontrés : « On ne fait pas du syndicalisme dans le nettoyage comme chez Renault en se postant à l'entrée de l'usine pour distribuer des tracts ». Car aucun moyen de communication ne permet d'atteindre tous les salariés d'une même entreprise et aucun endroit n'est prévu pour les rassembler. L'impact sur l'activité syndicale des délégués est donc, selon eux, à la mesure de la dissémination des sites.

> « 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 vraiment celui-là, c'est que les entreprises reposent sur des chantiers. Du coup, le quotidien d'un délégué, car il n'y a pas tant de permanents que cela, 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. C'est pour cela que dans notre profession, l'activité syndicale est vraiment difficile. Ce n'est pas comme si on travaillait au sein d'un même site où sont regroupés les salariés. » (responsable syndical à la Fédération de l'équipement, de l'environnement, du transport et des services-Force ouvrière)

Ils ajoutent ne pas être forcément les bienvenus sur ces sites, d'autant moins qu'ils ne sont pas forcément identifiés par les entreprises donneuses d'ordre comme faisant partie de l'entreprise prestataire, et cela même si une disposition conventionnelle est censée leur permettre d'exercer librement leur activité[9].

> « C'est vraiment difficile pour les délégués syndicaux d'aller sur les chantiers. Les directions interdisent d'une manière ou d'une autre l'entrée des sites, notamment en demandant aux entreprises donneuses d'ordre de ne pas autoriser l'entrée sur les sites, y compris sur les chantiers où les donneurs d'ordre sont les pouvoirs publics. Le délégué a la liste des chantiers mais pas forcément les horaires des salariés. Sur les chantiers où il ne peut pas aller, on est obligé de faire intervenir l'inspection du travail pour délit d'entrave mais c'est souvent classé sans suite. » (syndicaliste au syndicat du nettoyage CFDT Île-de-France)

D'où l'importance, pour les organisations syndicales, de disposer de délégués de site, seule possibilité pour elles d'atteindre les salariés et de leur diffuser les

9. Article 5 de la Convention collective nationale des entreprises de propreté du 1er juillet 1994, Les Éditions des Journaux Officiels, septembre 2005.

informations relatives aux normes salariales du secteur, négociées pour l'essentiel au niveau de la branche dans le cadre de la convention collective (cf. *infra*). Cette nécessité singularise en partie les stratégies syndicales d'implantation dans les entreprises, comme l'indique en substance ce militant de la Confédération nationale du travail (CNT).

> « Nous sommes sur une logique de développement de délégations de proximité. Sur tous les gros chantiers, 25 salariés et plus, il faut que l'on obtienne des délégués du personnel de site. Alors que dans les entreprises, même si la CNT est critique là-dessus, on est souvent dans une logique visant à monter la représentation du personnel de plus en plus haut pour avoir des délégués centraux… là, dans le nettoyage, c'est complètement différent. » (syndicaliste à la CNT-Nettoyage)

Cette présence des délégués de site est d'autant plus indispensable qu'il existe dans le nettoyage une disposition conventionnelle[10] 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 plusieurs conditions : les salariés doivent passer sur le chantier concerné 30 % de leur temps de travail effectué pour le compte de l'entreprise sortante, être titulaires d'un CDI, d'une ancienneté sur le marché d'au moins six mois et ne doivent pas faire preuve d'une absence de plus de quatre mois. Ce transfert des salariés d'une entreprise à une autre en cas de passation de marché s'applique également aux représentants du personnel. Largement plébiscitée par les syndicalistes, parce qu'elle permet une continuité de la représentation des salariés et qu'elle garantit le maintien des acquis relatifs à leur expérience et leur ancienneté, cette disposition ne corrige cependant pas totalement les effets générés par ce jeu incessant de pertes et de reprises de marchés, qui oblige notamment les équipes syndicales à se réorganiser en permanence au niveau local (modification ou perte des instances de représentation du personnel sur les sites) et au niveau de l'entreprise (modification ou perte des mandats dans les entreprises sortantes). D'où ce constat critique sur ses conditions d'application par ce responsable CGT.

> « L'application de l'annexe VII peut être défavorable pour les organisations syndicales. Cela peut être une variable pour une entreprise qui veut casser une section syndicale particulièrement efficace et active. Elle peut passer un appel d'offres qui va poser des problèmes au niveau du transfert des délégués. Quelqu'un qui a été désigné délégué dans une entreprise X, s'il est transféré dans l'entreprise Y, non seulement n'est plus délégué dans son ancienne entreprise, le lien est donc coupé avec ses salariés, mais on n'a aucune certitude sur le fait qu'il puisse être désigné dans l'entreprise Y où le mandat peut déjà être occupé. C'est une situation à laquelle on est souvent confronté. Ce n'est pas l'annexe VII qui pose problème. Ce sont ses conditions d'application dans un

10. Il s'agit de l'annexe VII du 29 mars 1990 équivalente à l'article L.122-12 du Code du travail.

contexte où les rotations de contrats sont beaucoup trop rapides. » (responsable syndical à la Fédération des ports et docks-CGT)

D'autant qu'à l'occasion de ces transferts, les sites y compris importants peuvent être découpés en chantiers relativement restreints et ce découpage passer en dessous des seuils légaux de la représentation collective [11].

