

Pays-Bas

Neuf semaines de grève dans le secteur du nettoyage

Marie WIERINK, Luciano PITZALIS *

Du 22 février au 20 avril 2010, les espaces publics des gares de chemins de fer et de l'aéroport d'Amsterdam-Schipol, de grandes entreprises comme le siège de la banque ABN Amro et l'Université libre d'Amsterdam n'ont plus été nettoyés. C'est la plus longue grève aux Pays-Bas depuis 1933 (Van der Velden, 2008).

Jour après jour, l'importance du travail « invisible » des salariés du secteur du nettoyage a été démontrée à un public majoritairement favorable au mouvement, malgré l'inconfort de la situation. Animée par les militants du secteur du nettoyage qui font partie de FNV Bondgenoten (syndicat de l'industrie et des services marchands), cette grève est originale à plusieurs titres. Elle a été menée par des travailleurs peu familiers de l'action syndicale, faiblement qualifiés, souvent non néerlandophones, isolés sur leurs postes de travail, et employés dans un secteur hyperconcurrentiel. Elle a fait la démonstration de nouvelles modalités d'action syndicale dans lesquelles la communication a joué un rôle important, et qui, pour certains observateurs, rendent manifeste la montée de l'influence d'une

aile syndicale plus radicale. Enfin, dans ses résultats, au-delà de garanties salariales et d'emploi, elle marque une avancée originale dans la volonté des partenaires sociaux de réguler avec les donneurs d'ordres les conditions de passation des marchés de nettoyage.

Après avoir rappelé quelques éléments de contexte, nous décrivons la marche vers le conflit et ses modalités, avant de préciser les termes de l'accord conclu le 20 avril 2010 et d'en analyser la portée et la parenté avec les nouvelles stratégies de revitalisation syndicale dites d'*organizing*.

Un conflit surprenant

Traditionnellement, la conflictualité du travail aux Pays-Bas est faible. La priorité est en effet donnée à des rendez-vous périodiques de négociation des conventions collectives. Le recours à la grève est donc un moyen ultime plutôt qu'une manifestation préalable du rapport des forces en présence. La grève des nettoyeurs n'en est que plus exceptionnelle, tant par sa longueur que par ses acteurs.

* En qualité de conseiller juridique en droit social français et néerlandais.

PAYS-BAS

Priorité à la négociation dans le modèle polder

Le conflit de la branche du nettoyage rompt avec la tendance à la baisse du nombre des conflits et de leur intensité observée ces dernières années. L'Institut national des statistiques, CBS, recense 25 conflits collectifs et 5 000 journées de travail perdues en 2009, les secteurs industriels et des transports étant davantage concernés que les services (CBS, 2010). C'est le plus bas niveau atteint depuis 1985. Certains conflits en acquièrent d'autant plus de retentissement, surtout quand ils sont déclenchés sur des points durs d'évolution du statut des salariés. C'est particulièrement le cas des longues grèves, peu fréquentes. En 1995 par exemple, deux grèves de plusieurs semaines dans le secteur des transports collectifs de voyageurs et dans celui de la construction ont visé respectivement la flexibilisation des roulements et le maintien des régimes de préretraite. En 2002, un conflit de sept semaines a porté sur les salaires et les conditions de travail dans le secteur du bâtiment¹.

Pourtant, cette faible conflictualité peut difficilement être imputée au recul de la syndicalisation (European Foundation, 2009). Certes, le pourcentage de syndiqués est en baisse depuis les années soixante : de 1960 à 2007, il a reculé de moitié, passant de 41 % à 21 %. Cependant on constate une certaine stabilisation au cours des dernières années : de 2000 à 2006, le taux de syndicalisation n'a reculé que de 1 %, et la part des femmes a progressé jusqu'à atteindre 32 % des syndiqués (van Cruchten, Kuijpers, 2008).

Un secteur d'activité peu favorable à l'action syndicale

Le secteur du nettoyage est à la fois atomisé et très concurrentiel. Il compte près de 7 000 entreprises : une moitié (3 450) emploie quelques salariés et 110 entreprises plus de 100 salariés (de Ruig, Grijpstra, 2007). Le secteur comprend trois quarts d'entreprises de nettoyage au sens classique, employant 70 % du personnel, soit 150 000 salariés, et un petit quart d'entreprises de nettoyage de vitres et de nettoyage spécialisé, employant environ 50 000 personnes, plus souvent des hommes, employés à temps plein. Les conditions de marché sont déterminées par des appels d'offres au moins disant, qui aggravent les exigences de productivité et l'intensification du travail. En 2006-2007, la durée des contrats est de plus en plus courte et la rotation des titulaires de marché de plus en plus rapide. Pourtant, le secteur semble peu souffrir de la crise, le chiffre d'affaires s'étant relativement bien maintenu jusqu'au deuxième trimestre 2009 (CBS, 2009).

