

Travailleurs du nettoyage

FRANÇOIS-XAVIER DEVETTER ET JULIE VALENTIN

L'activité de nettoyer, en tant qu'activité professionnelle, n'est pas anodine. Son image sociale et les modes d'organisation qui la caractérisent se combinent pour dessiner un espace professionnel marqué par une forte précarité (→ Précarité) et des conditions d'emploi particulièrement médiocres. En ce sens, les métiers concernés semblent relever, au moins pour une partie d'entre eux, d'une « zone grise » aux marges de l'emploi traditionnel. Une première difficulté est d'ailleurs de définir précisément le périmètre et les travailleurs concernés. Plus encore, au sein de ces « emplois du nettoyage », des lignes de fracture importantes apparaissent, et notamment celle qui oppose les salariés externalisés à ceux qui demeurent juridiquement employés par les organisations au sein desquelles ils travaillent. C'est probablement cette question de la sous-traitance qui renvoie une partie croissante de ces emplois vers des marges marquées par la précarité et la pauvreté laborieuse. Ces marges semblent alors constituer une zone grise au sens où les protections traditionnelles de l'emploi salarié se délitent au point que ces salariés peuvent apparaître sans employeur.

Qui sont les travailleurs du nettoyage ?

Les métiers du nettoyage paraissent, en première approche, simples à définir : il s'agit des emplois dont la fonction principale consiste à nettoyer les espaces publics et privés. À partir de cette première définition fondée sur la *fonction principale*, on peut dénombrer, selon l'enquête Conditions de travail 2019, 1,5 million de salariés qui déclarent comme fonction principale « Nettoyage, gardiennage et entretien ménager ». Le croisement des professions (au niveau détaillé des professions et catégories sociales, PCS) avec la fonction principale déclarée permet d'établir la liste des professions (PCS) indiquant cette fonction principale et dont le descriptif détaillé mentionne le nettoyage. Huit professions peuvent ainsi être retenues. Parmi celles-ci, deux relèvent de l'entretien des domiciles (employées de maison et aides à domicile), quatre des services

publics (agents de service des établissements primaires, des autres établissements scolaires, des autres administrations et enfin agents de services hospitaliers) et deux correspondent aux agents d'entretiens du secteur privé (nettoyeurs et employés d'étage de l'hôtellerie). Toujours selon l'enquête Conditions de travail 2019, ces PCS regroupent près de deux millions de salariés. Les frontières de ce groupe demeurent cependant poreuses. Cela s'explique par la diversité des activités réellement effectuées et par le fait que leur caractérisation est socialement construite. Ainsi, certaines PCS, qui ont pourtant le nettoyage dans leur intitulé précis, ne regroupent en fait qu'une proportion limitée de travailleurs déclarant cette fonction : c'est typiquement le cas des aides à domicile ou des agents de service des établissements primaires, pour qui la fréquence du « nettoyage » comme fonction principale a nettement reculé au cours du temps.

Ainsi « nettoyer » est une activité centrale – mais non unique – dans l'activité professionnelle de près de deux millions de salariés. On peut opérer des regroupements professionnels pour faire ressortir les trois frontières les plus fortes. La première oppose les salariés intervenant dans les domiciles aux salariés nettoyant des espaces publics ou privés en dehors des domiciles privés. Cette distinction permet de séparer les aides à domicile et les employés de maison des autres travailleurs. Ces derniers sont employés par les « particuliers employeurs » ou leurs mandataires, ce qui les place dans une zone grise de l'emploi spécifique. Ensuite, au sein des travailleurs hors domicile, on peut opposer les salariés relevant de la branche de la propreté aux salariés d'entreprises exerçant une autre activité. Une troisième distinction possible consiste à opposer les salariés du secteur public aux salariés du secteur privé. Dans l'exposé qui suit, nous allons resserrer progressivement la focale sur les salariés externalisés.

À partir des données des enquêtes Emploi et des enquêtes Conditions de travail, Desjonquères (2018) propose une première description des salariés du nettoyage. Les enquêtes Emploi 2019 et 2021 et Conditions de travail 2019 nous permettent d'actualiser ce portrait et de préciser certaines questions, notamment les différences entre salariés externalisés et salariés en interne.

