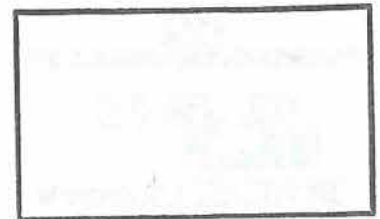


- index

DOCUMENT DE TRAVAIL
N° 97.01



Le nettoyage industriel :
un marché de service
gouverné par la demande
France, Etats-Unis, Suède

Catherine SAUVIAT

Février 1997

Institut de Recherches Economiques et Sociales
16, boulevard du Mont-d'Est
93192 NOISY LE GRAND Cedex
Tél. (33-1) 48.15.18.90 - Fax. (33-1) 48.15.19.18 - e-mail : ires@enpc.fr

Remerciements

Je tiens à exprimer ma gratitude à toutes les personnes qui m'ont apporté leur concours au cours de cette recherche, en particulier :

aux Etats-Unis, Mme C. Dean et MM. J.E. Phaneuf (BSCAI), H. Figueroa (SEIU), J. Kaspar (Ambassade de France)

en Suède, MM. J. Andersson et H. Romanov (SCB), P. Bardh et PA Hammarström (Fastighetställdas Forbund), Mme K. Novak (Almega), Mr.M. Vestin (SASF)

En France, Mme M-C Dusseaux et MM. W. Genner (CFDT Services), Gilbert-Morin (FENI), D. Lefevre (CGT Ports et Docks), Six (FEP), Y. Veyrier (FO Equipement, transport et services).

Enfin, mes remerciements vont à Brigitte Maurel (IRES) pour l'aide active et précieuse qu'elle m'a apportée dans la recherche documentaire.

Sommaire

I. Synthèse comparative	p.5
Introduction - Le nettoyage industriel : une croissance commandée par l'externalisation	p.5
1. Un secteur dominé par la demande, peu concentré où s'exerce une concurrence par les prix	p.8
2. Une main-d'oeuvre faiblement qualifiée et peu payée	p.11
II. Etudes de cas	p.15
1. Le nettoyage industriel en France	p.16
2. Le nettoyage industriel aux Etats-Unis	p.31
3. Le nettoyage industriel en Suède	p.44

Liste des tableaux

- Tableau 1 : Croissance du secteur du nettoyage industriel
- Tableau 2 : Emploi, salaire et coût de la main-d'œuvre dans le secteur du nettoyage industriel en 1994
- Tableau 3 : Les 30 premières entreprises de propreté en France en 1994
- Tableau 4 : Répartition des recettes en produits du secteur du nettoyage industriel en France en 1993
- Tableau 5 : L'emploi dans le secteur du nettoyage industriel en France
- Tableau 6 : Ventilation des effectifs du nettoyage industriel en France
- Tableau 7 : Répartition des effectifs par C.S.P. dans le nettoyage industriel en France
- Tableau 8 : Prime d'ancienneté dans le nettoyage industriel en France au 31.12.94
- Tableau 9 : Structure des prélèvements sociaux et fiscaux d'un ouvrier célibataire du secteur du nettoyage industriel (coefficient 150) en France au 1er janvier 1995
- Tableau 10 : Structure des comptes de résultat des entreprises de nettoyage industriel en France (en % du chiffre d'affaire)
- Tableau 11 : Principales caractéristiques de l'offre dans le secteur du nettoyage et de l'entretien des immeubles en 1992 aux Etats-Unis
- Tableau 12 : Evolution du secteur des services aux immeubles aux Etats-Unis (SIC 734)
- Tableau 13 : Répartition des établissements de nettoyage et d'entretien des immeubles en fonction de leur chiffre d'affaire en 1992 aux Etats-Unis
- Tableau 14 : Répartition des établissements de nettoyage et d'entretien des immeubles selon le nombre d'emplois en 1992 aux Etats-Unis
- Tableau 15 : Répartition des entreprises de nettoyage et d'entretien des immeubles selon le nombre d'établissements en 1992 aux Etats-Unis
- Tableau 16 : Les 15 premières firmes du secteur des services aux immeubles aux Etats-Unis en 1994
- Tableau 17 : Répartition de la main-d'oeuvre selon le type d'emplois dans le secteur des services aux immeubles aux Etats-Unis
- Tableau 18 : Evolution de l'emploi salarié dans le secteur du nettoyage et de l'entretien des immeubles aux Etats-Unis
- Tableau 19 : Le coût de la main-d'oeuvre dans l'économie américaine en mars 1995
- Tableau 20 : Répartition du chiffre d'affaire selon la taille des entreprises de nettoyage industriel en Suède
- Tableau 21 : Répartition de la valeur ajoutée selon la taille des entreprises de nettoyage industriel en Suède
- Tableau 22 : Ventilation des recettes des entreprises de nettoyage industriel en Suède
- Tableau 23 : Répartition de la clientèle des entreprises de nettoyage industriel en Suède
- Tableau 24 : Emploi total dans le secteur du nettoyage industriel en Suède
- Tableau 25 : Structure des coûts d'exploitation des entreprises de nettoyage industriel en Suède
- Tableau 26 : Structure du salaire horaire conventionnel des travailleurs du nettoyage industriel en Suède
- Tableau 27 : Structure du coût horaire moyen d'exploitation des firmes du secteur du nettoyage industriel en Suède

Liste des encadrés

Encadré 1 : Sources statistiques sur le nettoyage industriel

Encadré 2 : La branche du nettoyage industriel et la négociation collective en France

I. Synthèse comparative

Introduction

Le nettoyage industriel : une croissance commandée par l'externalisation

Cette synthèse comparative cherche à interroger les performances d'emploi et les niveaux de coût de la main-d'oeuvre en liaison avec les principales caractéristiques de l'offre et de la demande dans une activité de services aux entreprises, le nettoyage industriel, au sein de trois pays différents (France, Suède et Etats-Unis). S'agissant d'études de cas sectoriels dans une activité où les travaux académiques sont quasi inexistants, l'analyse est principalement fondée sur l'examen d'enquêtes statistiques nationales (pas toujours homogènes) et sur l'exploitation d'entretiens menés auprès de différents acteurs du secteur considéré (responsables des principales organisations patronales et syndicales essentiellement).

L'activité de nettoyage industriel (cf. encadré 1) a connu en général une forte croissance ces vingt dernières années, liée au phénomène d'urbanisation (concentration de bureaux, de commerces et d'immeubles d'habitation dans les grandes villes) et surtout à celui de l'externalisation, par les entreprises de nombreux secteurs, des tâches d'entretien autrefois réalisées en interne. Ce processus d'externalisation commande donc en partie le rythme de développement de l'offre dans le secteur du nettoyage. C'est d'ailleurs en France, où ce taux d'externalisation est le plus élevé (55 %), que la croissance du chiffre d'affaire et de l'emploi salarié y a été la plus manifeste, ainsi que le suggère le tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1 : Croissance du secteur du nettoyage industriel

Taux de croissance annuel moyen	Suède *	France (1984/93)	États-Unis (1982/92)
Chiffre d'affaire	4,9 %	11,3 %	9,7 %
Emploi salarié	-0,5 %	6,3 %	4,2 %

* Pour la Suède, la période de référence n'est pas identique : celle concernant la croissance du chiffre d'affaire se réfère à 1990/94, celle concernant l'emploi se réfère à 1985/92.

Source : SCB (*Business Register*), INSEE (*EAE*), US Department of Commerce (*Census of Service Industries*).

Dans les trois pays, l'un des enjeux actuels est précisément le développement au sein de l'administration et des services publics de la sous-traitance du nettoyage à des prestataires privés. Aux Etats-Unis, l'administration fédérale et locale ne représente par exemple que 7,6 % du chiffre d'affaire du secteur¹ tandis que l'administration française en représenterait 12 % selon la Fédération Européenne du Nettoyage Industriel². En Suède, ce processus a été tout juste amorcé avec l'externalisation des tâches de nettoyage de quelques hôpitaux mais il est loin d'être achevé. Ce qui explique que le taux d'externalisation soit nettement inférieur (33 %) au taux moyen d'externalisation des tâches de nettoyage qui prévaut dans les pays de l'Union Européenne (55 %).

L'autre segment du marché qui pourrait tendre à se développer, bien qu'il ne s'agisse pas à proprement parler d'externalisation, est celui du secteur résidentiel (nettoyage chez les particuliers). Aux Etats-Unis, ce marché représente déjà 20,3 % du chiffre d'affaire des

¹ D'après US Department of Commerce : *1992 Census of Service Industries - Miscellaneous subjects*, Bureau of the Census, February 1996.

² FENI, *Services de nettoyage industriel - Panorama UE 1994*, Bruxelles, 1995.

Encadré 1 : sources statistiques sur le nettoyage industriel

En France, la nouvelle nomenclature (NAF) classe l'activité de nettoyage industriel à la rubrique 74.Z parmi les services rendus aux entreprises dans la catégorie des services opérationnels (services logistiques), rétablissant "l'erreur" qui la faisait figurer dans l'ancienne nomenclature de 1973 (NAP) parmi les services rendus aux particuliers. Cette activité regroupe celles de nettoyage courant, ainsi que le nettoyage spécialisé de locaux sensibles, des véhicules de transport, les services de désinfection et de désinsectisation des locaux classés auparavant dans l'activité d'assainissement, le nettoyage de vitres et le ramonage. La principale source statistique utilisée est l'enquête annuelle d'entreprise dans les services marchands, publiée par l'Insee. Comme le nom de l'enquête l'indique également, l'unité statistique de base est l'entreprise à la différence des enquêtes suédoises et américaines qui retiennent quant à elles l'établissement.