Les conditions de travail et d'emploi sont typiques d'un secteur de prestation de services faiblement qualifié et rémunéré et marqué d'un clivage de genre. Elles ne sont favorables ni à la syndicalisation ni à la conflictualité. D'une enquête téléphonique menée en 2007 auprès d'un échantillon d'entreprises et de salariés du secteur (De Ruig, Grijpstra, *op.cit.*), il ressort que le secteur emploie 61 % de femmes, 25 % de personnel non néerlandais et 73 % de personnel faiblement qualifié. Le temps de travail est étroitement

1. En 1995, 691 500 journées de travail ont été perdues et 245 500 en 2002 (CBS, statistiques annuelles journées de grève).

NEUF SEMAINES DE GREVE DANS LE SECTEUR DU NETTOYAGE

lié à la nature des emplois : les nettoyeurs de bureaux et ceux qui travaillent dans des grosses brigades ont des contrats de 0 à 12 heures ou de 13 à 20 heures par semaine, tandis que les spécialistes, agents de maîtrise ou chefs de chantier, ainsi que les laveurs de vitres, tous des hommes, ont des contrats de travail à temps plein de 36 à 40 heures par semaine. Un quart des salariés est en emploi précaire et 13 % travaillent dans plus d'une seule entreprise. Selon l'Institut national de statistiques hollandais CBS, fin 2005, 94 % des femmes travaillaient à temps partiel contre 55,5 % des hommes. Le salaire horaire moyen à temps plein s'élevait à 13,73 euros brut pour les hommes, et 13,40 euros pour les femmes. A temps partiel, l'écart est supérieur : 12,89 euros pour un homme et 10,87 euros pour une femme¹. C'est pourtant sur un tel terrain que la FNV va parvenir à organiser une forte mobilisation sur la durée et obtenir le soutien de l'opinion publique.

Un conflit très médiatisé

Selon les pratiques hollandaises habituelles, un cycle de négociation s'est engagé en novembre 2009 pour renouveler la convention collective du secteur qui expirait au 31 décembre. Le syndicat FNV Bondgenoten (480 000 membres) et le syndicat CNV Vakmensen mènent les négociations du côté syndical. L'organisation patronale Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) ouvre les négociations par un refus de toute augmentation salariale. Or la CNV réclame une augmentation de 2 % et la conclusion d'un accord pour une durée li-

mitée à un an. La FNV réclame 3,5 % d'augmentation de salaire sur deux ans, une amélioration des conditions de formation professionnelle et une indemnisation des frais de déplacement.

Rompre avec l'invisibilité

Le 8 décembre, après cinq réunions de négociation infructueuses, la FNV organise la première manifestation en rassemblant à la mairie d'Amsterdam une centaine de travailleurs du secteur. Cette manifestation vise à attirer l'attention du public, des politiciens et des médias par la présentation d'un livre blanc sur les conditions de travail et d'emploi dans le secteur du nettoyage, mis au point avec les militants et les travailleurs du secteur. Une campagne d'information et d'action est lancée sous le slogan « Wij hebben er Schoon genoeg van ! », « Nous en avons proprement assez ! ». Les ouvriers du nettoyage organisent des actions d'information à l'aéroport de Schipol et dans les gares. Il est vite évident que leurs actions bénéficient du soutien de l'opinion publique.

Ce livre blanc met principalement l'accent sur l'intensification du travail qui conduit à augmenter le nombre des mètres carrés à nettoyer ou d'unités de lieux, qu'il s'agisse de chambres dans les hôpitaux ou de rames dans les véhicules de transports. Cette intensification est liée aux conditions de marché toujours plus draconiennes imposées par les donneurs d'ordres aux entreprises contractantes qui parviennent pourtant, selon la FNV, à préserver une marge de profitabilité. Il met en cause le sous-emploi lié au temps partiel et les salaires insuffisants, ainsi que le

1. A comparer avec le salaire minimum au 1^{er} janvier 2005 de 7,68 euros brut par heure pour un travailleur âgé d'au moins 23 ans.

PAYS-BAS

rationnement de la formation professionnelle. Enfin, il dénonce le manque de respect dont se plaignent les salariés, que ce soit le fait d'un encadrement de proximité trop peu attentif au personnel, ou des clients ou salariés des locaux nettoyés n'accordant aucune attention au personnel de nettoyage.