À réaliser le profil type de ces salariés, on embrasse d'emblée plusieurs « entrées » des zones grises. Les emplois du nettoyage sont en effet majoritairement féminins (environ deux tiers des salariés) (→ Genre). Cette caractéristique concerne encore un peu plus les agents d'entretien hors secteur de la propreté, ou entre 75 % et

80 % des salariées sont des femmes (→ Nouvelle division sexuelle du travail). On peut également noter le poids important des personnes en situation de monoparentalité (17 % des nettoyeurs de la branche, contre moins de 10 % de l'ensemble des salariés). Ces emplois occupent une population plutôt plus âgée que la moyenne des salariés, avec notamment une forte surreprésentation des personnes de plus de 50 ans, sans qu'il y ait de différence notable entre les salariés externalisés et les autres agents d'entretien. Enfin, la présence des immigrés est particulièrement forte (→ Travailleuses et travailleurs immigrés en France, → Travailleurs sans papiers), notamment dans la branche de la propreté : près de la moitié sont immigrés, contre 15 % des agents d'entretien hors branche. La part importante de la fonction publique dans les agents non externalisés joue ici un rôle crucial.

Les enquêtes Emploi permettent également de mieux caractériser la situation de ces salariés en termes de revenu et de conditions de vie. Il ressort tout d'abord qu'ils sont largement exposés au temps partiel (voir infra) et à des rémunérations mensuelles faibles. En moyenne, les agents d'entretien de la branche de la propreté touchent, selon l'enquête Emploi, à peine plus de 50 % du revenu mensuel médian et leur salaire médian net mensuel est de 900 euros, contre 1 316 euros pour les autres agents d'entretien et 1 783 euros pour les autres salariés. Ils sont ainsi nombreux à bénéficier d'un complément de revenu via la prime d'activité ou le RSA (29 %, contre 16 % pour les autres agents d'entretien et 7 % pour les autres salariés). En termes de lieu d'habitation, ils sont nettement surreprésentés dans les salariés habitant en quartier prioritaire ou en zone urbaine sensible (26 %, contre 5 % pour l'ensemble des autres salariés). Enfin, leur situation professionnelle est plus souvent marquée par une forme de précarité : CDD et faible ancienneté (31 % ont une ancienneté supérieure à dix ans, contre 45 % pour les autres salariés), situation de multi-employeur (15 %, contre 1 %). L'exposition à ces difficultés et la qualité de l'emploi sont cependant très dépendantes du contexte organisationnel caractérisant les relations de travail, et notamment le fait d'être externalisé ou non.

L'externalisation comme mécanisme de précarisation de l'emploi

L'externalisation des postes d'entretien des locaux est une pratique ancienne mais sa diffusion ne prend réellement de l'ampleur qu'à partir des années 1970. La question même de la légalité de la sous-traitance d'une partie de la main-d'œuvre sur le site de l'entreprise cliente reste en effet débattue d'un point de vue juridique, au regard de sa proximité avec le prêt de main-d'œuvre, jusqu'au début des années 1980 (Rouillard-Perrain, 2019). La branche des entreprises de nettoyage est d'ailleurs créée en 1981 et débouchera sur une convention collective régulièrement renégociée depuis. Pourtant, si celle-ci offre un cadre formel au dialogue social, elle n'offre pas d'éléments plus avantageux que ceux prévus par le code du travail. Son atout majeur semble résider dans son article 7 (créé au milieu des années 1980), qui organise le transfert conventionnel des salariés en cas de changement de prestataire sur un marché. Cette disposition joue alors un rôle ambigu : d'un côté, il stabilise la main-d'œuvre sur un site donné et réduit la précarité des contrats de travail des salariés des entreprises prestataires, de l'autre, il institutionnalise une « zone grise » de l'emploi en réduisant le lien qui unit un employeur à des salariés – le *turn-over* de l'employeur étant officialisé. De même, la branche cherchera explicitement à éviter l'intégration des salariés dans la « communauté de travail » des entreprises donneurs d'ordres au moment de la loi d'août 2008 « portant rénovation de la démocratie sociale et réforme du temps de travail » (Denis, 2018).