Les données collectées par l'office suédois de statistiques (SCB) ont été également l'objet d'un changement de nomenclature en 1993, consécutif à l'alignement de la classification en vigueur (SNI) sur la nomenclature européenne (NACE). Les activités de nettoyage sont regroupées désormais sous la rubrique 74.70 qui comprend 3 niveaux de décomposition : 74.701 pour les activités de nettoyage proprement dites, 74.702 pour les activités de désinfection et 74.703 pour le ramonage des cheminées. La rupture introduite à cette occasion ne permet pas de reconstituer des séries longues. Les principales sources statistiques utilisées proviennent des données annuelles du *Business Register - Statistics Sweden*, de la dernière enquête pilote triennale sur les services (1993) et des Comptes financiers annuels des entreprises, publiés par le SCB.

Aux États-Unis, l'activité de nettoyage industriel est regroupée selon la nomenclature officielle de 1987 sous la rubrique SIC 734 *Services to buildings*. Cette rubrique se décompose elle-même en deux sous-rubriques : SIC 7342 *Disinfecting and pest control services* qui regroupe les établissements dont l'activité principale concerne les opérations de désinfection et de dératisation-désinsectisation des immeubles ; et SIC 7349 qui recense les établissements fournissant principalement des services de nettoyage et d'entretien. Les principales données sur la structure de l'offre et de la demande de services de nettoyage industriel proviennent de l'enquête menée tous les 5 ans par le *Bureau of Census* (US Department of Commerce) dans les secteurs des services notamment (*Census of Service Industries*), qui distingue les établissements soumis à l'impôt fédéral et ceux qui en sont exemptés. La dernière enquête se rapporte à l'année 1992 et comprend plusieurs séries dont certaines non encore disponibles. Les données annuelles sur l'emploi proviennent d'*Employment, Hours and Earnings* publiées par le Bureau of Labor Statistics.

entreprises de nettoyage³. D'ailleurs, une entreprise américaine a récemment pénétré le marché danois du nettoyage chez les particuliers, à la faveur de la promulgation d'une loi pour le développement des services aux particuliers exonérant de charges sociales les prestataires dans ce secteur. Ce segment du marché du nettoyage n'était pas jusqu'à cette initiative pénétré par les entreprises, et cette percée est d'autant plus remarquable qu'elle s'est faite sur le marché du leader mondial du secteur, ISS, qui est une entreprise danoise. En France, le syndicat professionnel des services aux personnes, constitué au sein du CNPF autour des grandes firmes de services aux entreprises, cherche indéniablement à s'orienter dans cette direction.

Si l'emploi salarié dans le secteur du nettoyage industriel a progressé à un rythme soutenu à l'exception de la Suède, où la récession du début des années quatre-vingt dix s'est traduite par des pertes d'emploi qui n'ont pas frappé seulement le secteur du nettoyage industriel mais

³ Cf. . US Department of Commerce (1996), op. cit..

l'économie toute entière, il convient de souligner que cette croissance de l'emploi est davantage le résultat d'un transfert d'emplois provenant des autres secteurs de l'économie que celui d'une création nette d'emplois. Et que ce transfert s'est opéré sous la pression non seulement d'une recherche d'économies de coût par les firmes mais aussi d'une recherche de flexibilité croissante dans la gestion de leur main-d'oeuvre.

1. Un secteur dominé par la demande, peu concentré, où s'exerce une concurrence par les prix

Le processus d'externalisation détermine également en partie les conditions de fonctionnement du marché. Il s'agit principalement d'un marché gouverné par la demande, où les grands clients sont en situation de dicter leurs conditions aux prestataires, d'autant plus que cette externalisation a été motivée par la recherche d'une flexibilité et d'une réduction des coûts de la main-d'oeuvre. C'est donc une relation de type donneur d'ordre/sous-traitant qui domine l'échange, dans laquelle les grandes entreprises donneurs d'ordre, soit se sont organisées comme aux États-Unis où il existe une puissante association des propriétaires d'immeubles⁴, soit se sont dotées individuellement de services « achats » qui négocient durement les contrats. C'est sans doute aux États-Unis que le rapport de forces en faveur des demandeurs s'exprime le plus nettement : quelle que soit la durée prévue du contrat de nettoyage, celui-ci peut en effet être rompu dans les 30 jours par le client (contre 1 an en France par exemple).

Cette situation est également facilitée par le fait qu'il s'agit d'une branche qui s'est structurée récemment, malgré des origines relativement anciennes⁵. L'offre est en effet atomisée, constituée principalement de petites entreprises à caractère familial pour la plupart mono-établissements (98,4 % des entreprises aux États-Unis). La proportion d'entrepreneurs individuels y est encore significative : elle est largement prédominante aux États-Unis où elle représente 89,6 % de l'ensemble des établissements du secteur, 44,4 % si l'on considère les seuls établissements avec salariés ; en France, ce sont un tiers des entreprises de nettoyage (33,8 %) qui opèrent encore sous cette forme. On y trouve également la présence de quelques grands groupes dans chacun des pays, dont certains diversifiés dans d'autres activités de services (Compagnie Générale des Eaux, Bis et Ecco en France, ABM aux États-Unis, ISS en Suède), qui se détachent nettement par leur taille et par leur pouvoir de marché de la majorité des entreprises du secteur⁶. Celles-ci sont en général de petite taille : en Suède, les entreprises de nettoyage ne comptent en moyenne que 9 salariés contre 15 salariés aux États-Unis et 21 salariés en France.

Cette offre reste globalement peu concentrée : en France, les 50 premières entreprises ne réalisent que 38 % du chiffre d'affaire du secteur. Aux États-Unis, le degré de concentration au niveau national est encore plus faible, à cause de la segmentation géographique des marchés. Les 50 premières entreprises ne réalisent qu'à peine plus du quart du chiffre d'affaire du secteur (26,7 %). Mais c'est par rapport à des marchés locaux qu'il conviendrait de comparer la

⁴ Il s'agit de la *Building Owners Management Association* dont le siège est à New-York, sachant que les immeubles (l'immobilier commercial et résidentiel) représentent une grosse part du marché du nettoyage aux États-Unis.

⁵ Les premières entreprises apparaissent en France dès la fin du XIX^{ème} siècle. Mais la première confection collective nationale date seulement de 1981. Si le nettoyage de vitres semble être l'une des origines communes de cette activité dans les trois pays, il convient de souligner que le développement du métier et des premières grandes entreprises en France est lié à l'activité maritime et ferroviaire et au nettoyage des bateaux, des wagons et des gares.

⁶ Soulignons que les marchés américain et suédois du nettoyage, à la différence du marché français, sont dominés tous deux par le même groupe étranger, ISS, leader mondial du secteur d'origine danoise.

situation américaine, sachant que plus de 25 % de cette activité est concentrée dans deux grandes agglomérations urbaines (New-York et Los Angeles)⁷. En Suède, les entreprises de plus de 50 salariés ne comptent que pour 39,4 % dans le chiffre d'affaire du secteur, et seules deux grandes entreprises, à capitaux étrangers toutes deux, se détachent vraiment des autres entreprises : ISS, à capitaux danois, qui réalise environ 840 millions de F de chiffre d'affaire⁸ et Partena, l'une des plus anciennes firmes du secteur en Suède, qui a été rachetée récemment par le groupe français de restauration collective Sodhexo. Du fait de la non-réglementation de l'accès au secteur et de la faiblesse relative de l'investissement initial sur certains segments du marché comme le nettoyage courant, les barrières à l'entrée sont faibles. En conséquence, la concurrence y est soutenue, et s'est sans doute amplifiée avec le ralentissement de la croissance du marché, perceptible au début des années 1990 dans les trois pays considérés. Elle se traduit par la réduction sensible de la durée de conservation d'un marché.

Dans ce contexte, le mode de concurrence qui prévaut est une concurrence par les prix (critère du « moins disant ») davantage que par la qualité, en particulier pour les prestations courantes plus nombreuses que les prestations spécialisées⁹. La sélection des prestataires, qui s'opère souvent par appel d'offre, conduit ces derniers à concéder des rabais importants aux clients pour obtenir les contrats. Cette situation a pour effet non seulement de comprimer les marges des entreprises, voire de mettre en cause leur viabilité (qui peut s'illustrer par l'augmentation du nombre des défaillances en France), mais aussi d'imposer des conditions de travail défavorables aux salariés. Car elle rend bien souvent difficilement réalisables, voire impossibles à tenir les exigences définies dans le cahier des charges¹⁰, tirant nécessairement la qualité des prestations vers le bas. Comme la propreté est une notion toute relative, davantage le produit de normes sociales que de normes techniques objectivées, même dans des secteurs sensibles pour lesquels il existe des normes de propreté strictes et contraignantes (nettoyage très spécialisé dans les hôpitaux ou encore l'industrie nucléaire), les clients s'accommodent plus ou moins de cette situation, étant eux-mêmes soumis à de fortes restrictions budgétaires. Ce constat semble se retrouver dans les autres pays, même si les statistiques disponibles ne permettent pas toujours de réunir les données chiffrées comparables à la France pour venir à l'appui de cette thèse.