L'accent mis sur les plus gros marchés

Malgré l'ultimatum adressé à l'organisation patronale, aucun compromis n'a été trouvé au 25 janvier 2010 midi. Une campagne d'actions ludiques est alors lancée, suivie à partir de mi-février des premiers arrêts de travail¹. Le nettoyage cesse sur les plus gros marchés publics et de nombreuses actions sont organisées sur les sites de nettoyage publics, comme de véritables événements. Ainsi, dans le grand hall de la gare d'Utrecht, nœud ferroviaire central pour les Pays-Bas, une fête des familles est organisée, « le plus grand chiffon du monde » est assemblé, une goutte de savon symboliquement versée dans la main des managers de Schipol. Plus drôle encore, un convoi de carrioles à cheval est organisé pour aller manifester au siège de Nedtrain, la filiale des chemins de fer responsable du nettoyage des trains, pour dénoncer les « conditions de travail archaïques des nettoyeurs des trains les plus modernes du monde ». Les donneurs d'ordres publics sont particulièrement visés : Nedtrain, bien sûr, le plus gros donneur d'ordres de tous les Pays-Bas, objet de multiples actions, l'aéroport de Schipol, le siège de l'UWV, administration gérant le chômage, l'université de médecine Erasmus. Les donneurs d'ordres privés sont aussi

approchés mais leurs *facility managers*, cadres qui sont chargés de négocier les contrats de nettoyage avec les entreprises, sont plus difficiles à rencontrer. Le congrès annuel de l'organisation patronale du secteur OSB est investi. Une importante manifestation est organisée devant une grande entreprise du secteur à la mauvaise réputation. Au final, le nombre des grévistes a atteint 1 100 personnes.

La pression des donneurs d'ordres

Début avril 2010, l'issue du conflit reste lointaine du fait du refus des employeurs d'aller au-delà de leur dernière proposition de 2,5 % d'augmentation : « FNV Bondgenoten dit toujours qu'il ne s'agit que de vingt centimes par heure, mais en fin de compte, ça fait 25 millions par an ! » déclarent-ils le 8 avril. De leur côté, les donneurs d'ordres s'impatientent. Les chemins de fer et l'aéroport de Schipol se sont proposés comme médiateurs. Jan Nijhuis, patron de l'aéroport de Schipol, déclare : « Les entreprises apporteront leur contribution en se comportant en bons donneurs d'ordres [...] mais les différends doivent être aplanis et ils doivent maintenant faire vite. » A défaut, Nijhuis pourrait envisager une procédure en dommages-intérêts. Ce à quoi Rob Bongenaar, directeur de l'organisation patronale OSB, rétorque que les donneurs d'ordres sont coresponsables de la situation en raison des prix bas qui prévalent dans le secteur².

Les résultats immédiats du conflit

Le 22 avril, les représentants patronaux de l'OSB signent avec Ron Meijer

1. NRC, 22 avril 2010.

2. www.nu.nl, le 8 avril 2010, d'après une dépêche ANP.

NEUF SEMAINES DE GREVE DANS LE SECTEUR DU NETTOYAGE

pour la FNV et Jan Kampherbeek pour la CNV un accord de principe sur le renouvellement de la convention collective du secteur pour 2010-2011, approuvé par les membres des secteurs « nettoyage » des syndicats concernés début mai 2010. Cet accord de principe comporte treize articles mentionnant des aménagements précis de l'ancienne convention collective et trois engagements de principe. On peut analyser ses dispositions en distinguant des points classiques, relatifs aux salaires et à l'emploi, et des points plus novateurs touchant à la formation, à l'implication des donneurs d'ordres dans l'amélioration des conditions de travail et d'emploi et au financement de l'action des syndicats dans la branche. Le protocole répond ainsi aux préoccupations principales des ouvriers du nettoyage : les salaires, la qualification *via* la formation, l'emploi en cas de changement de titulaire de marché, la course au moins disant et l'aggravation des conditions de travail qui en résulte. Les organisations syndicales consolident également les conditions de l'action syndicale dans un secteur où celle-ci est particulièrement difficile.

De fortes augmentations de salaire

Les salariés obtiennent l'augmentation de salaire revendiquée par la FNV soit 3,5 % sur deux ans en plusieurs étapes :

- 1 % au 1^{er} juillet 2010 ;
- 1 % au 1^{er} janvier 2011 ;
- 0,75 % au 1^{er} juillet 2011 ;
- 0,75 % du salaire annuel en décembre 2011 sous la forme d'une prime de fin d'année.

L'accord comprend également des dispositions spécifiques au secteur du nettoyage dans les hôtels dans le détail desquels nous n'entrerons pas, des améliorations des conditions dans lesquelles les salariés se constituent des droits à la retraite professionnelle et un engagement à mettre en place des indemnités de déplacement entre le domicile et le lieu des chantiers.

De nouvelles obligations de formation

Des obligations plus précises et plus larges sont définies. Elles sont importantes parce qu'elles donnent plus de sécurité juridique aux trajectoires professionnelles des salariés dans l'entreprise ou dans la branche, et parce que les niveaux de qualification et de salaire conventionnels dans le secteur dépendent étroitement des certifications professionnelles de branche acquises par les salariés. En même temps, elles améliorent le niveau général de professionnalisation des salariés et aident les entreprises à valoriser leurs prestations.