La branche a ainsi accompagné le développement de cette modalité d'emploi. En effet, en croisant la nomenclature des activités, qui isole les entreprises de la propreté, et celle des professions, il est possible d'identifier les travailleurs du nettoyage externalisés et d'en déduire une estimation du nombre de salariés concernés (Dubet & Kaplan, 2010) : leur nombre a été multiplié par quatre, et la part des salariés dépendant des entreprises prestataires de services, par trois depuis 1982. En revanche, les effectifs des agents d'entretien internes, que ce soit dans le secteur public ou le secteur privé, demeurent constants, ce qui correspond à une nette régression en termes de pourcentage dans l'emploi. Au total, dans l'emploi du secteur privé, ce sont environ 50 % des effectifs qui sont externalisés. Dans le secteur public, si la tendance à l'externalisation est également visible, il convient de souligner le

maintien en interne de pans importants de l'activité (notamment dans les domaines de la santé et des établissements scolaires). Pour autant, en 1982, 63 % des salariés du nettoyage étaient des fonctionnaires ou des contractuels de la fonction publique, alors que cette part est aujourd'hui de seulement 42 %.

La dynamique de l'externalisation n'est pas sans conséquence sur la qualité des emplois. L'effet de la sous-traitance, tous secteurs confondus, sur les conditions de rémunération et de travail a fait l'objet d'une littérature importante (pour une revue de la littérature, voir Petersen et al., 2018). Les conclusions sont particulièrement négatives pour les emplois du nettoyage (Grimshaw et al., 2019).

La situation dégradée des travailleurs du nettoyage externalisés ne concerne cependant pas seulement les rémunérations. On retrouve en effet des écarts conséquents en termes de conditions physiques de travail : les cadences et l'intensité du travail sont plus élevées, l'exposition à des postures pénibles, des mouvements douloureux ou encore le port de charges lourdes sont plus fréquents.

Parallèlement, l'organisation des horaires apparaît bien plus pénible lorsque les salariés sont externalisés. Le temps partiel est plus fréquent mais pour des amplitudes quotidiennes parfois plus longues. En effet, l'externalisation s'accompagne fréquemment d'un déplacement des temps de travail vers les marges de la journée de travail. La demande des clients (ou donneurs d'ordres) de voir le nettoyage réalisé en dehors des temps de présence des usagers du site concerné induit des horaires fractionnés et concentrés sur les périodes 6h-9h et 16h-19h (Grimshaw et al., 2019). Les horaires atypiques sont ainsi nettement plus fréquents pour les salariés des entreprises prestataires.

Enfin, les salariés externalisés tendent à voir leurs missions plus spécialisées et moins diversifiées (Messing, 2012). Leur autonomie (→ Subordination/Autonomie) est plus réduite et leur isolement plus grand. Plus largement, c'est la question des relations sociales développées à l'occasion de l'activité de travail qui est posée : l'externalisation tend à renforcer la dimension « sale boulot », en réduisant les contacts notamment avec le public ou les usagers des bâtiments nettoyés (Abasabanye et al., 2018). L'invisibilisation des travailleurs du nettoyage se trouve ainsi doublement renforcée (par la localisation de leurs horaires de travail et par la redéfinition de leur emploi), ce qui renvoie à des enjeux importants de dignité au travail.

Au total, ces différents éléments se cumulent et débouchent sur un niveau de satisfaction bien moindre de la part des salariés externalisés (Léné, 2021).

Face à un constat largement négatif sur les conditions d'emploi, la question de la justification de l'externalisation est largement discutée. Traditionnellement, deux grandes catégories d'arguments sont mises en avant pour justifier le recours à la sous-traitance. La première renvoie à la nécessité de recourir à des compétences spécifiques en dehors du cœur de métier de l'entreprise ou de l'organisation, la seconde repose sur la rentabilité financière de l'externalisation. Dans le cas du nettoyage, l'argument des économies budgétaires est largement celui qui est le plus souvent mis en avant (Christoffersen et al., 2007) pour justifier la démarche d'externalisation, même si d'autres arguments comme les gains liés à une plus grande spécialisation sont également avancés autour de la notion de cœur de métier. Le nettoyage étant une activité nécessaire en tout lieu, les analyses en termes de « cœur de métier » interrogent alors la place qui peut être attribuée à ces salariés au sein des organisations productives.