En France, le poids des frais de personnel dans le chiffre d'affaire est important (71% en 1993). Du fait de la concurrence, les prestataires ne peuvent prétendre à des marges importantes (2% en 1993) et sont contraints de dégager des gains de productivité par la rationalisation des gestes et des temps de travail ou à baisser la qualité des prestations.

Aux Etats-Unis, l'hétérogénéité des sources rend plus difficile l'analyse. Le poids des frais de personnel paraît moins élevé qu'en France : il représentait 57,6 % du chiffre d'affaire et 70,2 % des coûts d'exploitation du secteur en 1987¹¹, et les marges de la profession sont sensiblement plus fortes (2,4 % en 1993 selon une étude de marché¹²). Cet écart peut cependant résulter

⁷ Cf. Market Data Enterprises, *The US Commercial Cleaning Services Industry*, september 1994.

⁸ Soit un chiffre d'affaire 5 fois moins élevé que celui de la première entreprise du secteur aux Etats-Unis, ISS, dont le chiffre d'affaire représente l'équivalent de 5 milliards de FF et 3 fois moins élevé que celui de la première entreprise française, Onet (2,2 milliards de F).

⁹ 68,5 % des recettes de l'activité de nettoyage en France proviennent du nettoyage courant de locaux commerciaux ou administratifs, bureaux etc. et du nettoyage de vitres, cf. EAE Services, 1993 ; cette même proportion est d'environ 60 % en Suède selon l'enquête pilote du SCB de 1993 sur les services.

¹⁰ En Suède, la pression à la baisse des prix est entretenue par les grandes entreprises du secteur qui, en recourant à des sous-traitants, laissent se développer des « pratiques déloyales ». Ainsi, les responsables d'une vingtaine d'entreprises sous-traitantes ont eu des démêlés avec la justice pour cause de fraude fiscale en 1996.

¹¹ Ils s'élèveraient en 1994 à 73% d'après une enquête conduite par le Cleaning Management Institute, cité par le SEIU, *Industry Report*, Washington, June 1995.

¹² Cf. Market Data Enterprises, 1994, op. cit.

d'un plus grand recours à la sous-traitance dans le cas américain, laquelle est comptabilisée en général dans le compte d'exploitation hors frais de personnel proprement dits. Quoiqu'il en soit, il est important de souligner que la concurrence par les prix prend un caractère spécifique aux Etats-Unis, celui d'une concurrence entre entreprises syndiquées et entreprises non syndiquées. Il existe en effet un phénomène de concurrence, propre au type d'urbanisation des grandes agglomérations américaines et à la tendance centrifuge de l'activité économique, du district central vers les faubourgs. La délocalisation des firmes clientes dans les faubourgs ou les banlieues des grandes villes crée une demande locale de nettoyage et d'entretien des locaux et l'émergence d'une offre correspondante, dépourvue de tradition syndicale. Celle-ci exerce alors une pression à la baisse sur les salaires du secteur, en s'attaquant au segment des entreprises clientes et des bureaux restés en centre-ville.

En Suède, le poids des frais de personnel est comparable à la situation américaine : 64 % des coûts d'exploitation du secteur et 57 % de son chiffre d'affaire, selon l'enquête pilote de 1993 menée par le SCB. Les marges sont d'un ordre de grandeur sensiblement équivalent aux situations des entreprises américaines du secteur, entre 2,2 et 3 % selon les sources¹³. Les firmes de nettoyage établissent le plus souvent leur prix sur une base horaire. Or le coût horaire moyen d'une firme du secteur (177CS ou 124FF) n'est pas couvert par le tarif horaire généralement pratiqué sur le marché, la plupart des contrats étant signés entre 165 et 175CS l'heure de nettoyage (soit entre 115 et 122FF) selon les données établies par l'association professionnelle SASF et confirmées par le syndicat de branche de LO.

Cette situation donne à penser que pour une prestation de base et lorsqu'il s'agit de gagner un nouveau client, les entreprises auraient une marge quasi nulle, voire négative, compensée par la vente de prestations plus spécialisées, par le renchérissement du prix à l'occasion du renouvellement du contrat ou en développant des pratiques de sous-traitance et d'évasion fiscale, courantes dans le secteur d'après nos entretiens avec plusieurs responsables patronaux et syndicaux.

2. Une main-d'oeuvre faiblement qualifiée et peu payée

Les conditions du marché du travail dans le secteur sont ainsi directement liées à l'état des rapports de force en faveur des grandes entreprises clientes, relativement identique selon les pays. C'est la raison pour laquelle on retrouve des traits communs à cette main-d'oeuvre dans les trois pays étudiés ainsi qu'une logique de mise en valeur du capital qui produit des effets convergents.

¹³ 3% selon l'enquête du SCB *Finansstatistik för företag*, Bokslut 1993, exhaustive pour les entreprises de plus de 50 salariés et échantillonnée pour les autres, à l'exception des entreprises individuelles. 2,5% selon une enquête de SASF auprès de ses entreprises membres.

**Tableau 2 : Emploi, salaire et coût de la main-d'oeuvre
dans le secteur du nettoyage industriel en 1994**

	Suède	France	Etats-Unis
Taux d'externalisation*	33 %	55 %	entre 20 et 55 % selon les sources
Poids du secteur dans l'emploi salarié	0,7 %	1,3 %	0,7 %
Salaire horaire brut**	57 F	49 F	41 F
Coût horaire de la main-d'oeuvre	80 F	64 F	50 F

* Ce taux est calculé pour la France à partir des statistiques de vente de matériel des fournisseurs qui établissent une distinction selon la nature des clientèles (entre grand public, industrie du nettoyage elle-même subdivisée en auto-nettoyage et nettoyage professionnel). Pour la Suède, il s'agit d'une estimation calculée par l'association professionnelle SASF à partir de la taille du marché du nettoyage industriel et du coût total des produits utilisés pour le nettoyage. Aux Etats-Unis, la fourchette basse a été calculée d'après les données du Bureau of Labor Statistics à partir de l'évaluation du nombre de *janitors* en rapport avec le nombre d'emplois dans le secteur des services aux immeubles. La fourchette haute est une estimation de l'association professionnelle BSCAI.

** Pour la Suède, il s'agit des minima conventionnels (y compris les primes et les congés payés). Pour la France, il s'agit de la rémunération horaire moyenne du travail salarié. Pour les Etats-Unis, il s'agit du taux de salaire moyen horaire du personnel non cadre du secteur du nettoyage.

En France, le poids du secteur dans l'emploi salarié est plus élevé qu'en Suède et aux Etats-Unis (cf. tableau 2), du fait du degré plus important d'externalisation des tâches de nettoyage équivalent à celui de la moyenne européenne¹⁴. Mais il s'agit d'un secteur où le taux de salariés qui travaillent à temps partiel est parmi les plus élevés de l'économie française (57 % contre 15 % en moyenne pour l'ensemble de l'économie). Et il s'agit très majoritairement d'un temps partiel imposé. L'activité de nettoyage industriel s'effectue quelques heures sur un site, à des horaires atypiques, en général avant et après les heures de bureaux. La plupart des salariés du secteur ont souvent, par nécessité matérielle et du fait des changements fréquents de chantiers liés aux appels d'offre¹⁵, plusieurs employeurs, cumulant ainsi plusieurs temps partiels. Il s'agit pour l'essentiel d'une main-d'oeuvre ouvrière (94 % des salariés), le taux d'encadrement (personnel de direction et cadres à temps plein) y étant globalement faible (3,1 %). Enfin, cette main-d'oeuvre est à dominante féminine (63 %), et à forte composante étrangère (33 %). C'est là une spécificité du secteur, qui illustre son rôle traditionnel d'intégration économique et sociale, que l'on retrouve également dans les deux autres pays étudiés.

Du fait de ces caractéristiques, le secteur du nettoyage reste marqué par une image professionnelle et sociale dévalorisée. Les salaires y sont peu élevés : en 1993, la rémunération horaire moyenne était l'une des plus faibles des services marchands (47,30F) et le minimum conventionnel y est en général légèrement supérieur au Smic. La grande majorité des ouvriers (90 %) sont en outre classés aux deux échelons les plus bas de la grille hiérarchique

¹⁴ C'est aux Pays-Bas que ce taux est le plus élevé des Etats membres de l'Union Européenne (70%), et les entreprises hollandaises de nettoyage sont d'ailleurs les premiers investisseurs étrangers sur le marché français du nettoyage industriel, cf. J-M Nivlet : *Les entreprises étrangères en France au 31/12/90*, MEPSS, 1993.

¹⁵ L'une des spécificités du secteur en France consiste en ce que les salariés changent d'employeur quand un chantier change de main, à l'occasion de la passation d'un marché. Il existe à cet effet une clause négociée dans la convention collective de maintien du personnel sur le site, dans le cas de reprise d'un chantier par une entreprise.

conventionnelle, ce qui témoigne d'une très faible évolution professionnelle, caractéristique de la branche qui est marquée également par une forte mobilité externe ¹⁶

Aux Etats-Unis, l'emploi salarié dans le secteur représente aujourd'hui 0,7 % de l'emploi salarié total, donc un poids moins important qu'en France, malgré un niveau de coût salarial plus faible. Il est constitué pour l'essentiel par des emplois non qualifiés (85 % sont des emplois de *janitors*, 90 % des salariés étant du personnel non cadre) mais compte, à la différence de la France et de la Suède, une majorité d'hommes (60 %), dont près d'un tiers sont des travailleurs étrangers ¹⁷. Comme en France, le secteur du nettoyage constitue pour eux la porte d'entrée sur le marché du travail américain et la condition de leur intégration économique et sociale.