> « Sur la SNCF, on a des boîtes qui sont découpées en établissements dans lesquels cela va à peu près. On a des élections sur les établissements avec DP et CE. La SNCF a quand même toujours fait attention de ne pas faire des chantiers de 5 ou 10 personnes où l'on n'avait pas de représentativité. Car, certes on n'avait pas d'IRP [Institutions représentatives du personnel] mais par contre on allait les emmerder tous les jours jusqu'à ce qu'ils craquent. Et on leur disait : "La prochaine fois, vous ferez des chantiers plus gros si vous ne voulez pas nous avoir sur le dos". En comparaison, 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 1000 salariés et un seul DP pour ces 1000 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. » (responsable syndical à SUD-Rail, ayant participé la création de SUD-Nettoyage).

Cette contrainte liée aux passations de marché s'exerce encore plus fortement sur les syndicats non confédérés, en l'occurrence pour SUD-Nettoyage et la CNT. Car la reprise d'un chantier peut également fournir à une entreprise l'occasion de contester leur représentativité :

> « Pour une organisation syndicale comme la nôtre, cela veut dire que nous perdons la représentativité car le nouvel entrant nous la conteste systématiquement. Si le nombre de travailleurs sur le chantier repris est faible et que l'entreprise est importante, nous n'avons plus forcément les critères de représentativité nécessaires (peu d'adhérents, pas d'activité syndicale dans la nouvelle entreprise…) [12]. »

Précarité de l'emploi et du travail : une entrave au syndicalisme

Effet logique de l'externalisation de l'activité de nettoyage, la structuration du secteur en chantiers rend difficile la rencontre entre les syndicalistes et les salariés. Cette difficulté est amplifiée par les conditions d'emploi et de travail

11. Les délégués du personnel (DP) sont élus dans les entreprises de 11 salariés et plus. Dans les entreprises de 50 salariés et plus, le chef d'entreprise est tenu d'organiser la mise en place d'un comité d'entreprise (CE), et chaque syndicat représentatif peut désigner un délégué syndical (DS).
12. SUD-Nettoyage, Document pour le Conseil national de *Solidaires*, 10 et 11 mai 2007.

de ces derniers[13]. Pour une majeure partie d'entre eux, les emplois occupés dans le secteur du nettoyage sont non qualifiés : en 2004, 91,2 % sont des agents de service dont uniquement 11 % qualifiés, voire très qualifiés. Si 84,7 % sont employés en CDI, 72 % sont à temps partiel (dont 77,4 % de femmes). Par ailleurs, l'essentiel des vacations dans le nettoyage est effectué en horaires décalés, généralement entre 6 et 9 heures le matin et entre 18 et 21 heures le soir. Enfin, conséquence du nombre important des temps partiels et du faible niveau de qualification des agents du nettoyage, plus de 30 % des salariés du nettoyage auraient plusieurs employeurs selon la FEP, une estimation certainement très en dessous de la réalité.

Ces conditions d'emploi rejaillissent bien évidemment sur le profil social de ceux et de celles qui exercent une activité dans la branche. 67,1 % des salariés du nettoyage (381 200 en 2004) sont des femmes (contre 63,1 % en 1994). Surreprésentées dans le secteur, 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 sont des femmes, alors que la promotion interne reste le principal vecteur de mobilité professionnelle interne. La population dans le nettoyage est également vieillissante puisque 54 % des effectifs ont plus de 40 ans et la tranche des 30-59 ans représente plus de 82 % des effectifs[14]. Sur le plan de leur formation, 68,1 % des salariés sont sans diplôme (contre 29,1 % tous secteurs confondus). Le taux d'analphabétisme est important chez ces derniers : « 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[15]. » Enfin, il s'agit d'une population en grande partie d'origine étrangère. En Île-de-France, 76 % des agents de nettoyage sont d'origine étrangère dont 59 % hors de l'Union européenne. Certains d'entre eux sont en situation irrégulière. Leur nombre dans le nettoyage est difficile à estimer ; ils pourraient composer un quart, voire un tiers des effectifs selon les chantiers, d'après les sources syndicales.

Ces données en attestent : au « cumul de précarités[16] » des agents du nettoyage correspond un cumul d'entraves à l'engagement collectif, qu'il soit d'ordre

---

13. La majeure partie des chiffres présentés ci-dessous provient des données de l'INSEE – Déclaration annuelle de données sociales, 2004 – et de la Fédération des entreprises de propreté. À ce sujet, « Propriété et Services associées – Principaux repères », *op. cit.*

14. De fait, le secteur du nettoyage peine à recruter. Selon la FEP, 15 000 postes étaient à pourvoir à la fin 2006. Un tel besoin montre que ses efforts pour améliorer l'image du secteur et de la profession afin de les rendre plus attractifs peinent à récolter leurs fruits, ainsi que l'orientation professionnalisante choisie pour renouveler les effectifs et « faire venir les jeunes ». À ce sujet, Bretin (H.), « "Tomber" dans le nettoyage et s'en sortir : expérience des jeunes face au baccalauréat professionnel Hygiène et Environnement », *in* Billard (I.), Debordeaux (I.), Lurol (M.), *Vive la précarité*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, 2000.