L'argument le plus présent est l'existence d'économies de coûts de main-d'œuvre qui sont attendues et dont le levier principal est la dégradation des conditions d'emploi et de rémunération des salariés externalisés. Il doit cependant être largement nuancé, voire infirmé. En effet, les analyses plus détaillées de l'arbitrage entre travail en interne et externalisation soulignent que les prestations externes intègrent des coûts plus importants que ceux liés à la seule main-d'œuvre (coût d'intermédiation, marge de l'entreprise), tout en maintenant une partie conséquente des coûts de gestion du personnel par les donneurs d'ordres qui conduisent à un bilan fréquemment en défaveur de la sous-traitance (Devetter & Valentin, 2021). Ce n'est que par une baisse du nombre d'heures dédiées à l'activité qui implique intensification et/ou baisse de la qualité de la prestation que l'externalisation peut être porteuse de gains financiers pour l'entreprise.

L'absence d'avantage économique évident rouvre la question de la justification du recours croissant à l'externalisation, et d'ailleurs des formes de réinternalisation s'observent au niveau international : face aux coûts sociaux et à la baisse de qualité du service (et à l'absence de gains budgétaires), des organisations syndicales ont pu organiser une mobilisation conjointe des salariés des donneurs d'ordres et des prestataires afin de permettre une réintégration

des agents d'entretien, à l'image de ce qui a pu s'observer dans plusieurs universités anglaises (Wills, 2008 ; Panini, 2023).

Pourtant, si des éléments liés au processus de décision semblent importants (volonté de réduire la masse salariale en raison des objectifs comptables et financiers, nécessité de respecter un plafond d'emploi rigide dans le secteur public), d'autres explications d'ordre plus socio-politique sont également repérables. En effet, la volonté de ne pas avoir à gérer des travailleurs considérés comme « compliqués » (car peu qualifiés et socialement éloignés des cadres prenant les décisions d'externaliser) est probablement un facteur important. Plus globalement, il s'agit ici de ne pas accorder les bénéfices de l'emploi traditionnel à une main-d'œuvre considérée comme annexe. Celle-ci est alors clairement renvoyée dans des « zones grises » où le statut même de salarié est partiellement remis en cause.

L'externalisation comme zone grise

L'externalisation produit d'abord un effacement de l'employeur et une véritable dilution de ses responsabilités. Aux yeux de certains donneurs d'ordres, le transfert du lien de subordination juridique au prestataire de service peut laisser espérer une meilleure gestion de ces ressources humaines spécifiques. Mais plusieurs mécanismes viennent rendre ces attentes illusoirs.

Un premier mécanisme est assez commun à l'ensemble des secteurs et entreprises inscrits dans une logique de sous-traitance. Les prestataires sont dépendants économiquement des prix fixés lors de la passation des marchés qui déterminent alors les niveaux de salaires mais également l'intensité du travail via la fixation des cadences de nettoyage.

À ce premier élément s'en ajoute un second, commun cette fois à l'ensemble des situations où les travailleurs font face à un « lien de travail éclaté » (Weil, 2014). Présents sur des sites et en contact éventuel avec des salariés avec lesquels ils n'ont pas de lien juridique, ils ne bénéficient pas de lieu ou de relations avec leurs collègues de l'entreprise de propreté. Les capacités d'organisation collective sont ainsi particulièrement réduites et leur accès aux institutions représentatives du personnel apparaît de fait extrêmement limité (Thévenot et al., 2023). Le modèle organisationnel reposant sur le recours à une entreprise prestataire de services crée

ainsi une relation triangulaire où les responsabilités de l'employeur se trouvent partagées entre le donneur d'ordres et le sous-traitant. Ce partage tend à effacer l'employeur ou à lui permettre de ne pas assurer l'entièreté des fonctions traditionnelles qui lui sont dévolues, et tout particulièrement en matière de formation et de prévention des risques et des maladies professionnelles. Le donneur d'ordres rejette ainsi la responsabilité de la gestion de la main-d'œuvre sur un employeur de droit qui demeure à distance et avec peu de marge de manœuvre (notamment en raison d'une concurrence par les prix intense). Cette triangulation tend également à priver les salariés de l'existence d'une réelle communauté de travail.