Les emplois à temps partiel sont les plus nombreux (56 % des salariés) ¹⁸ et la durée hebdomadaire du travail dans le secteur est de 28,7h en moyenne ¹⁹. Le taux de rotation de la main-d'oeuvre y est élevé, et pèse sur la qualité des prestations et sur la productivité du travail dans le secteur. Selon l'association professionnelle BSCAI qui regroupe les plus grandes entreprises du secteur, il est particulièrement élevé chez les travailleurs à temps partiel (76,6 % contre 37,8 % pour les travailleurs à temps plein). Ceux-ci occupent généralement d'autres emplois de services dans la journée (dans le commerce de détail ou comme chauffeur de taxi), la plupart des locaux étant nettoyés le soir, entre 18 et 22h.

La spécificité des Etats-Unis réside toutefois dans la segmentation très forte des marchés au plan géographique. Ce sont les conditions locales des marchés du travail (notamment le degré de syndicalisation) qui commandent les conditions d'emploi et de salaire des ouvriers du secteur du nettoyage et de l'entretien des immeubles, dont le taux de salaire horaire est en moyenne de 25 % inférieur à celui de l'ensemble du secteur privé. Sachant que ce secteur connaît un taux de syndicalisation non négligeable pour les Etats-Unis en général (11 %), voire très élevé dans certaines agglomérations comme New-York, il existe en moyenne un écart de 30 % dans le coût horaire d'un *janitor*, selon que l'entreprise est syndiquée ou non.

En Suède, l'emploi total dans le secteur a décliné sur l'ensemble de la période 1985-1992, essentiellement sous le coup de la très forte récession du début des années 1990. En 1993, le nettoyage industriel représentait 0,7 % de l'emploi salarié global, soit un poids équivalent à la situation américaine en dépit d'un niveau de coût horaire de la main-d'oeuvre nettement supérieur (tableau 2). Ce qui caractérise le secteur, c'est comme en France la présence dominante de la main-d'oeuvre féminine (65 à 70 %) et importante de la main-d'oeuvre étrangère. C'est aussi le recours majoritaire au temps partiel bien que la tendance soit plutôt à l'augmentation de la durée moyenne du travail (4 h par jour en moyenne selon le syndicat LO, 5 h par jour selon les deux associations professionnelles, SASF et Almega). Les salariés ont donc en général deux ou trois employeurs dans le secteur du nettoyage, à l'instar des salariés français, mais pouvant travailler alternativement pour le secteur privé et dans le cadre du secteur public (école, garderie d'enfants ou hôpital) ²⁰.

¹⁶ D'après l'enquête emploi-rémunérations de la FEP, années 1993-94, les deux tiers des ouvriers n'avaient pas plus de 6 ans d'ancienneté au 31/12/94.

¹⁷ D'après notre entretien avec un responsable du SEIU, l'un des principaux syndicats de salariés des secteurs des services, membre de l'AFL-CIO.

¹⁸ Cf. 1995 Compensation & Benefits Survey, BSCAI, Fairfax.

¹⁹ D'après *Employment, Hours and Earnings* du BLS.

²⁰ Cette situation spécifique à la Suède implique qu'un même travailleur peut alors être régi par des conventions collectives différentes; selon que son employeur est une entreprise de nettoyage ou un établissement public, voire une collectivité locale, et donc percevoir des niveaux de salaire différents pour des tâches identiques. De ce point de vue, l'association professionnelle responsable de la branche tout comme son interlocuteur syndical

Du fait du faible niveau de qualification des emplois, les salaires y sont assez bas, parmi les plus faibles en Suède avec les travailleurs du commerce de détail. Ils se situent à 83 % de la moyenne des salariés adhérents au syndicat LO. Le salaire minimum conventionnel est fixé à près de 47 F de l'heure pour 40 heures par semaine, soit environ 57 F après les congés et les primes. Parmi les membres de LO, seuls 10 à 15 % seraient payés à ce minimum conventionnel et la moitié d'entre eux ont plus de 2 ans d'ancienneté. Dans les grandes villes comme Stockholm, la rotation de la main-d'œuvre concerne un travailleur sur deux.

Dans le nettoyage industriel, on est donc globalement en présence d'un secteur de services où quel que soit le pays considéré, la création d'emplois, qui ne peut être considérée comme une création nette ainsi qu'il a déjà été précisé plus haut, repose sur des emplois peu qualifiés et peu payés, donc faiblement productifs. Chercher à abaisser le coût salarial revient dans ce contexte à condamner ce secteur au cercle vicieux d'une concurrence par les prix, aux effets « destructeurs » pour les entreprises et pour les salariés.

Le passage à un mode de concurrence par la qualité, revendiqué par les associations professionnelles du secteur comme par les organisations syndicales dont les intérêts convergent sur ce point dans les trois pays considérés, nécessite le développement de formations qualifiantes. Mais la condition *sine qua non* pour qu'un tel mode de concurrence puisse s'établir repose sur une relative stabilité des contrats autour d'une durée minimale de deux à trois ans, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui. Elle suppose aussi une professionnalisation du client, c'est-à-dire une définition claire de ses attentes en matière de qualité des prestations, et non des exigences de flexibilité maximale du travail. Aux États-Unis, l'une des solutions pour sortir de ce cercle vicieux et stabiliser le marché pourrait consister en la syndicalisation du secteur. C'est-à-dire parvenir à une situation où le syndicat soit en position de force suffisante pour organiser non seulement les travailleurs mais aussi la branche en tant que telle et ses conditions de concurrence face aux clients, ce que les entreprises prestataires ne parviennent pas à faire seules. Cette possibilité a été notamment évoquée par l'association des employeurs BSCAI.

poursuivent le même objectif d'unification des systèmes de salaire, d'amélioration des conditions de travail et du niveau de formation dans la branche.

II. Etudes de cas

Le nettoyage industriel en France

Introduction

Ce secteur a des origines anciennes. La première entreprise de nettoyage aurait été créée à Paris en 1842 par une particulière, Mme Castrique, qui offrait des services de nettoyage aux boutiquiers, cafés-restaurants et théâtres des grands boulevards parisiens. Mais la véritable origine du métier et des premières grandes entreprises du secteur est quelque peu ultérieure à cette date et liée à la navigation maritime. L'histoire du groupe Onet illustre bien les origines du métier. Créée à Marseille en 1860 par la famille Reinier et toujours contrôlée par elle, cette entreprise de manutention portuaire et ferroviaire installée sur les quais a progressivement étendu ses activités au nettoyage des bateaux, des wagons, et des gares. Puis à partir de là, elle s'est mise à faire du nettoyage de bureaux et d'industries²¹. C'est pourquoi d'ailleurs les fédérations des « ports et docks » ont longtemps été les interlocuteurs syndicaux de la négociation collective (c'est encore le cas pour la C.G.T. aujourd'hui, cf. encadré 2). La dimension industrielle du métier se développe autour de deux inventions principales : le détergent à la fin du XIX^e siècle et l'aspirateur à moteur en 1901²².

Le secteur a connu une très forte croissance à partir des années soixante-dix, liée au phénomène de forte urbanisation et en partie à celui d'externalisation de l'activité de nettoyage, autrefois réalisée en interne dans l'entreprise. Cette croissance, qui s'est ralentie depuis le début des années quatre-vingt dix, peut être illustrée par les indicateurs suivants : le chiffre d'affaire (en F courants) du secteur a connu un taux de croissance annuel moyen de 11,3 % sur la période 1984-93, la valeur ajoutée (en F courants) de 10,6 %, et l'emploi salarié de 6,3 %. Si le rythme de création d'emplois est élevé au regard d'autres secteurs et de l'ensemble de l'économie française (0,8 %), il s'agit pour partie d'emplois qui se sont substitués à des emplois localisés dans d'autres secteurs (industriels ou tertiaires) avant leur externalisation et non de créations nettes d'emplois. Aujourd'hui, l'effectif salarié du nettoyage industriel représente 1,3 % de l'ensemble des salariés en France (contre 0,8 % en 1984).

Les caractéristiques de l'offre

L'enquête annuelle d'entreprise 1993 de l'Insee offre un premier repérage selon la nouvelle nomenclature (N.A.F.) qui classe le secteur du nettoyage industriel 74.7Z²³ parmi les services rendus aux entreprises dans la catégorie des services opérationnels (services logistiques), rétablissant « l'erreur » qui le faisait figurer dans l'ancienne nomenclature parmi les services rendus aux particuliers²⁴.

²¹ L'Entreprise Ferroviaire Safen a connu la même histoire.

²² Cf. Economie et Géographie, n°307, 1993.

²³ Cette activité regroupe les activités de nettoyage courant, le nettoyage spécialisé de locaux sensibles, des véhicules de transport, les services de désinfection et désinsectisation des locaux classés dans l'activité d'assainissement d'après l'ancienne nomenclature (NAP), le nettoyage des vitres, etc. (cf. La France des services, D. Cadin et S. Guillot, Mepss/Insee, 2ème édition, 1994).

²⁴ Cette « erreur » est toute relative. Dans le cas français, on peut dire qu'il s'agit d'une « erreur » dans la mesure où l'essentiel des prestations est destiné aux entreprises. Dans le cas des Etats-Unis et d'autres pays, les particuliers constituent un débouché important du marché de l'industrie du nettoyage et la logique de classement (services aux entreprises/services aux ménages ou aux particuliers) devient plus ambiguë.