Les engagements de formation consistent, d'une part, en des engagements fermes à envoyer les travailleurs en formation professionnelle de base : le cours d'introduction au nettoyage doit être suivi dans les trois mois qui suivent l'embauche. Les dispositions les plus novatrices concernent ceux qui ne parlent pas – ou pas bien – le néerlandais. Le travailleur doit pouvoir suivre aussi vite que possible un stage d'intégration et de néerlandais¹, puis le cours d'introduction au nettoyage, et dans les trois mois de sa réussite à ces cours, doit se voir offrir la possibilité d'enchaîner sur le cours de

1. Aux Pays-Bas, tout étranger doit suivre une formation à la vie citoyenne (*inburgeringscursus*) pour obtenir le droit de séjour. La maîtrise suffisante du néerlandais fait partie de ce cours et du test qu'il faut réussir à la fin.

PAYS-BAS

base du nettoyage. La subvention de 400 euros déjà allouée par la Fondation paritaire de formation professionnelle et de relations professionnelles de la branche aux salariés qui ont réussi la formation de base passe à 500 euros.

Les partenaires sociaux s'engagent en outre à mener les actions nécessaires auprès de l'Etat et des municipalités qui gèrent les centres de formation publics (ROC ¹) pour obtenir que tous les salariés, y compris les nouveaux embauchés, soient pris en formation de néerlandais et d'intégration près de chez eux. En outre, les salariés qui auront réussi le test recevront une indemnité « de chômage technique » (*verlet*) de 750 euros de la part de la Fondation de branche. Enfin, les partenaires sociaux s'engagent à promouvoir des tuteurs professionnels diplômés dans les entreprises pour augmenter le nombre des lieux de stages de formation.

Une amélioration de la garantie d'emploi en cas de changement de prestataire

Le protocole améliore les garanties du salarié en cas de changement de titulaire du marché du nettoyage sur lequel il travaille. Les changements de titulaires de marché avec le remplacement d'une entreprise employeur par une autre constituent toujours des périodes d'insécurité forte pour les travailleurs. La première crainte est celle de ne pas être réembauché par le repreneur qui peut avoir son propre personnel. La seconde crainte est celle de voir ses conditions de travail, de salaire et d'emploi dégradées par rapport à celles qui existaient chez l'employeur sortant. Ces craintes sont d'autant plus vives aux Pays-Bas que les obligations lé-

gales de reprise du personnel sont limitées à deux cas : il existe un lien juridique entre l'employeur qui arrête une activité et celui qui la poursuit, ou il existe une continuité d'exploitation et/ou une continuité commerciale entre les deux. Dans le cas où la main-d'œuvre constitue la seule base de l'activité de l'entreprise, la situation est paradoxale : l'obligation de continuer les contrats de travail ne s'impose que si le repreneur a décidé de reprendre les salariés... D'où l'intérêt de pallier ces difficultés par la négociation collective et de définir conventionnellement les obligations de l'entreprise ayant remporté le marché.

Ainsi le protocole durcit les obligations du repreneur stipulées par l'ancienne convention collective en fixant des délais précis : le repreneur doit, dix jours au plus tard avant l'entrée dans le marché, faire connaître les conditions qu'il propose pour la réembauche, sachant qu'il n'est pas obligé de reprendre les clauses des contrats de travail qui seraient plus favorables que la convention collective. Les salariés en CDI susceptibles d'être repris doivent signifier dans les cinq jours leur accord de suivre le repreneur. L'accord prolonge les obligations existantes de l'entrepreneur sortant dans le cas où celui-ci a consenti des avantages supplémentaires ou des salaires supérieurs à ce que prévoit la convention collective. En cas de reprise, l'employeur sortant doit englober dans une prime ces suppléments dûs pendant une certaine période, en fonction de l'ancienneté du salarié. Ceux qui ne suivent pas ou qui sont exclus de la garantie de reprise par le nouvel entrepreneur doivent être reclassés mais peuvent aussi

1. Centres publics de formation que l'on pourrait comparer à l'AFPA française.

NEUF SEMAINES DE GREVE DANS LE SECTEUR DU NETTOYAGE

faire l'objet d'un licenciement. Ceux qui seraient en arrêt maladie ¹ peuvent faire l'objet d'un licenciement seulement si l'employeur peut justifier de circonstances impératives.

Des engagements à caractère plus structurel

L'accord comprend aussi des dispositions plus structurelles, visant, d'une part, à améliorer la position des entreprises de la branche dans la négociation avec les donneurs d'ordres sur les conditions économiques du marché et, d'autre part, à consolider les relations professionnelles dans le secteur.