15. BIPE, *La propreté*, *op. cit.*, p. 55.

16. Paugam (S.), *Le salarié de la précarité*, Paris, PUF, 2000.

syndical ou protestataire. Leur éparpillement, leur brève présence sur les chantiers compte tenu de leur rythme à temps partiel, leurs horaires décalés, leur multi-activité, la barrière de la langue et la situation clandestine d'un certain nombre d'entre eux, sans compter la répression patronale particulièrement vive dans les entreprises du secteur, tout concourt à les mettre hors du champ d'action des organisations syndicales. Dans le cas des nettoyeurs, la précarité professionnelle comporte une forte dimension symbolique parfaitement traduisible en termes d'invisibilité sociale[17]. Elle renvoie au décalage temporel dans lequel s'inscrit leur activité par rapport à celle de l'immense majorité des salariés, qui ne s'effectue jamais au même moment mais « avant » ou « après », « aux confins du jour et de la nuit[18] ». Ainsi, la notion de « travailleur de l'ombre », revendiquée y compris par les représentants patronaux du secteur, désigne à la fois celui qui travaille aux heures extrêmes du jour et de la nuit et celui que l'on ne voit pas. La charge symbolique de ce jeu de clair/obscur est bien évidemment renforcée par la composition ethnique de la population du nettoyage, et la part importante de clandestins qu'elle comporte, ces derniers étant soucieux de ne pas sortir de l'obscurité dans laquelle les plonge leur situation irrégulière, sauf lorsque l'enjeu de la régularisation est tellement fort qu'ils réussissent à se mobiliser collectivement comme lors du mouvement de grève, avec occupation des sites de travail, déclenché simultanément en avril 2008 par des centaines de salariés sans papiers provenant de plusieurs secteurs de main d'œuvre (commerce, bâtiment, restauration et nettoyage industriel, etc.)[19]. Mais cette invisibilité renvoie également à la situation d'isolement dans lequel se situent bon nombre de ces salariés. Le quotidien d'un salarié du nettoyage est en effet d'intervenir, parfois seul, dans un univers vidé de ses occupants (des premiers métros du matin qui le conduisent à son chantier jusqu'aux locaux où il effectue sa prestation). Ses contacts peuvent être rares, l'être encore davantage lorsqu'il y a la barrière de la langue, et se poursuivre jusqu'à son univers familial compte tenu de son rythme décalé.

Comment s'implanter dans le nettoyage ?

> « La meilleure démarche [pour rencontrer les nettoyeurs] est de prendre les premiers métros du matin. » (syndicaliste à la CNT-Nettoyage)

Cette citation l'indique en creux : on ne syndique pas les salariés précaires de la même manière que les salariés stables. Dans le nettoyage, quelles sont les stratégies mises en œuvre par les syndicats pour aller à leur rencontre ? Avant de les aborder, rappelons que l'activité de nettoyage remonte au milieu du XIX[e]

17. Beaud (S.), Confavreux (J.), Lindgaard (J.), dir., *La France invisible*, Paris, La Découverte, 2006.
18. Bretin (H.), « Le nettoyage, aux confins du jour et de la nuit », *Les Annales de la recherche urbaine*, 87, 2000.
19. Lors de ce mouvement, le siège de la Fédération des Entreprises de propreté à Villejuif et de nombreuses entreprises du nettoyage ont été occupés.

siècle, au développement dans le Sud de la France, dans le contexte général d'industrialisation et d'urbanisation, du transport et de la manutention portuaire puis ferroviaire. Car les premières entreprises de nettoyage sont des entreprises de manutention qui ont progressivement étendu leurs activités à des tâches annexes. Ce lien à la manutention portuaire et ferroviaire explique pourquoi les salariés du nettoyage ont initialement 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 et, plus récemment, pour SUD-Rail. Aujourd'hui, malgré le déplacement graduel de l'activité du secteur industriel au secteur tertiaire et la transformation du secteur du nettoyage en branche professionnelle au début des années 1980, la Fédération des ports et docks-CGT et la Fédération de l'équipement, de l'environnement, du transport et des services-Force ouvrière couvrent encore ce champ de syndicalisation. Et le nettoyage n'a été que partiellement intégré à la Fédération des services dans la CFDT et à SUD-Nettoyage dans Solidaires. Il y a au moins deux raisons à cette permanence. Premièrement, si les salariés du nettoyage dépendent largement de la convention collective nationale des entreprises de propreté, deux autres conventions régissent également les normes salariales d'une partie de la profession : la convention collective nationale de la manutention ferroviaire et travaux connexes et la convention collective régionale du nettoyage et manutention sur les aéroports[20]. Cette diversité génère forcément de la confusion. Ainsi, les salariés du nettoyage travaillant dans le domaine ferroviaire et syndiqués à la CFDT restent affiliés à la Fédération générale du transport et de l'équipement (avec les cheminots) car la Fédération des services n'intègre que les salariés dépendant de la convention collective de la propreté (contrairement aux fédérations dépendantes des autres organisations syndicales qui s'occupent de tous les salariés du nettoyage quelle que soit leur convention). Cette confusion est d'autant plus forte que la convention collective de la propreté est la moins avantageuse du point de vue salarial poussant les agents de nettoyage à se référer régulièrement, lors de leurs actions revendicatives, aux deux autres conventions, et que ces derniers peuvent être amenés, pour différentes raisons, à adhérer aux syndicats des entreprises donneuses d'ordre (voir *infra*). Deuxièmement, le nettoyage est une activité en pleine expansion, contrairement à l'activité portuaire par exemple. D'où la défense jalouse exercée par certaines fédérations (celle des ports et docks-CGT en particulier) pour maintenir les nettoyeurs à l'intérieur de leur champ de syndicalisation[21].

Des choix organisationnels complexes et parfois conflictuels

La CGT est la première organisation à investir le secteur du nettoyage dans les années 1970. Avec deux urgences : construire une structure organisationnelle

20. À ce sujet, Denis (J.-M.), « Convention collective : quelle protection pour les salariés précaires ? Le cas de la branche du nettoyage industriel », *Travail et emploi*, 116, octobre-décembre 2008.
21. Cf. Denis (J.-M.), *Les relations professionnelles dans le secteur du nettoyage – Du syndicalisme en milieu précaire*, *op. cit*.

adaptée au secteur ; doter les salariés du nettoyage de statuts d'emploi protecteurs. En matière organisationnelle, le choix sera de « coller » au plus près de la réalité du terrain, c'est-à-dire à la concentration de l'activité dans les zones urbaines, et au rayonnement extra-départemental des entreprises de nettoyage. Pour ce faire, elle privilégiera une structuration régionale, adoptée depuis lors par l'ensemble des fédérations intervenant dans le champ, hormis SUD-Nettoyage qui n'a pas encore arrêté totalement sa stratégie organisationnelle.