Encadré 2 : La branche du nettoyage industriel et la négociation collective en France

En dépit des origines du métier qui remontent à la fin du XIX^e siècle, il s'agit d'une « profession » jeune puisque la branche s'est structurée il y a à peine 20 ans. La première convention collective nationale date en effet de 1981 et comportait de nombreuses annexes régionales. Côté patronal, les deux premières chambres syndicales apparaissent en 1936 en région parisienne et en région Rhône-Alpes, à la faveur de l'urbanisation et de la concentration d'activités industrielles et tertiaires dans ces zones. Elles suscitent à leur tour la création d'autres chambres régionales et donnent lieu à des accords au niveau régional, rendant compte de la diversité des situations salariales. La Fédération Nationale des Entrepreneurs de Nettoyage de France (FNENF) est fondée en 1966, qui prendra le nom de Fédération des Entreprises de Propreté en 1990. Ce changement de nom correspond à la volonté de la profession d'améliorer son image de marque et de professionnaliser le métier, en insistant plus sur le résultat que sur les moyens. La FEP représente environ les 2/3 de la profession en terme de nombre de salariés et de chiffre d'affaire, environ 20% en nombre d'entreprises. C'est une fédération surtout représentative des grandes entreprises du secteur. Elle est adhérente au CNPF et à la CGPME, rendant compte de la diversité de ses adhérents. Au sein du CNPF, il existe un Comité de liaison des services qui a été créé il y a 20 ans environ, à l'initiative de P. Bellon, patron de la Sodhexo. Mais il n'a que peu de poids à côté des puissantes fédérations comme l'UIMM, la chimie, la banque, l'automobile ou le bâtiment.

Côté syndical, l'activité de nettoyage industriel est gérée par différentes fédérations. Cette division du travail reflète tant la structure interne (et les luttes d'influence) que les orientations stratégiques des principales organisations syndicales françaises. A la CGT, la fédération responsable de la convention collective du nettoyage industriel est celle des Ports et Docks, compte tenu des origines du métier liées à la manutention maritime et portuaire. A Force Ouvrière, c'est la fédération de l'Équipement, du Transport et des Services qui gère la convention collective du nettoyage industriel. Cette fédération est elle-même la fusion de 3 fédérations, celle des officiers de marine marchande et des Ports et Docks qui se sont rapprochées dans un premier temps pour fusionner à nouveau avec la fédération des Travaux Publics au début des années quatre-vingt. On retrouve là encore dans cette organisation interne les traces de l'origine du métier. La CFDT est, quant à elle, la seule des trois principales organisations syndicales à avoir choisi de structurer une fédération des Services. Cette dernière s'est constituée à l'image du processus de constitution de la catégorie statistique « services » ou « tertiaire », à savoir par défaut ou résiduellement. Ont donc rejoint cette fédération des activités qu'on ne savait pas classer ailleurs, et un peu dévalorisées par rapport aux activités industrielles qui fondaient l'ossature des plus puissantes fédérations industrielles. Mais avec la tertiarisation de l'économie, cette fédération a vu ses effectifs croître régulièrement à tel point qu'aujourd'hui, elle est la quatrième fédération de la CFDT.

Le taux de syndicalisation dans la branche est faible (nettement en deçà de la moyenne nationale toutes branches et toutes organisations confondues), en raison des difficultés spécifiques à syndiquer les salariés dans cette activité (éparpillement des horaires de travail, dispersion des chantiers, faiblesse des relais syndicaux en région, prédominance des petites entreprises, etc.).

Néanmoins, le minima hiérarchique de la CCN est légèrement au-dessus du Smic et le dialogue social fonctionne correctement. La CCN de 1981 a été dénoncée par la chambre patronale en 1993 et la nouvelle CCN a été signée le 1er juillet 1994 par les cinq organisations syndicales représentatives, amputée de ses annexes régionales. Sont exclus de son champ d'application les établissements ou entreprises exerçant une activité de ramonage ou des activités de désinfection, désinsectisation et dératisation. La CCN couvre donc l'ensemble des salariés de la branche ; elle est le référent de la négociation d'entreprise. La convention collective prévoit une négociation annuelle de branche qui fixe les minima hiérarchiques, au-dessous desquels aucun salarié ne peut-être payé. La nouvelle grille de classifications mise en place en 1994 et l'accord qui a été signé le 12 octobre 1995 fixe le minima conventionnel d'un ouvrier non spécialisé (coefficient 150) à 38,12F de l'heure et à 6442F par mois pour 169 heures de travail à compter du 1er janvier 1996. Les accords de branche sont pour la plupart signés unanimement par les organisations syndicales et l'activité paritaire est très développée. Cependant, compte tenu de la faible représentativité tant patronale que syndicale, la négociation d'entreprise demeure faible. La situation la plus fréquente est donc l'application minimale de la grille conventionnelle.

En 1993, le secteur comptait au total 10.160 entreprises (dont la moitié en région parisienne) qui réalisaient un chiffre d'affaire de 31,5 milliards de F, soit un chiffre d'affaire moyen par entreprise de 3,1MF. Sur le total de ces entreprises, 66,2 % ont des salariés et 33,8 % sont des entrepreneurs individuels. La proportion d'entrepreneurs individuels dans le secteur a fortement baissé depuis 1982 où elle représentait alors près de la moitié de la population des entreprises (47,7 %), rendant compte du phénomène de concentration du secteur. Le mode de croissance privilégié des grandes entreprises du secteur est celui de la croissance externe par rachat ou par fusion à l'exception du groupe leader, Onet, qui a privilégié la croissance interne jusque dans les années quatre-vingt. Les petites entreprises disparaissent soit à la suite de faillites, soit parce qu'elles se font racheter par les grandes.

Ces petites entreprises (de 0 à 9 salariés) sont parmi les plus nombreuses de la branche (76,2 % en 1993), mais elles ne réalisent qu'une faible part du chiffre d'affaire du secteur (13,6 % en 1993). En revanche, celles qui occupent 100 salariés et plus, minoritaires (3,7 %), en réalisent près des deux tiers (61,3 %). Parmi elles, quelques grands groupes soit indépendants, soit adossés à un groupe diversifié dans d'autres secteurs, participent à cette tendance à la concentration de l'offre : Onet, Abilis, Gsf, Compagnie Générale des Eaux, etc. (cf. tableau 3). Ces entreprises ont une couverture nationale par le biais d'un réseau d'agences décentralisé. Selon l'Insee, les 50 premières entreprises représentent 38 % du marché²⁵, ce qui n'indique pas un taux de concentration encore très important au regard des critères en vigueur dans d'autres secteurs. Ce sont pour la plupart des entreprises à dominante familiale, dont certaines datent du début du siècle. Le véritable développement du métier en terme de création d'entreprises date des années soixante. Ces entreprises ont atteint aujourd'hui la phase toujours

²⁵ Cf. *Les entreprises de services en 1994*, Insee Résultats n° 479-480-481, juillet 1996.

Tableau 3 : les 30 premières entreprises de propreté en France en 1994*

Rang	Entreprise	Chiffre d'affaire (MF)	Part de marché (%)
1	Onet	2270	7.2
2	Abilis	1270	4.0
3	GSF	1055	3.3
4	Penauille	769	2.4
5	Comatec	740	2.3
6	Bis Propreté	625	2.0
7	L'entreprise ferroviaire Safen	570	1.8
8	Groupe Raytec	553	1.8
9	Sin & Stes	530	1.7
10	Klinos	456	1.4
11	USP	444	1.4
12	Le Réseau propreté	340	1.1
13	Arcade	301	1.0
14	AAF La Providence	300	1.0
15	Groupe Eiffage	275	0.9
16	Cofigor-Isor	237	0.7
17	Les Services Peco	230	0.7
18	Capricorne Partici- pations	230	0.7
19	Groupe LG	220	0.7
20	Azur Net	209	0.7
21	Geser	192	0.6
22	Amex Lorraine	191	0.6
23	Groupe C	169	0.5
24	Challancin	140	0.4
25	Le Nettoyage Général	123	0.4
26	SPEN	120	0.4
27	L'Activité	115	0.4
28	CGS	108	0.3
29	ISS-Net International	99	0.3
30	Hôpital Service	95	0.3

* Chiffre d'affaire « nettoyage »

Source : FEP

délicate à négocier, en particulier en période de récession, de transition entre la première et la deuxième génération d'entrepreneurs.

Dans ce secteur règne une forte concurrence par les prix pour obtenir les marchés, par appel d'offre pour les plus importants. Il faut dire que les barrières à l'entrée sont faibles, au moins sur certains segments du marché (nettoyage courant) où l'investissement initial est quasi nul. En témoigne le rythme soutenu de création d'entreprises dans la branche, mais également une augmentation très importante du nombre de défaillances (+80 % de 1989 à 1992)²⁶. En témoigne également la présence croissante des associations sur certains créneaux du marché du nettoyage (évaluée à 5000 emplois aujourd'hui), en particulier sur le marché des collectivités locales et des prestations de proximité²⁷.