Faire participer les donneurs d'ordres au travail soutenable

Les donneurs d'ordres acceptent d'être impliqués dans cet accord et d'assumer avec les employeurs du secteur leur responsabilité en matière de conditions de travail et d'emploi. Il s'agit là d'un engagement qui pourrait donner des idées aux partenaires sociaux d'autres branches de services aux entreprises. Nous rendons compte ici du caractère concret des dispositions qui sont prises, car elles nous paraissent faire ressortir en creux le vécu et les doléances quotidiennes des salariés du nettoyage, tant sur le plan des conditions de travail *stricto sensu* que sur le plan des relations de travail, notamment avec la maîtrise de chantier. Ces dispositions relèvent de la rubrique dite des « engagements » (*afspraken*) et non des clauses substantives négociées dans la première partie de l'accord. Il

s'agit donc davantage de déclarations d'intention pour le long terme.

Il est prévu de mettre au point un protocole de « bon comportement du donneur d'ordres », sur le modèle des obligations réciproques à caractère général de « comportement en bon employeur » et « en bon salarié » figurant dans les dispositions relatives à l'emploi du Code civil. Ce concept du « bon donneur d'ordres » se décline comme suit :

a) Définition d'un « code de conduite du bon donneur d'ordres », comprenant la mise en place d'une commission de contrôle. De ce code, devraient relever les points suivants :

– standards de qualité du travail et de moyens à mettre en œuvre (et mesure) ;

– normalisation en matière de formation des prix et de productivité, pour autant que ce soit compatible avec la réglementation de la concurrence ;

– fixation d'exigences précises pesant sur les entreprises contractantes et relevant du comportement en bon employeur en matière de formation, de prévention de l'absentéisme, de bien-être au travail, d'attitude envers les travailleurs et de respect de la convention collective ;

– responsabilité commune des donneurs d'ordres et des employeurs de veiller à la sécurité et aux conditions de travail.

b) Définition de modèles de cahiers des charges et de modèles de contrats qui encouragent le professionnalisme et des conditions de marché honnêtes (*fair prices*) par la voie de partenariats, de contrats de longue durée, tout en tenant compte des règles européennes relatives à la concurrence ;

1. Rappelons qu'aux Pays-Bas l'employeur assure la continuité des contrats de travail pendant deux ans et le maintien des salaires, total la première année et partiel la seconde année.

PAYS-BAS

c) Encouragement des entreprises à se comporter « en bon employeur » notamment par une labellisation, le soutien à la professionnalisation des employés et la gestion paritaire des différends d'application et d'interprétation de la convention collective ;

d) Au plan local, respect du paragraphe sur les changements d'employeurs, suivi du personnel de maîtrise des chantiers par les cadres intermédiaires qui feront l'objet d'une formation les sensibilisant aux conditions de travail, à la convention collective et au respect des salariés, amélioration des relations professionnelles et acceptation du fait syndical, prise en compte des besoins de flexibilité dans l'affectation aux postes de travail et des besoins de sécurité du personnel ;

e) Enfin, recherche des moyens de gérer le recul de l'âge de la retraite dans la branche.

Le renforcement de l'action des syndicats

Le second engagement à caractère structurel des employeurs concerne le soutien à l'activité syndicale « dans l'intérêt de la branche ». Le protocole (article 10) définit des obligations nouvelles pesant sur les entreprises pour faciliter l'activité syndicale :

– possibilité d'un précompte de la cotisation syndicale sur la fiche de paie, après une expérimentation à démarrer au 1^{er} janvier 2011 ;

– droit pour les syndicats d'envoyer en formation syndicale au plus dix délé-

gués et sur une période d'un mois avec maintien de leurs salaires, – les coûts de formation étant pris en charge par la Fondation de branche sur le budget de la formation et des relations professionnelles ;

– intégration d'un module sur l'activité syndicale dans la formation professionnelle supérieure nettoyage (conduisant à la maîtrise et à l'encadrement moyen des entreprises de nettoyage) après concertation avec les centres régionaux de formation professionnelle (ROC) ;

– mise en place d'une nouvelle contribution patronale au fonctionnement syndical de 4 euros par salarié, à répartir entre les syndicats participant à la convention collective, en l'occurrence les syndicats FNV Bondgenoten et CNV Vakmensen.

Avec cette contribution, le syndicat FNV Bondgenoten a pris des dispositions pour encourager la syndicalisation et pour récompenser les grévistes. D'une part, il a décidé de réduire la cotisation syndicale pour 2011 de ses adhérents du secteur du nettoyage de 70 à 60 euros pour un temps plein, en fonction du nombre des syndiqués qui pourront y prétendre. D'autre part, il majore de 18 % les allocations de la caisse de grève distribuées aux grévistes, ce bonus atteignant 517 euros pour les neuf semaines de conflit, proratisé selon la durée de participation au mouvement¹.