> « Dans le nettoyage, les sociétés sont le plus souvent transversales. Une société comme GOM a son siège social dans le 94 mais intervient dans toute l'Île-de-France. La structuration syndicale acquiert ainsi un sens. Nous, on s'est constitués sur une base régionale et cela a un sens. Le problème est de savoir comment bâtir une politique revendicative au niveau d'une entreprise quand on a des bouts de structures disséminés à droite et à gauche et dont on sait que la priorité n'est pas de faire le lien entre eux. Je pense qu'il s'agit de vrais choix stratégiques forcément déterminants sur le type d'actions à mener. » (syndicaliste à la CNT-Nettoyage)

En réalité, cette structuration régionale vaut surtout pour l'Île-de-France et la région Rhône-Alpes, les forces dans les autres régions étant trop faibles et disséminées pour l'adopter. Dans ces dernières, les syndiqués se regroupent dans des « collectifs propreté » à l'intérieur des unions locales et des unions départementales (pour la CGT), dans les syndicats des services (pour la CFDT) ou dans les syndicats des donneurs d'ordre.

En matière syndicale, l'adoption d'une structure organisationnelle n'est jamais simple. Elle met en jeu des histoires et des cultures différentes de l'engagement, ainsi que la prise en compte des intérêts stratégiques qui leur sont liés. Dans le nettoyage, deux questions synthétisent les débats qui traversent ou ont traversé les syndicats du secteur sur le sujet. La première est de savoir qui syndique les salariés du nettoyage. Est-ce le syndicat du donneur d'ordre ou celui de l'entreprise prestataire ? Pour tous les syndicats, cette question renvoie à la stratégie à adopter face à l'externalisation. La plupart d'entre eux ne placent pas ou plus la réinternalisation de l'activité au cœur de leur combat revendicatif, considérant, sans jamais l'exprimer ouvertement, l'externalisation comme un processus inéluctable.

> « Si les entreprises de nettoyage existent, c'est parce que, à un moment donné, les salariés des entreprises donneuses d'ordre ont eu beaucoup de dédain pour ce style d'emplois. Peut-être qu'ils n'ont pas été assez vigilants et qu'ils ont admis le principe, comme il ne s'agissait pas d'emplois valorisants, de les confier à des entreprises extérieures. Si les salariés des donneurs d'ordre disent vouloir reprendre un certain nombre de prestations dont le nettoyage en s'en donnant les moyens… pourquoi pas. Mais il y a plein d'autres activités qui ont été externalisées à la sous-traitance. » (responsable syndical à la Fédération des ports et docks-CGT)

Mais ils reconnaissent en même temps la nécessité d'agir au niveau des entreprises donneuses d'ordre puisque ce sont elles qui « font » le marché du nettoyage. Cette nécessité a par exemple amené les syndicalistes de SUD-Rail, à l'origine de SUD-nettoyage, à fonder sa création sur le « principe de la syndicalisation des salarié-e-s sous-traitantes dans le même syndicat que celui des salarié-e-s donneuses d'ordres… parce que cette méthode est sans aucun doute la plus efficace pour lutter contre la précarité dans le secteur et notamment peser sur les donneurs d'ordre qui sont responsables de la politique des passations de marchés à moindre coût et de l'usage massif de la sous-traitance comme outils de précarisation du monde du travail[22] ». Ils lui ont donc donné un statut d'union syndicale à laquelle adhèrent toutes les fédérations de l'Union Syndicale Solidaires[23] qui possèdent des sections d'agents du nettoyage (SUD-Rail, SUD-PTT, SUD-Santé-Sociaux, SUD-Aérien, SUD-Culture, SUD-Éducation, etc.), mais sans que cette solution soit réellement efficace, comme l'indiquent les propos de ce syndicaliste :

> « Le problème de cette création, c'est qu'elle ne fonctionne pas, que l'on se retrouve entre nous, SUD-Rail, et que personne d'autre va dans ce sens-là. SUD-Aérien participe, SUD-Éducation également, mais chacun dans son coin et on n'arrive pas à avoir une structure importante. On n'a pas assez de monde, pas assez de moyens. On est face à une vraie difficulté pour suivre le secteur du nettoyage. On est donc amené à réfléchir pour transformer cette structure. On pense que cette structure est la bonne mais tout le monde n'est pas d'accord. Il y en a qui pensent que les copains du nettoyage doivent s'organiser à l'intérieur du nettoyage. Ils sont d'accord pour donner un coup de main, mais ne sont pas favorables à ce que cela soit les syndicats des donneurs d'ordre qui les prennent en charge. Il y a des syndicats qui y sont favorables, comme SUD-Rail, mais cela ne passe pas auprès des cheminots. On a beau rabâcher en permanence que ces salariés sont acteurs de la SNCF en nettoyant les voies, les bureaux, les locaux, qu'ils font partie intégrante de l'entreprise… Mais pour un cheminot lambda : un cheminot, c'est un cheminot ; un nettoyeur, un nettoyeur. » (responsable syndical à SUD-Rail, ayant participé à la création de SUD-Nettoyage)

La seconde question est de savoir où doivent se syndiquer les salariés du nettoyage. Dans les syndicats régionaux, comme c'est le cas aujourd'hui à l'intérieur de la CGT, la CFDT et FO ou dans des structures territoriales locales, du type union locale (UL). Là encore, il s'agit de trouver la structure la plus adaptée au procès de travail éclaté et atypique des nettoyeurs, comme l'indique ce syndicaliste de la CGT.