La concurrence par les prix l'emporte globalement sur la concurrence par la qualité. Cette situation a pour effet de comprimer la marge moyenne des entreprises, qui s'est vue réduite au cours des dernières années²⁸. Elle est aussi en contradiction avec la volonté affichée par la FEP de tirer les entreprises vers un plus grand professionnalisme et donc d'affronter une concurrence par la qualité. La stabilité des contrats autour d'une durée minimale (trois ans par ex.) semble être la condition *sine qua non* de la mise en oeuvre d'une stratégie de professionnalisme fondée sur la formation du personnel et la qualité des prestations. Mais elle suppose aussi une professionnalisation du client, c'est-à-dire une définition claire de ses attentes en fonction des coûts et des prix et non l'exigence d'une flexibilité maximale du travail à l'occasion de la prestation. Cette recherche d'une meilleure qualité des prestations est manifeste dans le cas de certains contrats passés notamment avec les hôpitaux, la SNCF ou les Aéroports de Paris. Ici, les contraintes figurant dans les cahiers des charges relèvent d'une obligation de résultats. Une norme européenne de qualité fondée sur la mise en place de systèmes de mesure sur site est en train d'être élaborée, pour laquelle la France et les Pays-Bas se disputent la place.

Jusqu'à la récession, la segmentation du marché entre nettoyage courant et spécialisé correspondait grosso modo à une segmentation de l'offre : les grandes entreprises de nettoyage s'intéressaient essentiellement aux marchés très techniques (nucléaire, hôpitaux, industrie), laissant aux autres entreprises du secteur les prestations de « proximité » (nettoyage de bureaux, de parties communes d'immeubles, etc.). Cette segmentation est aujourd'hui remise en cause : les grandes entreprises sont désormais présentes sur les petits marchés où étaient traditionnellement les P.M.E., parce qu'elles ont besoin de faire du chiffre d'affaire pour financer leurs coûts fixes. En revanche, certains marchés restent souvent inaccessibles aux P.M.E. parce que les coûts d'entrée y sont trop élevés (ceux qui exigent une certification aux normes ISO 9000 par ex.). La tendance du marché s'oriente aussi vers une bipolarisation de l'offre : à un pôle des prestations standardisées à faible valeur ajoutée, à l'autre pôle des prestations de qualité, différenciées donc plus cher, qui répondent à une demande spécifique.

Le processus d'internationalisation du secteur est faible, tant du point de vue des échanges internationaux de services que de l'investissement direct international. Il est concentré dans quelques entreprises. On dénombre en effet seulement 119 entreprises exportatrices parmi les 10.160 que compte le secteur, soit 1,2 % d'entre elles. Le montant des exportations en 1993 s'élevait à 111,8 millions de F, ce qui représente 3,9 % du chiffre d'affaire des entreprises

²⁶ Cf. S. Guillot : « Valorisation et structures de marché : le cas des services aux entreprises », Thèse de doctorat, Université Paris-Nord, 1995, tome 1, p. 17.

²⁷ Cette « concurrence », si elle ne menace pas réellement la branche, a sans doute en partie motivé l'accord Fare du 3 novembre 1995 pour favoriser l'insertion en partenariat avec le secteur associatif.

²⁸ Cf. S. Guillot (1995), op. cit.

exportatrices et 0,8% du chiffre d'affaire de l'ensemble des entreprises du secteur. Les entreprises françaises ayant des implantations à l'étranger étaient au nombre d'une dizaine, implantées principalement en Europe. Au 31.12.90, on dénombrait en revanche 35 entreprises étrangères dans le secteur du nettoyage industriel, employant 20.100 salariés pour un chiffre d'affaire de 1828 MF (HT). Le taux de pénétration étrangère était estimé à environ 10 % en terme d'effectifs salariés, et à 8,4 % en terme de chiffre d'affaire²⁹, avec une forte percée des investisseurs hollandais dans les années quatre-vingt. Ils sont les premiers investisseurs du secteur (15 entreprises sur les 35 entreprises étrangères). Ce taux est estimé à environ 15 % par la profession aujourd'hui et l'investissement étranger prend la forme privilégiée du rachat d'entreprise, ce qui n'a aucun effet sur la création nette d'emplois.

Abilis, deuxième groupe du secteur, est une filiale du groupe de services néerlandais Vendex. Le groupe danois ISS, numéro 1 mondial du secteur et leader du marché en Suède et aux Etats-Unis, s'est implanté sur le marché français en rachetant, fin 1994, la société Net International et en 1995 la Compagnie Générale des Services (CGS). Un groupe américain a récemment pénétré le marché danois du nettoyage chez les particuliers, à la faveur de la promulgation d'une loi pour le développement des services aux particuliers (exonération des charges sociales pour les prestataires de services aux particuliers). Ce marché du nettoyage « résidentiel » n'était pas jusqu'à cette initiative pénétré par les entreprises. Cette stratégie pourrait bien être mise en oeuvre dans d'autres pays, à la faveur d'initiatives législatives. En France, la création d'un syndicat des services à la personne par le CNPF, poursuit sans doute les mêmes objectifs.

L'investissement dans le secteur a été réalisé par 60,8 % des entreprises. Il s'élevait en 1993 à 813,6 MF (dont 721,9 d'investissement net). Parmi les composantes de l'investissement, les achats de matériel, outillage et mobilier constituent les dépenses principales (53 %), suivies des dépenses de matériel de transport (33,3 %), le reste étant représenté par les achats de terrains (0,8 %), bâtiments (1,8 %) et constructions neuves (11,1 %). Même si l'industrie du nettoyage est avant tout une industrie de main-d'oeuvre, les techniques et le matériel utilisés ont connu une évolution technologique sensible (cristallisation ou métallisation des sols, injection-extraction, emploi d'auto-laveuses, de balayeuses aspirantes, de robots, etc.). Les gains de productivité ont été obtenus par une rationalisation du travail (décomposition des gestes, enchaînement des opérations, etc.) et une automatisation qui reste toutefois limitée³⁰.

La ventilation des recettes par produit du secteur fournit une illustration du type de prestations délivrées par les entreprises. Une première subdivision peut être faite entre les prestations de nettoyage spécialisé (i.e. en milieu spécifique) et celles de nettoyage courant, comme le montre le tableau 4.

²⁹ Cf. J-M. Nivlet (1993), op. cit.

³⁰ Les robots de nettoyage ont connu un développement limité en raison de leur coût et de leurs difficultés à s'adapter aux contraintes spatiales et architecturales de l'environnement (cf. l'expérience d'utilisation des robots dans le Metro parisien).

**Tableau 4 : répartition des recettes en produits
du secteur du nettoyage industriel en France en 1993**

Produits du secteur	Recettes (millions de F)	Recettes (%)
Total services de nettoyage :	30465.9	100 %
Net. spéc. milieu hospitalier	296.0	1 %
Net. spéc. milieu industriel	4023.1	13.2 %
Net. spéc. milieu agro-alim.	109.7	0.3 %
Ramonage	163.3	0,5 %
Net. véhicules transport	1082.1	3.6 %
Autres services de net.	2763.7	9.1 %
Désinfection, dératisation, etc	1165.8	3.8 %
Total nettoyage spécialisé	9603.7	31.5 %
Net. vitres accès difficile	108.4	0.3 %
Net. vitres accès plein pied	1096.0	3.6 %
Net. cour. parties d'imm. com	2882.0	9.5 %
Net. cour. locaux, centres com	2894.8	9.5 %
Net. cour. équip. coll.	1089.1	3.6 %
Net. cour. loc. et bur. adm.	11211.2	36.8 %
Net. cour. usines et ateliers	1570.3	5.1 %
Autres produits	10.4	0,1 %
Total nettoyage courant	20862,2	68.5 %

Source : EAE Services, 1993.

Les premières représentaient près du tiers (31,5 %) des recettes du secteur en 1993, dont le nettoyage en milieu industriel constitue la part la plus importante (13,5 %). Les prestations de désinfection, dératisation, désinsectisation ne comptent quant à elles que pour 3,8 % de ce total. Tout le reste (68,5 %) recouvre des prestations de nettoyage courant parmi lesquelles on peut distinguer le nettoyage de bureaux et locaux administratifs (36,8 %), de parties communes d'immeubles (9,5 %), de locaux et centres commerciaux (9,5 %) pour celles qui offrent les recettes les plus importantes.

Les caractéristiques de la demande

On a vu plus haut que l'essor de la demande correspondait en partie à l'externalisation par les entreprises des activités de nettoyage. Ce taux atteint 55 % en France selon la profession³¹, soit le niveau de la moyenne européenne³², ce qui signifie que certains secteurs n'ont pas encore procédé à l'externalisation de leurs activités de nettoyage qu'elles continuent de pratiquer en interne (les collectivités territoriales qui ont encore beaucoup d'agents communaux affectés à ces tâches, de même le secteur hospitalier, le secteur de l'hôtellerie et une partie de l'industrie)³³. Les marchés publics (administrations) représenteraient en France seulement 12 % de l'activité du secteur du nettoyage industriel³⁴.

³¹ Ce taux est estimé à partir des statistiques de vente de matériel des fournisseurs qui établissent une distinction selon la nature des clientèles (grand public, industrie du nettoyage elle-même subdivisée en autonettoyage et nettoyage professionnel).

³² C'est aux Pays-Bas que ce taux est le plus élevé (70%), en Finlande qu'il est le plus bas (13%) pour les Etats membres de l'UE. Au Japon, ce taux est exceptionnellement élevé (proche de 100%) car la législation oblige à passer par un prestataire extérieur.

³³ C'est dans le nettoyage de bureaux que l'autonettoyage est la pratique la moins fréquente.

³⁴ Cf. FENI : *Services de nettoyage industriel - Panorama UE 1994*, Bruxelles, 1995.