Sur ce dernier point, il est utile de préciser que la contribution directe au financement des syndicats, traditionnelle dans de nombreuses conventions collectives et qui a atteint 18,33 euros par salarié en

1. Ron Meyer, permanent syndical FNV Bondgenoten pour le secteur du nettoyage, nous a indiqué que les allocations de la caisse de grève se sont élevées à 55 euros net par jour de grève pour les cinq premières journées chômées par le gréviste et 65 euros pour les journées suivantes.

NEUF SEMAINES DE GREVE DANS LE SECTEUR DU NETTOYAGE

2008 (Vogels, 2008), fait l'objet de débats dans le mouvement syndical au titre de la dépendance qu'elle peut induire à l'égard de la partie patronale (Jacobs, 2005). En revanche, le financement par les employeurs des organes paritaires de branches chargés de la formation professionnelle et du contrôle de l'application des accords collectifs par une cotisation sur la masse salariale constitue une source moins contestée de financement des organisations syndicales impliquées dans la gestion de ces structures. Ainsi, dans le nettoyage, une cotisation patronale de 0,75 % de la masse salariale est en place depuis de nombreuses années¹. Pour autant, cette partie du protocole offre des pistes de réflexion qui font écho aux difficultés qu'on connaît en France pour renforcer des relations professionnelles, notamment dans le secteur des PME et de l'artisanat. On observe ainsi qu'aux Pays-Bas, l'institutionnalisation des relations professionnelles ne se limite pas au dialogue social au plus haut niveau, à la Fondation du travail ou au Conseil économique et social, mais qu'elle est également favorisée au niveau sectoriel et de branche.

Organizing à la hollandaise

Le conflit du secteur du nettoyage a suscité de nombreux commentaires. La presse a rapidement signalé la parenté entre l'animation de ce conflit et la nouvelle stratégie de revitalisation syndicale, souvent qualifiée d'*organizing*, dans les déserts syndicaux, menée notamment par le syndicat américain des services, SEIU. Le syndicat FNV Bondgenoten s'est intéressé de près à ces nouvelles stratégies et

a noué des contacts avec les syndicats américains concernés. Dans le conflit du nettoyage, l'action syndicale de proximité a commencé bien avant la grève puisque, dès 2008, on relève des initiatives syndicales locales dans les grandes entreprises ou chez les grands donneurs d'ordres.

Regain d'énergie ou de crédibilité pour l'action syndicale

Pour comprendre l'impact d'une telle réorientation de l'action syndicale, il faut rappeler que le Code civil néerlandais ne fait de place légale ni à la section syndicale d'entreprise, ni aux délégués syndicaux dans l'entreprise. N'y sont reconnus que les conseils d'entreprise, où les syndicats peuvent avoir des élus. Le syndicat de branche est le partenaire social au niveau de la branche, ou au niveau des grandes entreprises qui ont leurs propres conventions collectives. Les *kaderleden*, syndiqués militants dans l'entreprise, mènent leur action en étroite relation avec les subdivisions de secteurs des grands syndicats FNV, bénéficiant dans certains cas de facilités de temps ou d'heures de délégation à caractère uniquement conventionnel.

Cette stratégie de présence et de soutien local aux salariés a été souvent attribuée, dans les articles de presse, à des syndicalistes proches ou adhérents du parti d'extrême-gauche, le *Socialistische Partij*, un parti qui privilégie la présence sur le terrain, au niveau municipal et des quartiers. Ces militants ont été actifs dans le développement de ces nouvelles modalités de l'action syndicale, accompagnant

1. Elle est versée à une fondation qui coiffe ces organes paritaires : le RAS (Stichting Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwasserssector, Conseil pour les relations professionnelles dans le secteur du nettoyage et du lavage de vitres).

PAYS-BAS

et soutenant la participation directe des salariés au mouvement. Elles se diffusent plus largement et sont génératrices d'effets d'apprentissage. Au printemps 2010, d'autres négociations conventionnelles ont été traversées par une conflictualité plus forte dans le privé (par exemple chez Akzo Nobel, le sidérurgiste Corus, l'entreprise portuaire ECT, la criée aux fleurs Flora Holland) et dans le public. Ainsi, lors du renouvellement de la convention collective des fonctionnaires communaux, les employés des services de ramassage des ordures ménagères ont fait une grève qui a perturbé, à Amsterdam, La Haye et Utrecht, la journée de fête traditionnelle de l'anniversaire de la Reine, le 30 avril ¹. La FNV Bondgenoten aurait d'ailleurs enregistré 1 500 nouveaux membres depuis le début de l'année.