> « Le syndicat régional ne correspond pas à la réalité du terrain. Un syndicat régional ne peut pas gérer un bassin d'emploi de 150 000 salariés aux conditions

22. « Compte rendu de la réunion *Solidaires* sur l'organisation du secteur du nettoyage », le 4 avril 2007, Saint-Denis.
23. Denis (J.-M), *Le Groupe des Dix, un modèle syndical alternatif ?*, Paris, La Documentation Française, 2001.

> de travail aussi typiques que les nôtres. Un salarié ne va pas traverser toute la région parisienne pour aller au syndicat alors qu'il y a des UL toutes proches. Nous sommes pour adopter une base territoriale car cela correspond à la réalité d'un secteur adossé sur des chantiers. » (syndicaliste CGT)

D'autant que pour certains syndicalistes, en particulier ceux favorables à l'articulation des luttes, une telle réorganisation territoriale leur permettrait d'intervenir plus facilement sur des questions autres que salariales, notamment d'intégration, posées par les salariés du nettoyage.

> « Les UL sont des lieux où les trois types de lutte (salariales, logement, sans-papiers) se retrouvent. Car il y a un lien très concret entre ces trois questions : veiller que ceux qui nettoient les bureaux des ministères dans le VII[e] arrondissement ne mettent pas deux heures pour venir à leur boulot. Aujourd'hui, ce lien est assuré dans les URI-CFDT (Unions régionales interprofessionnelles), dans les UL pour la CGT, et dans les bourses du travail pour SUD. » (syndicaliste CGT)

Mais elle supposerait également un autre partage des prérogatives entre les structures, point sur lequel les fédérations et leurs syndicats régionaux n'ont pour le moment pas l'intention de céder [24].

Des modes d'insertion spécifiques au syndicalisme

Il existe plusieurs modes d'insertion au syndicalisme : par héritage, par l'apprentissage par la pratique et par réaction à un événement individuel ou collectif, qu'il s'agisse d'une injustice ou d'une grève [25]. Dans le nettoyage, où les salariés sont en grande partie composés de primo-arrivants et où le renouvellement générationnel peine à s'effectuer, la transmission par héritage est rare. En revanche, les traits qui spécifient le secteur et ses salariés pèsent fortement sur les deux modes restants.

Tout apprentissage passe par la transmission d'informations. En l'occurrence, la diffusion d'informations relatives à la santé économique de l'entreprise, à l'évolution des normes salariales en vigueur, aux négociations en cours, aux élections professionnelles à venir, etc. constituent le fond du travail syndical de terrain, prémisse indispensable à tout acte d'adhésion future. Mais comment contourner l'obstacle de l'inaccessibilité des salariés, que cela soit en raison de leurs conditions d'emploi ou de la barrière de la langue ? L'envoi de délégués de différentes nationalités dans les réunions et les assemblées générales tenues sur les chantiers pour assurer la traduction de la parole syndicale, la rédaction des tracts en plusieurs langues, la tournée des foyers d'immigrants, l'organisation de votes par correspondance lors des élections professionnelles constituent

24. Au sujet de l'opposition interne à la Fédération des ports et docks et de la constitution des collectifs CGT du nettoyage, Denis (J.-M.), *Les relations professionnelles dans le secteur du nettoyage…*, *op. cit.*
25. Cf. par exemple Mouriaux (R.), *Syndicalisme et politique*, Paris, Éditions Ouvrières, 1985.

quelques-uns des moyens utilisés par les syndicalistes. Mais l'inaccessibilité n'est pas l'unique difficulté à résoudre par ces derniers. L'adhésion syndicale a également un coût trop élevé pour les agents de nettoyage aux revenus souvent inférieurs au SMIC, compte tenu de l'importance du travail à temps partiel dans la branche. Pour surmonter cet écueil, la Fédération ports et docks-CGT a 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 (11 timbres en moyenne), elle évalue les effectifs des nettoyeurs adhérant à la CGT à 8000.

L'insertion par l'action, qu'elle soit individuelle ou collective, revêt également des formes particulières. Elle prend notamment appui sur les « conflits de dignité » qui sont nombreux dans le secteur, expression d'une révolte de la part de salariés prêts à tout pour faire reconnaître leurs droits. Le conflit Arcade en 2002 en a été le symbole [26]. Par ses acteurs : une trentaine de femmes de ménage travaillant à temps partiel pour une société qui assure notamment le nettoyage en sous-traitance des hôtels du groupe Accor ; sa durée : plus d'un an ; sa dimension symbolique : il s'agit de femmes africaines faiblement scolarisées, surexploitées contre un grand groupe mondial de l'hôtellerie ; le rôle joué, comme lors du conflit MacDonald's, par un collectif de soutien extérieur, composé de forces hétéroclites (syndicales – SUD, CNT, CGT oppositionnels –, politiques, associatives) ; sa médiatisation, réussie grâce à la focalisation mise sur l'inégalité des forces en présence ; son succès revendicatif : pour les grévistes (réintégration des grévistes licenciées, diminution des cadences, augmentation des heures de travail, primes) et les salariés des entreprises sous-traitantes du groupe Accor (signature le 4 décembre 2002 avec les organisations syndicales d'un texte qui entérine le principe d'un rapprochement des conditions de travail des salariés des entreprises sous-traitantes de celles des salariés employés directement par le groupe) [27]. Les actions menées par certaines unions locales CGT (avec le soutien de l'association Droits devant !) pour obtenir la régularisation des travailleurs sans-papiers en constituent un autre exemple. Ces « régularisations par le travail » produisent un effet retour bénéfique pour le syndicat qui peut escompter l'engagement futur en son sein de ceux dont il a soutenu la cause [28]. Certains