Les grands acheteurs publics procèdent par appel d'offre avec établissement d'un cahier des charges pour sélectionner les prestataires. Dans ce secteur, le critère du « moins disant » est le plus souvent retenu d'après nos entretiens, ce qui ne favorise pas la recherche d'une politique de qualité et de professionnalisme de la part des prestataires. La pratique de l'appel d'offre s'est également banalisée dans le privé pour les grands clients. Dans une période de restriction budgétaire pour le secteur public et de resserrement des coûts pour le secteur privé, les dépenses de nettoyage tendent à être révisées à la baisse, n'étant pas jugées indispensables ou apparaissant comme des prestations dont la qualité est toute relative. La pression à la baisse des prix de la part des grands clients amène donc certaines entreprises à concéder des rabais parfois importants par rapport aux prix de soumission des appels d'offre, qui se répercutent sur les coûts et sur la qualité des prestations réalisées, et ne respectent pas les conditions établies par le cahier des charges. Car les grands donneurs d'ordre se sont dotés de services achats qui négocient durement les prix des prestations de nettoyage, et ont tendance à en réduire l'importance dans des périodes de recherche tous azimuts d'économies de coût.

Il s'agit donc d'un marché gouverné par la demande, où les grands clients sont en situation de dicter leurs conditions aux prestataires en imposant une pression à la baisse des prix amplifiée par la concurrence au sein du secteur³⁵. C'est une relation de type donneur d'ordre/sous-traitant qui prévaut ici, renforcée par des sanctions prévues en cas de non respect du cahier des charges. Les grands donneurs d'ordre ont mis en place des services achats chargés de négocier les termes des contrats, sachant que l'externalisation des activités de nettoyage a été principalement guidée par la recherche d'une flexibilité et d'une réduction des coûts. La durée de conservation d'un marché (ou d'un contrat) s'est d'ailleurs réduite sensiblement pour les entreprises prestataires. Les clients changent plus souvent d'entreprise de nettoyage aujourd'hui, faisant jouer la concurrence ; à l'exception de très gros contrats qui demandent des investissements tels pour l'entreprise qu'elle ne peut rentabiliser l'acquisition de matériel et la formation spécifique du personnel que sur la durée (ex. contrats de 5 ans, voire 8 ans dans le cas du Métro parisien).

Les contrats de faible importance sont en général d'une durée minimale de 1 an, voire 2ans, renouvelables par tacite reconduction. Les gros contrats sont souvent de 5 ans, voire 10 ans (comme le Métro parisien)³⁶. La profession observe que la durée de conservation d'un client s'est réduite sensiblement ces dernières années. Cette remarque intéresse surtout les grandes entreprises, particulièrement représentées au sein de la FEP. Les petites entreprises du nettoyage ont probablement des durées de contrat plus importantes dans la mesure où ils ont affaire à des petits clients dont les dépenses de nettoyage restent d'un montant peu élevé, dans le cadre de relations de proximité.

Selon une étude d'Eurostaf³⁷, une tendance à l'élargissement des prestations (sécurité, restauration collective, réparations diverses, etc.) et à une diversification des groupes de nettoyage aurait émergé ces dernières années, qui s'inspire du modèle des entreprises multi-

³⁵ Il n'est pas rare, en particulier dans la période actuelle de forte concurrence et de pression à la baisse des prix, que la passation d'un marché soit l'occasion, pour l'entreprise repreneuse, de restructurer le chantier et d'envoyer une partie des salariés affectés à ce chantier sur un autre chantier, ou de licencier en cas de refus des salariés (licenciement économique). Du point de vue de la négociation collective, on comprend que cette situation soulève des problèmes spécifiques touchant au droit syndical, à l'aménagement du temps de travail et à l'ancienneté.

³⁶ Il a été reconduit pour 8 ans et segmenté entre la Comatec et le groupe Onet.

³⁷ Cf. *Intérim, Nettoyage industriel, sécurité/gardiennage*, Perspectives stratégiques et financières : Eurostaf, Paris, 1995.

services anglo-saxonnes et japonaises. Cette tendance, si elle se confirme, entraînerait l'arrivée de nouveaux concurrents sur ce marché et pourrait en déstabiliser les frontières actuelles. C'est déjà le cas pour les plus grandes entreprises du secteur, qui appartiennent à des groupes multi-services (Compagnie générale des Eaux, Bis, Ecco). Au niveau européen, la France posséderait près du quart du marché du nettoyage industriel, la part la plus importante du secteur après l'Allemagne.

Les caractéristiques de l'emploi et de la main-d'oeuvre

Selon l'EAE 1993, le secteur employait 263.942 personnes au total au 31 décembre 1993, dont 253.583 salariés (96,1 %). Ces salariés comptaient pour 1,3 % de l'ensemble des salariés en France à cette date, et 7,8 % des effectifs salariés des services marchands (hors santé). Le secteur a créé au total 112.000 emplois dont près de 108.000 emplois salariés entre 1984 et 1993, soit un taux de croissance annuel de 6,3 %, bien supérieur à celui de l'ensemble de l'économie française (0,8 %) sur la même période.

Tableau 5 : l'emploi dans le secteur du nettoyage industriel en France

	1984	1988	1990	1993
Emploi salarié	145.835	188.907	217.481	253.583
Emploi non salarié	6.284	8.587	9.544	10.359
Emploi total	151.669	197.494	227.025	263.942

Source: EAE services

Parmi ces salariés³⁸, 57% d'entre eux travaillaient à temps partiel, soit moins de 32 h par semaine. Il s'agit là d'un des taux de temps partiel les plus élevés des services marchands, après les études de marché et de sondage (59 %). En dix ans, l'usage du temps partiel s'est considérablement accru bien qu'il concernât déjà 42,9 % de la population salariée du secteur en 1984. Cette situation renvoie aux caractéristiques de la main-d'oeuvre et aux conditions de travail spécifiques du secteur qui sont imposées aux salariés.

Le nettoyage industriel est un secteur qui emploie principalement des salariés de faible niveau de qualification (essentiellement des ouvriers, on devrait dire des ouvrières puisque la main-d'oeuvre y est principalement féminine, qui représente 63% des salariés de la branche en 1994 selon les Comptes des services³⁹). D'ailleurs, seuls 3,1% des salariés appartiennent à la catégorie « Direction et cadres » au 31 décembre 1993 ou encore 7,6% des salariés temps plein (contre respectivement 3,6% et 6,4% en 1984). Le taux d'encadrement reste donc globalement faible ; il est en outre plus élevé dans les petites entreprises que dans les grandes, comme le montre le tableau 6.

³⁸ Cette évaluation est probablement surestimée compte tenu du fait qu'un salarié peut avoir plusieurs employeurs, ce qui est une caractéristique du secteur ; ainsi, la comptabilisation des salariés par entreprise peut amener à des doubles comptages.

³⁹ On rappelle qu'il s'agit-là d'enquêtes de branche, donc basées sur le produit, c'est-à-dire que les activités de nettoyage faites par des entreprises n'appartenant pas au secteur du nettoyage sont prises en compte ici.

Tableau 6 : ventilation des effectifs du nettoyage industriel en France

Taille des entreprises du secteur	Chefs d'entrep. et associés	Aides familiaux	Total non-salariés	Direction et cadres à temps plein	Total salariés à temps plein	Salariés à temps partiel	Apprentis	Total salariés
0 à 9 salariés	8.061 98.2 %	149 1.8 %	8.210 100 %	1.867 8.1 %	6.261 40.1 %	7.447 47.7 %	36	15.611 100 %
10 à 19 salariés	905 98.6 %	13 0.4 %	918 100 %	873 7.8 %	4.843 39.8 %	6.449 52.9 %	18	12.183 100 %
20 à 49 salariés	781 96.2 %	31 3.8 %	812 100 %	1.284 5.2 %	9.419 36.4 %	15.095 58.3 %	70	25.868 100 %
50 à 99 salariés	241 97.6 %	6 2.4 %	247 100 %	680 3.4 %	6.406 28.5 %	15.385 68.4 %	12	22.483 100 %
100 à 199 salariés	111 96.5 %	4 3.5 %	115 100 %	570 2.1 %	9.878 34.7 %	18.009 63.2 %	16	28.473 100 %
200 salariés et plus	57 100 %	0 0 %	57 100 %	2.476 1.7 %	64.620 43.4 %	81.818 54.9 %	51	148.965 100 %
Ensemble du secteur	10.156 98.0 %	203 2.0 %	10.359 100 %	7.750 3.1 %	101.427 40.0 %	144.203 56.9 %	203	253.583 100 %

Source : EAE Services, 1993.

La maîtrise du nettoyage est composée pour partie d'anciens ouvriers arrivés au statut par l'ancienneté, la promotion et la formation. Les cadres viennent plus souvent de l'extérieur et sont de plus en plus recrutés au niveau bac +2 : c'est le cas des chefs d'agence, qui ont une responsabilité territoriale au plan commercial et de la gestion des chantiers ; c'est aussi le cas des inspecteurs ou responsables du personnel, parfois d'anciens militaires reconvertis.

Les données de la dernière enquête « emploi-rémunérations » de 1993-94 effectuée par la chambre patronale du secteur (FEP) fournissent des indications plus détaillées sur le type de main-d'oeuvre, qui viennent compléter celles de l'Insee sans qu'elles soient toutefois comparables⁴⁰. Il faut préciser que cette enquête représente seulement 2,5 % du nombre d'entreprises du secteur recensées en 1993 par l'EAE et 21 % du nombre de salariés. La répartition des effectifs par catégorie socioprofessionnelle indique que la proportion d'ouvriers est très largement prédominante (93,5 %), et que ces emplois sont occupés principalement par des femmes (72 % des ouvriers), ainsi que les emplois d'employés (80 %). A partir de là, plus on monte dans la grille des qualifications, plus les emplois se « masculinisent » (71 % chez les T.A.M. et 75 % chez les cadres), même si les autres emplois ne représentent qu'une part marginale de la main-d'oeuvre du secteur (voir tableau 7).