Dans un article récent (van Klaveren, Sprenger, 2010), un consultant et un ancien permanent syndical FNV analysent ce tournant vers les stratégies d'*organizing*. Elles font pendant à une orientation traditionnelle des syndicats néerlandais, qui cherchent à attirer membres et adhérents par un syndicalisme de service : négociation de bonnes garanties conventionnelles bien sûr, mais aussi soutien juridique, conseil fiscal, réductions diverses comme par exemple sur les tarifs des assurances de base et complémentaires pour la santé. Si ces stratégies nouvelles ne suffisent pas à faire remonter le niveau de syndicalisation, elles peuvent contribuer à entraver la baisse des adhérents. Elles se répandent dans les pays anglo-saxons mais également en Allemagne, dans les services à l'initiative

de Ver.di, mais aussi dans la métallurgie à l'initiative d'IG Metall, chez les peu qualifiés et les précaires. En Australie, le syndicat ANF a cherché à faire connaître au public les conditions de travail des infirmiers, à renforcer leur identité professionnelle et leur exigence de qualité professionnelle. Il a donc intensifié la présence syndicale sur le terrain, pour être en mesure de retraduire en enjeux conventionnels les préoccupations des infirmiers. Les auteurs soulignent l'importance de l'articulation de l'action syndicale avec le métier et le professionnalisme des travailleurs concernés, afin de les soutenir dans leur fierté professionnelle et favoriser leur *empowerment*. Ces caractéristiques sont manifestes dans le conflit du nettoyage.

Sentiments mêlés du côté des organisations patronales

Ce nouvel activisme syndical préoccupe les organisations patronales. Il est perçu comme une menace de dégradation du climat social. Tout en reconnaissant que la négociation collective avait avantage à impliquer des négociateurs syndicaux bien au fait de ce qui se passait sur le terrain, Joep Rats ², responsable des négociations sociales pour l'organisation patronale VNO-NCW, craint que le modèle *polder* soit mis « sous pression par cette nouvelle tactique syndicale [...] et la FNV prise en otage par un petit groupe de dirigeants syndicaux avec de fortes sympathies pour le parti *Socialistische Partij* ».

1. NRC, 27 avril 2010, « Op Konninginnedag wordt niet geveegd » (Le jour de la Reine, on ne balayera pas).

2. FD.nl, 17 mai 2010, www.fd.nl/artikel/15043000/vno-ncw-poldermodel-druk-nieuwe-vakbondstactiek (le modèle polder sous la pression d'une nouvelle tactique syndicale).

NEUF SEMAINES DE GREVE DANS LE SECTEUR DU NETTOYAGE

Dans une revue électronique professionnelle, Hans Simons ¹, président de l'organisation patronale OSB, a tiré les leçons de la grande grève du secteur du nettoyage, qu'il voit comme un défi lancé à d'autres secteurs d'emplois de service faiblement rémunérés : « Toutes les parties concernées doivent oser ouvrir la discussion sur le respect dû à ce travail, sur l'influence importante de l'actuelle crise économique et sur les tensions grandissantes sur le marché du travail, sur une autre forme de coopération entre organisations syndicales, patronales et donneurs d'ordres, sur le besoin de formation entre autres à la langue néerlandaise, et la manière de traiter nos travailleurs peu qualifiés et faiblement rémunérés néerlandais de souche et immigrés. Cela demande une autre approche et du courage ! » (Simons, 2010). Il n'entretient aucun malentendu : « Comme employeurs, nous avons absolument avantage à avoir une forte organisation syndicale. [...] C'est justement dans nos secteurs qu'une période sans convention collective a plus d'inconvénients qu'une période avec convention. Le risque d'une concurrence par les conditions salariales est encore plus fort. Une organisation syndicale faible, pas représentative, conduira à ce que l'extension de l'accord collectif pourra être mise en question. Aussi ennuyeuse que la nouvelle stratégie ait été, je comprends que de nouvelles voies doivent être recher-

chées pour renforcer le mouvement syndical » (Simons, *op. cit.*).

En conclusion, en dépit de l'issue positive de ce conflit des nettoyeurs et du renforcement de la place du syndicat FNV dans ce secteur, la situation de la FNV apparaît quelque peu paradoxale et confuse au mois de mai 2010. D'un côté, la combativité des agents de nettoyage leur vaut une belle victoire après un conflit exceptionnellement long. D'un autre côté, et presque au même moment, la question des retraites revient sur le devant de la scène avec un accord préparé en secret et au niveau central par l'organisation des grandes entreprises VNO-NCW et la FNV, qui accepte le relèvement de l'âge de la retraite de 65 à 67 ans en 2025, estimant avoir obtenu des concessions acceptables. Cet accord au sommet, auquel se rallient les autres organisations syndicales CNV et MHP le 11 juin 2010, préserve l'autonomie des partenaires sociaux dans la gestion des fonds de pension professionnels ². Les partenaires sociaux espèrent ainsi lier les mains de la nouvelle coalition de gouvernement, en cours de formation après les élections du 9 juin dernier. L'accord doit encore être approuvé par les adhérents de la FNV et de la CNV par la voie de référendum ³. S'il efface l'échec des négociations de cet automne, il ravive le malaise créé l'année