26. De très nombreux textes ont été écrits sur ce conflit, certains à usage militant d'autres à usage savant. Parmi les premiers : Eff (C.), « Journal d'une femme de chambre 1 : la lutte improbable des salariés d'Arcade », *Vacarme*, 22, hiver 2003 et « Journal d'une femme de chambre 2 : Suite et fin d'une grève désaxée », *Vacarme*, 24, hiver 2003. Parmi les seconds, Puech (I.), « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du travail*, 46 (2), 2004.

27. Ce succès sera néanmoins entaché par le licenciement un an après la grève de Fathy Mayant, déléguée de SUD-Nettoyage et porte-parole des grévistes tout au long du conflit pour dépassement de son crédit d'heures syndicales. Par ailleurs, la signature de cette « charte de bonne conduite » par les sous-traitants du groupe Accor ne sera pas respectée. Les femmes de chambre de l'hôtel Novotel de Bagnolet, dépendant d'Accor, se mettront ainsi en grève en décembre 2006 pour protester contre leurs conditions de travail (travail à la tâche, absence de pauses journalières, de vestiaires et de réfectoires, non-respect de l'ancienneté professionnelle, etc.)

28. Cf. Kessous (M.), « Les sans-papiers et l'arme de la grève », *Le Monde*, 4 juillet 2008.

syndicalistes attendent également beaucoup du soutien juridique qu'ils apportent aux salariés du nettoyage au quotidien. En effet, ces derniers manifestent une profonde méconnaissance de leurs droits, c'est-à-dire de leur statut de travailleurs comme « sujets de droit », qui se traduit par un profond dénuement devant la contractualisation de leur relation de travail. Cette méconnaissance est d'autant plus forte que les normes salariales en vigueur dans le secteur sont de nature conventionnelle, débattues et édictées loin de l'entreprise, et que les instances représentatives du personnel ne sont pas en nombre suffisant pour relayer l'information.

> « 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. C'est notamment 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).

Les actions individuelles sont nombreuses dans le nettoyage. Au point de conduire l'ensemble des organisations syndicales du secteur à organiser une à plusieurs fois par semaine des permanences juridiques pour accueillir les salariés. Ce syndicaliste de la CFDT en détaille les raisons.

> « Au niveau de notre syndicat, on a deux permanences par semaine et les salariés viennent nous voir soit pour des problèmes de salaire, parce que l'on ne leur a pas payé la carte orange, qu'ils ne comprennent pas leur fiche de paye. Vous avez aussi des cas de licenciement et ils viennent pour monter des dossiers prud'homaux. Ou alors ils sont convoqués à un entretien préalable de licenciement et ils cherchent un délégué pour les assister, ou parce qu'ils sont mis à pied, pour des raisons de mutation ou de transfert dans le cadre de l'annexe VII. Vous avez également des délégués qui viennent vous voir parce qu'il y a des décisions de l'inspection du travail qui sont favorables à leur transfert, des salariés qui viennent pour créer une pétition et organiser un conflit. » (syndicaliste au syndicat du nettoyage CFDT Île-de-France)

Tout en réaffirmant la supériorité du travail syndical classique sur l'activité contentieuse, ne serait-ce que parce que celle-ci individualise le conflit social, les syndicalistes en reconnaissent l'importance, tant d'un point de vue quantitatif, en volume d'affaires, que d'un point de vue instrumental, compte tenu de la configuration du secteur et de la difficulté d'y impulser des actions collectives. Ceci étant, elle donne lieu à des débats entre syndicalistes. Certains d'entre eux estiment en effet que le développement de l'activité juridique tend à prendre une place trop importante et qu'elle a pour conséquence de réduire la part consacrée à l'implantation et à l'activité revendicative proprement dite. C'est notamment l'avis des syndicalistes de SUD-Nettoyage.

> « Malheureusement, il y a tellement de problèmes dans ce secteur que l'on est totalement focalisé sur le règlement des dossiers au cas par cas. On n'a pas assez de temps pour faire plus que ce que l'on fait là notamment en matière de construction et de déploiement de l'organisation. » (syndicaliste SUD-Nettoyage)

D'autres, au contraire, comme certains militants de la CNT, la considèrent comme l'un des moyens de développement de l'organisation syndicale, notamment en termes de syndicalisation puisqu'il est demandé aux salariés d'adhérer à l'organisation à laquelle ils s'adressent pour régler leur problème salarial, et font le pari que cette adhésion consumériste peut se transformer en engagement militant.

> « À chaque fois que je fais un dossier prud'homal, j'ai un entretien avec le salarié où je lui présente ce qu'est l'action prud'homale, l'action syndicale. Je crois que c'est aussi dans la façon dont on fait les choses que l'on aura des résultats. Et je suis convaincu, même si je peux me tromper, que par les recours individuels, on peut transférer aux salariés la nécessité de l'action syndicale et collective. » (syndicaliste à la CNT-Nettoyage)

Mais la spécificité de l'engagement dans le syndicalisme dans le nettoyage ne s'arrête pas à l'évocation de ces formes. En effet, les modes d'insertion évoqués plus haut marquent essentiellement des rapports qui s'établissent entre un individu (salarié) et une organisation collective. Or, dans le nettoyage existe un type d'insertion qui s'effectue sur une base collective en l'occurrence ethnique et communautaire[29]. L'adhésion syndicale, dans ce secteur, compte tenu du regroupement des salariés dans des chantiers séparés qui constituent autant d'îlots particuliers, et des procédures de recrutement préférentiel en direction de telle ethnie ou de telle nationalité, est souvent un acte collectif, et cette prééminence du groupe marque également les élections professionnelles.