Enfin un troisième mécanisme est plus spécifique à ces métiers et s'inscrit dans le mode d'organisation du secteur de la propreté. En effet, le fonctionnement économique des entreprises repose sur des attributions de marché d'une durée limitée (de l'ordre de trois à quatre ans) qui se traduisent par des transferts des contrats de travail entre entreprises sortantes et entrantes. Ces transferts sont régulés par l'article 7 de la convention collective nationale du nettoyage. Si cet article protège en partie les salariés en assurant la continuité de leur contrat de travail, il concourt également à diluer le lien qui unit les employeurs et ses salariés. Les premiers prennent acte de la dimension temporaire de la relation d'emploi et ne cherchent donc que peu à investir dans les ressources humaines ou à entrer dans des logiques de fidélisation. Ainsi, les formations sont rares, le suivi médical limité et l'encadrement réduit. Les salariés de la propreté sont en effet séparés juridiquement des autres salariés du site dans lequel ils interviennent (Doumenc, 2022). Certes, sur le plan formel, ils sont susceptibles de participer aux élections professionnelles de l'entreprise donneur d'ordres, tout comme ils sont censés bénéficier de l'action de la commission santé et sécurité au travail compétente sur le site de travail, mais la situation réelle est plutôt marquée par l'existence de frontières étanches avec les organisations collectives du donneur d'ordres formelles et informelles, conviviales comme syndicales (→ Conflits du travail).

La logique de sous-traitance sur site dans le nettoyage se distingue ainsi d'autres formes de mise à disposition de salariés : alors que la loi impose l'égalité de traitement entre les intérimaires et les salariés permanents, les salariés de la propreté se voient explicitement appliquer une convention collective spécifique prévoyant des droits le plus souvent inférieurs à ceux dont bénéficient les

salariés des donneurs d'ordres. Cette situation est renforcée par l'organisation dominante du travail, qui prévoit des interventions en dehors des plages horaires où sont présents les autres salariés. Les réticences au développement du travail en journée continue sont encore nombreuses et conduisent à maintenir l'invisibilité des travailleurs du nettoyage et à leur maintien également dans les zones grises de la journée de travail (→ Temps): la durée du travail minimale de la convention collective (16 heures) déroge à la durée minimale légale (24 heures), les horaires de travail que l'on peut qualifier d'« sociaux » ne sont pas explicitement reconnus et compensés (à l'image de la nuit ou du dimanche). Enfin, le modèle organisationnel fondé sur l'externalisation conduit à dégrader l'identité professionnelle des travailleurs concernés en favorisant des processus de déqualification.

Deux mécanismes sont ici à l'œuvre. Le premier s'appuie sur un accroissement de la division du travail et une spécialisation de certains salariés dans les tâches considérées comme les moins qualifiées. C'est typiquement le cas des pratiques d'externalisation dans le milieu scolaire ou hospitalier : elles produisent un appauvrissement des tâches en réduisant, voire en supprimant, les dimensions relationnelles liées à l'éducatif ou au soin (Devetter & Valentin, 2021). Le second mécanisme passe, non pas par une spécialisation réelle, mais par une invisibilisation des compétences, notamment transverses, mobilisées. L'externalisation tend ainsi à priver les salariés de la capacité à faire voir (mais également à percevoir eux-mêmes) la complexité des actions mises en œuvre pour que le travail soit « bien fait ». Cette invisibilisation de la complexité tend, elle aussi, à renvoyer les travailleurs du nettoyage dans des « zones grises » entre ce qui constitue un emploi professionnel et une simple mise à disposition d'heures de travail.