-
1. Hans Simons, travailleur, est une personnalité issue du monde politique. Il a été secrétaire d'Etat à la Santé, au Bien-être et à la Culture sous le troisième gouvernement Lubbers (CDA / PvdA entre 1989 et 1994), puis échevin à Rotterdam chargé du port et des affaires économiques de 1994 à 2001.
 2. Voir notre article sur l'échec des négociations de l'automne 2009 (Wierink, 2010) ; nous reviendrons sur la question de la retraite dans un prochain numéro de la *Chronique internationale de l'IRES* quand la situation sera stabilisée.
 3. Référendum organisé entre le 18 juin et le 1^{er} juillet 2010 par la FNV ; modalités de consultation encore inconnues pour la CNV et l'organisation syndicale de l'encadrement MHP.

PAYS-BAS

dernière à la FNV par l'assouplissement progressif des positions de sa présidente Agnes Jongerius à l'égard du relèvement de l'âge de la retraite de base. Avec la nouvelle stratégie d'*organizing*, le mouvement syndical peut chercher à contre-carrer la déception et la désaffection qu'ont pu susciter les positions de la FNV pendant les négociations sur la retraite. La radicalisation n'est cependant pas sans risque dans le contexte très institutionnalisé des relations professionnelles à la hollandaise, comme l'observe Ton Wilthagen¹ : « Un mouvement syndical a deux visages : l'un pour lutter, l'autre pour parler, c'est une voie sans issue [...] Il faut à la fois des actions radicales et des négociations avec les employeurs, et aussi s'asseoir à la table du Conseil économique et social pour obtenir quelque chose ». Elle peut être aussi le symptôme d'un début de crise à la FNV, voire d'une crise de générations entre des syndicalistes partisans du modèle *polder*, et une relève plus radicale.

Sources :

CBS (2010), « Weinig stakingsdagen in 2009 » (Peu de journées de grève en 2009), *Webmagazine*, 15 avril 2010.

CBS (2009), « Krimp in de schoonmaakbranche » (Recul dans la branche du nettoyage), *Webmagazine*, 16 septembre 2009

De Ruig L., Grijpstra D. (2007), « Werken in de schoonmaak- en glazenwassersbranche, een arbeidsmarktonderzoek naar knelpunten en oplossingen, eindrapport », (Travailler dans la branche du nettoyage et du lavage de vitres, une étude du marché du travail : problèmes et solutions *Research en beleid*, 18 avril.

European Foundation for the improvement of living and working conditions (2009), *Trade union strategies to recruit new groups of workers*.

Het Parool (2010), « Oprichtinggevers klaar met schoonmaakacties » (Les donneurs d'ordres veulent en finir avec les actions des nettoyeurs), 6 april, www.parool.nl.

Jacobs, A.T.M. (2005), *Collectief arbeidsrecht*, tweede druk, Kluwer.

NRC (2010), « Vakbond balanceert tussen vechten en praten » (Le syndicat hésite entre combattre et discuter), 1 mei.

Simons H. (2010), « Welke lessen kunnen we leren van de schoonmaakstaking? », (Quelles leçons pouvons-nous tirer de la grève des nettoyeurs ?), *Facility Management Magazine*, 3 mei.

Van Cruchten J., Kuijpers R. (2008), « Leden vakbonden » (Les syndiqués), *Socialeconomische trends*, 1erste kwartaal.

Van der Velden S. (2008), « Stakingen in Nederland, Arbeiderstrijd 1830-2008 » (Les grèves aux Pays-Bas, le combat des travailleurs 1830-2008), tweede druk, www.iisg.nl.

Van Klaveren M., Sprenger W. (2010), « Op zoek naar nieuwe leden, internationaal onderzoek naar organising » (Recruter de nouveaux membres, recherche internationale sur l'*organising*), *Zeggenschap*, april.

Vogels H. (2008), « Werkgeversbijdragen aan vakbonden: meer dan 75 millions d'euros per jaar » (Les contributions patronales aux syndicats : plus de 75 millions d'euros par an), <http://www.flexservice.com/?p=6306>.

Wierink M. (2010), « La retraite à 67 ans, un projet de loi qui divise les Pays-Bas », *Chronique internationale de l'IRES*, janvier.

Reportage photographique sur les différentes actions menées pendant le conflit : <http://www.flickr.com/photos/fnvdbondgenoten/collections/72157623129293821/>

1. T. Wilthagen, cité dans (NRC, 2010).