> « On ne change pas de syndicat par individu mais par sections entières. On est dans des logiques de syndicalisation collective. On adhère à plusieurs. Un Malien très connu dans sa communauté, s'il quitte tel ou tel syndicat, peut entraîner tous ses copains maliens. Ils ont des codes que l'on ne maîtrise pas toujours. Et c'est une adhésion intermittente. On adhère pour un problème et quand celui-ci est résolu, on va ailleurs. On est encore, pour beaucoup, à faire confiance à celui qui sait parler français, qui s'occupe des papiers. Il y a un phénomène de délégation, non pas syndical mais communautaire qui est extrêmement fort. C'est d'ailleurs ce qui a permis aux directions patronales intelligentes de s'attacher une clientèle d'apparatchiks issues de ces populations. » (syndicaliste CGT)

L'étiquette syndicale compte finalement peu dans le choix effectué par ces salariés, comme le révèlent ces phénomènes de nomadisme collectif d'une organisation à une autre, ce qui témoigne de la difficulté des syndicats d'attirer ces salariés précarisés sur des bases autres qu'instrumentales.

---

29. Cf. Denis (J.-M.), *Les relations professionnelles dans le secteur du nettoyage…*, *op. cit.*

> « Il est très fréquent d'assister à des basculements collectifs d'un syndicat vers un autre. Vous avez quelqu'un qui vient vous voir pour vous parler de toute son équipe qui va basculer. Je peux vous montrer des bordereaux d'adhésion de vingt salariés du même site. C'est vrai que tout cela est compliqué à gérer. » (syndicaliste à la CNT-Nettoyage)

Syndicalisme et précariat : un fossé toujours aussi difficile à combler

Au final, ces actions, plus ou moins spécifiques, en direction des salariés du nettoyage donnent-elles des résultats ? Du point de vue de leur syndicalisation comme de leur protection, le bilan est plutôt mitigé.

Les chiffres concernant l'audience réalisée par les organisations syndicales dans le secteur du nettoyage sont rares. Aucune compilation des votes n'est véritablement disponible [30]. Si la CGT arrive largement en tête des suffrages (47 % en 2003) devant la CFDT et FO, il semble surtout que l'on y vote peu, hormis sur les gros chantiers où la présence syndicale à peu près permanente favorise l'information lors des échéances électorales. Un dispositif comme le vote par correspondance, outre qu'il est difficile à mettre en place et qu'il est régulièrement contrarié par les directions d'entreprise, ne suffit pas à contrebalancer les effets de la dissémination des salariés. En moyenne, même si elle est difficile à établir compte tenu de la diversité des chantiers, la participation aux élections professionnelles est évaluée par les syndicalistes à un quart des inscrits.

Les mêmes raisons expliquent la faiblesse du taux de syndicalisation, plus bas que la moyenne nationale aux dires des responsables syndicaux, en l'absence de toute compilation chiffrée [31]. Pour s'intéresser à la seule CGT, le nombre de timbres syndicaux payés par les agents de propreté pour adhérer à la Fédération des ports et docks serait même en baisse : 38 000 en 2002, 25 834 en 2003, 28 002 en 2004, et 24 000 environ en 2006 [32], sans que l'on puisse discerner avec exactitude le sens de cette tendance : diminution des adhésions ou « pagaille généralisée dans le système des collectes des timbres », compte tenu à la fois du nombre important d'agents de propreté qui continuent de se syndiquer dans les entreprises des donneurs d'ordre et de la rétention volontaire ou non des cotisations

30. Comme le constate Annette Jobert, 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 » (Jobert (A.), « Quelles dynamiques pour l'action collective ? », *Travail et emploi*, 95, juillet 2003).

31. Cela étant, le croisement de plusieurs données produites par l'INSEE permet de confirmer la faiblesse de ce taux. En effet, selon cet organisme, le taux de syndicalisation est de 6,4 % dans le secteur des « services aux entreprises », 6,1 % chez les salariés à temps partiels, 5,5 % chez les ouvriers et 6,1 % chez les employés. À ce sujet, Amossé (T.) et Pignoni (M.-T.), *op. cit*.

32. Chiffres tirés (sauf le dernier) du rapport du XVIII[e] congrès de la Fédération des ports et docks-CGT, Montreuil, 15-17 juin 2005. Le chiffre de 2006 nous a été donné par le secrétaire général de la Fédération.

par les unions locales et les unions départementales[33]. 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 voulait 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.