Au total, les salariés du nettoyage apparaissent comme des travailleurs particulièrement fragilisés, et cela sur l'ensemble des types de ressources sur lesquelles ils pourraient s'appuyer. Pourtant, des mobilisations existent (Nizzioli, 2015 ; Domenc, 2022) et peuvent être victorieuses (Panini, 2023). En ce sens, les travailleurs du nettoyage (ne serait-ce qu'en raison de leur importance quantitative) ne relèvent pas « par nature » des marges du marché du travail. Leur renvoi, et leur maintien, dans des zones grises correspond ainsi à des stratégies plus ou moins explicites des donneurs d'ordres et des employeurs qui ne sont pas sans coûts économiques et symboliques pour les travailleurs concernés mais également pour l'ensemble de la société.

Bibliographie

- Abasabanye, P., F. Bailly, & F.-X. Devetter (2018) 'Does contact between employees and service recipients lead to socially more responsible behaviours? The case of cleaning', *Journal of Business Ethics*, 153 (3):813–824.
- Denis, J.-M. (2018) 'Asseoir la représentation sur la communauté de travail. À la recherche de la communauté perdue dans la branche de la propreté', *Sociologie du travail*, 60 (1), janvier-mars 2018, mis en ligne le 23 février 2018.
- Desjonquères, A. (2018) 'Les métiers du nettoyage : quels types d'emploi, quelles conditions de travail ?', *Dares Analyse*, 43.
- Devetter, F.-X. & J. Valentin (2021) *Deux millions de travailleurs et des poussières : l'avenir des métiers du nettoyage dans une société juste*, Paris: Éd. Les Petits Matins.
- Doumenc, S. (2021) 'Penser les (non-)mobilisations syndicales à l'aune de l'ancrage local : des femmes de ménage à Marseille et à Lyon', *Espaces et sociétés*, 183 (2), 2021:67–82.
- Dube, A. & E. Kaplan (2010) 'Does outsourcing reduce wages in the low-wage service occupations? Evidence from janitors and guards', *ILR Review*, 63 (2):287–306.
- Grimshaw, D., J. Cartwright, A. Keizer & J. Rubery (2019) 'Market exposure and the labour process: the contradictory dynamics in managing subcontracted services work', *Work, Employment & Society*, 33 (1):76–95.
- Léné, A. (2019) 'Job Satisfaction and Bad Jobs: Why Are Cleaners So Happy at Work?', *Work, Employment and Society*.
- Messing, K. (2016) *Souffrances invisibles. Pour une science du travail à l'écoute des gens*, Montréal: Écosociété.
- Nizzoli, C. (2015) *C'est du propre ! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle » (Marseille et Bologne)*, Paris: Presses universitaires de France.
- Pannini, E. (2023) 'Winning a battle against the odds: A cleaners' campaign', *Economic and Industrial Democracy*, 44 (1):68–87.
- Petersen, O. H., U. Hjelmær & K. Vrangbæk (2018) 'Is contracting out of public services still the great panacea? A systematic review of studies on economic and quality effects from 2000 to 2014', *Social Policy & Administration*, 52 (1):130–157.
- Rabelo, V. C., & R. Mahalingam (2018) "'They really don't want to see us": How cleaners experience invisible "dirty" work', *Journal of Vocational Behavior*.

- Rouillard-Perrain, A. (2019) *Aux frontières du légal et de l'illégal : l'impossible normalisation juridique de l'externalisation à demeure*, Miméo.
- Thévenot, N., F.-X. Devetter, M. Geymond, C. Perez, C. Perraudin & J. Valentin (2023) 'Face à l'éclatement des entreprises, une représentation collective mise en défaut : une analyse à partir de l'enquête REPONSE 2017 1', *La Revue de l'Ires*, (2):13–40.
- Wills, J. (2008) 'Making class politics possible: organizing contract cleaners in London', *International Journal of Urban and Regional Research*, 32 (2):305–323.
- Wills, J. (2009) 'Subcontracted employment and its challenge to labor', *Labor Studies Journal*, 34(4):441–460.