Cette implantation réduite explique, en partie, l'importance de l'activité conventionnelle (la négociation au niveau de la branche) dans ce secteur[34]. Car si la structuration particulière du marché du travail interne et l'extrême faiblesse de la négociation d'entreprise font de la branche « le lieu le plus pertinent de la régulation professionnelle[35] », les syndicats privilégient également ce niveau d'intervention en raison de leur difficulté à se déployer localement et à agir à cette échelle. Cette concentration de l'activité syndicale est-elle favorable aux salariés ? Elle l'est indubitablement 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 du nettoyage d'un statut professionnel et de protections individuelles et collectives. Elle permet ainsi 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 minimas conventionnels de branche par le maintien du pouvoir d'achat des salariés du nettoyage par rapport aux indices INSEE, et par leur revalorisation régulière. Cette action conventionnelle est également positive car elle est aussi un moyen utilisé par les syndicats pour tenter de réguler la forte concurrence entre les entreprises du secteur. Néanmoins, outre que cet investissement important des acteurs syndicaux dans le jeu conventionnel confère au syndicalisme du nettoyage un caractère très centralisé en raison du rôle prééminent joué par son niveau fédéral[36], il conviendrait, pour que la régulation de branche puisse pleinement jouer son rôle en matière de sécurisation des salariés, que les syndicats disposent d'un maillage territorial dense leur permettant de couvrir les entreprises et les chantiers. D'où leur grande difficulté à faire appliquer et respecter sur les chantiers, hormis les plus gros, les normes

---

33. Dans leur ouvrage sur la CGT, D. Andolfatto et D. Labbé montrent que les rétentions des cotisations sont aussi l'expression de conflits politiques de la part des syndicats en désaccord avec leurs fédérations qui les conduisent soit à conserver les sommes perçues soit à les verser directement à la confédération, in : *La CGT. Organisation et audience depuis 1945*, Paris, La Découverte, 1997.

34. Cf. Denis (J.-M.), « Convention collective : quelle protection pour les salariés précaires ? Le cas de la branche du nettoyage industriel », *op. cit.*

35. Jobert (A.), « Quelles dynamiques pour l'action collective ? » art. cit.

36. 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, (P.), « La délégation et le fétichisme politique, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 52-53, 1984.

et règles salariales, y compris minimales, édictées au niveau de la branche, avec pour conséquence des statuts d'emploi et des conditions salariales souvent extrêmement dégradés. Plus la taille du chantier est faible 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.

> « Effectivement, les textes conventionnels ne sont pas mauvais. Maintenant… ce à quoi on est confronté, c'est à l'organisation de la classe ouvrière… et quand vous avez un émiettement de cette sorte... » (responsable syndical à la Fédération de l'équipement, de l'environnement, du transport et des services-Force ouvrière).

Ainsi, les relations professionnelles dans le secteur du nettoyage ne démentent pas le constat déjà établi à propos du rapport entre les organisations syndicales et le précariat. L'insertion professionnelle et l'intégration socio-culturelle conditionnent très largement l'intégration syndicale. En cela, les salariés du nettoyage ne se distinguent pas du groupe plus large des non-qualifiés. En effet, alors que ces derniers ont en commun des conditions de travail, d'emploi et de salaires relativement proches, « partageant [ainsi] toutes les caractéristiques d'une véritable "condition de classe", ils ne semblent pas pour autant définir une classe sociale[37] », tant ils sont fragilisés dans toute l'étendue de leur identité.

Ce lourd déterminisme emprisonne-t-il totalement et définitivement ces salariés dans le piège de leur condition ? Pas nécessairement, car le secteur du nettoyage est régulièrement sous le coup de luttes collectives, même si celles-ci ont tendance à concerner les chantiers les plus denses en termes d'effectifs et de nombre de syndiqués. Par ailleurs, l'importance des recours individuels montre que l'exploitation des agents de nettoyage ne les conduit pas nécessairement à l'apathie et qu'il existe bien des formes de résistance intermédiaire entre la résignation et la mobilisation collective, lorsque celle-ci s'avère difficile à engager[38]. Enfin, en matière de syndicalisation des travailleurs non qualifiés, des exemples d'actions réussies existent, même si elles sont étrangères. On peut ainsi simplement évoquer celles menées par le *Service and Employees International Union* (SEIU) aux États-Unis qui, à partir du milieu des années 1980, a fait le choix de privilégier la syndicalisation de nouveaux secteurs (nettoyage, services à la personne, etc.) et, pour ce faire, y a investi d'importants moyens et transformé ses stratégies d'action (débureaucratisation et recrutement à la base, augmentation du staff militant, développement de la formation, etc.), avec, apparemment, un certain succès puisque la « campagne "*Justice for*

37. Amossé (T.), Chardon (O.), « Les travailleurs non qualifiés : une nouvelle classe sociale ? », *Économie et Statistique*, 393-394, 2006.
38. Cf. Denis (J.-M.), « "Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève !" Obstacles et recours à la lutte dans le secteur du nettoyage industriel », *in* Béroud (S.), Bouffartigue (P.), dir., *Précarisation du travail et action collective*, Paris, La Dispute, à paraître.

Janitors", tant du point de vue de ses revendications que du point de vue de la syndicalisation de la main-d'œuvre, a rapidement été érigée en modèle[39] ». Le regain du travail non qualifié en France depuis le milieu des années 1990 et le développement de la précarité professionnelle en font un enjeu de taille pour les organisations syndicales françaises.

Jean-Michel Denis est maître de conférences en sociologie à l'université Paris Est Marne-la Vallée, chercheur au Centre d'études de l'emploi. Il a publié récemment (avec S. Béroud, G. Desage, B. Giraud, J. Pelisse), *La Lutte continue ? Les conflits du travail dans la France contemporaine*, Bellecombe, Éditions du Croquant, 2008 ; « SUD-PTT Unionists : Moral Entrepreneurs ? », *Sociologie du travail*, 48, sup. 1, 2006 ; *Le conflit en grève ? Tendances de la conflictualité contemporaine,* dir., Paris, La Dispute, 2005.

jean-michel.denis@wanadoo.fr

39. Scandella, (F.), « L'ancien et le nouveau ou la révolte des nettoyeurs. Nouvelles stratégies d'actions syndicales à destination des travailleurs précaires », communication au colloque *L'action collective et l'exclusion sociale en Europe*, Lyon, 10-12 janvier 2008.