⁴⁰ La FEP représente environ les deux tiers de la profession du point de vue de l'emploi et du chiffre d'affaire du secteur, mais seulement 20% du point de vue du nombre d'entreprises, étant faiblement représentative chez les entreprises de petite taille. D'autre part, le taux de réponse de l'enquête emploi-rémunération 1993 est faible : 250 réponses sur 1800 adhérents (14%).

**Tableau 7 : répartition des effectifs par C.S.P.
dans le nettoyage industriel en France**

CSP	Hommes	Femmes	Total
Ouvriers	13196	35792	49736
Employés	297	1040	1305
TAM	898	378	1270
cadres	638	244	848
Total	3152	37454	53159

Source : FEP (1995)

La main-d'oeuvre d'origine étrangère constitue près d'un tiers de la population salariée (32 %) dont la moitié provient des pays de l'Union Européenne et l'autre moitié des pays extra-communautaires. C'est là une caractéristique forte du secteur⁴¹ qui illustre son rôle traditionnel d'intégration économique et sociale. Elle conditionne également la gestion de la main-d'oeuvre. Une partie de ces travailleurs étrangers n'ont qu'une maîtrise partielle de la langue française (parlé et écrit) et de fait, ne progressent guère à l'intérieur de l'entreprise. Un accord de formation a toutefois été signé entre les organisations syndicales et la FEP pour mettre en place des stages de formation de base et permettre une évolution professionnelle dans la branche, soumise à des évolutions techniques « incrémentales » (nouvelles méthodes, nouvelles machines)⁴². Les chantiers sont souvent structurés par ethnie, en fonction de l'ethnie d'appartenance du chef d'équipe⁴³.

La répartition de l'effectif par âge montre que les deux tiers des salariés ont entre 26 et 45 ans, tandis que les plus jeunes (18/25 ans) n'en représentent que 13 % et les plus âgés (+45ans) 21 %. Ces données confirment le rôle intégrateur du secteur, moins pour les jeunes que pour des salariés d'âge moyen, pour partie d'origine étrangère. Enfin, les contrats à durée déterminée ne constituent que 12,3 % des contrats de travail des salariés (et les contrats à durée indéterminée 87,7 %), ce qui n'est pas étonnant dans la mesure où c'est le temps partiel qui prévaut comme caractéristique majeure de l'emploi dans le secteur comme il a été dit plus haut.

Les données de l'enquête FEP, laquelle est basée sur la grille des classifications issue de l'ancienne convention nationale de branche des entreprises de propreté, reflètent la structure peu qualifiée de la main-d'oeuvre ouvrière dans le nettoyage industriel. Huit coefficients répartis en 3 classes représentent les qualifications ouvrières auxquelles correspondent des salaires horaires bruts. Le minima conventionnel du coefficient plancher de la grille est supérieur au Smic (38,12F depuis le 1er janvier 1996 contre 36,98F). Mais il est surtout

⁴¹ On sait également que le tertiaire pris globalement emploie aujourd'hui davantage d'étrangers que l'industrie et le bâtiment confondus, cf. A. Echardour et E. Maurin, « La main-d'oeuvre étrangère », La société française, Données sociales 1993, Insee.

⁴² On ne sait pas, avec les données de la FEP, qui a profité des 72.400 h de formation en 1973 et des 101.900 h de formation en 1994, et de la progression non négligeable du budget de formation qui est passé de 7,8 millions de F en 1993 à 13,9 millions de F en 1994. L'absence d'esprit de formation est cependant partagée par une grande partie des patrons du nettoyage, et entretenue par des contraintes inhérentes au secteur (horaires de travail, turnover, etc.). La professionnalisation des ouvriers du secteur est l'obstacle le plus difficile à résoudre, et constitue un enjeu important pour l'évolution de la branche.

⁴³ Un « esprit de clan » y est de ce fait entretenu, qui fonde la cohésion et la stabilité des équipes, mais qui peut poser problème lors de la passation d'un marché et d'un changement d'employeur.

notable que 89,9 % des salariés ouvriers sont classés aux deux premiers échelons de la classe 1, dont 84,2 % au coefficient minimal (130). Si l'on considère l'ensemble des salariés, 91,4 % d'entre eux seraient ainsi rémunérés au minimum hiérarchique de leur coefficient. Ces données témoignent d'une très faible évolution professionnelle, caractéristique de la branche ⁴⁴.

La prime d'ancienneté s'échelonne de 0 à 8 % en complément du salaire brut ⁴⁵. Chez les ouvriers, la distribution des salariés selon les taux de prime liés à l'ancienneté indique la forte mobilité externe qui prévaut dans ce secteur pour cette catégorie d'emplois : les deux tiers des ouvriers n'ont pas plus de 6 ans d'ancienneté (dont 41,6 % pas plus de 3 ans). Seuls 8,3 % d'entre eux ont plus de 15 ans d'ancienneté et ont atteint le taux maximum de la prime (8 %). A mesure que l'on s'élève dans la grille, ces proportions s'inversent. Les employés, techniciens agents de maîtrise et cadres sont plus nombreux à rester plus longtemps dans leur emploi comme l'indique le tableau 8 :

**Tableau 8 : prime d'ancienneté
dans le nettoyage industriel en France au 31.12.94**

Taux de la prime	Ouvriers	Employés	TAM	Cadres
0 %	12395	241	130	92
2 %	7751	193	181	80
3 %	3468	94	108	38
4 %	1999	45	87	134
6 %	1728	29	54	38
8 %	2460	89	178	127
Total	29801	691	738	509

Source : FEP (1995)

Les ouvriers (en fait principalement des ouvrières), catégorie la plus nombreuse du secteur sont pour beaucoup des migrants d'origine étrangère (notamment en région parisienne, Rhône-Alpes et PACA) ou des migrants du monde rural (ailleurs en province). Ils sont en majorité peu ou pas qualifiés et choisissent le nettoyage souvent en dernier recours. On devient professionnel du nettoyage le plus souvent par accident. Cette activité offre parfois une seconde chance pour des individus aux parcours professionnels et sociaux instables et hétérogènes. Les conditions de travail y sont dures et contraignantes, pour une rémunération relativement faible même si le minimum conventionnel est légèrement au-dessus du Smic. Le temps partiel est ici un temps partiel imposé et non choisi. L'activité de nettoyage industriel s'effectue pour quelques heures sur un site, à des horaires atypiques, en général avant et après les heures de bureaux ⁴⁶. Et les salariés ont souvent, par nécessité matérielle et du fait des changements fréquents de chantiers liés aux appels d'offre, plusieurs employeurs (2 ou 3).

⁴⁴ De surcroît, le référentiel des qualifications et classifications relève plus d'une culture industrielle que d'une culture de services, où les seuls aspects techniques (connaissance des machines, des produits) sont pris en compte au détriment des compétences comportementales ou réactives liées à la gestion du face à face, à la capacité de gérer des situations d'interaction, etc.

⁴⁵ Elle a été remplacée par la prime d'expérience de branche lors de la signature de la nouvelle CCN au 1/07/94, mise en oeuvre au 1^{er} janvier 1995.

⁴⁶ Entre 6h et 9h le matin et entre 18 h et 21 h le soir.

Lorsqu'une entreprise cliente renouvelle un contrat de nettoyage par appel d'offre, ce qui est le cas des grands donneurs d'ordre (pas seulement publics mais aussi privés), l'entreprise qui est retenue n'est pas nécessairement la même que celle qui détenait le marché précédemment. De ce fait, les salariés en général affectés à un chantier par leur entreprise, changent d'employeur lorsque ce chantier passe dans les mains d'une autre entreprise. Il existe à cet effet une clause négociée en 1986 puis en 1990 dans la convention collective nationale de maintien du personnel sur le site (annexe 7), dans le cas de reprise d'un chantier par une entreprise. Ce qui induit un type de rapport salarial un peu particulier, où les ouvriers ont plus de liens avec l'entreprise cliente qui est leur lieu de travail qu'avec leur(s) employeur(s), qui sont amenés à changer et qui ne sont pas toujours bien identifiés. Ce qui induit également des avantages différenciés entre salariés appartenant à des chantiers différents au sein de la même entreprise (ex. 13^e mois qui n'est pas dans la convention collective nationale)⁴⁷.

Les salariés cumulent ainsi plusieurs temps partiels⁴⁸, avec des temps de transport pour se rendre d'un chantier à l'autre qui rallongent la journée de travail, et qui ne sont pas rémunérés en tant que tels (CCN). Les données fournies par l'Insee montrent qu'un salarié travaille en moyenne 1200 heures dans l'année. La durée moyenne se situe entre 4 et 5h par jour (FENI, 1995). Les données de la chambre patronale (FEP) indiquent que près des deux tiers des ouvriers (63,5%) travaillent moins de 32 heures par semaine ; chez les employés, cette proportion tombe à 30,4%, tandis qu'elle est marginale chez les T.A.M. et les cadres (4,3 % pour les deux catégories). La rémunération horaire de travail salarié y est en moyenne de 47,30F pour un volume annuel de 298.758.000 heures de travail salarié (soit 1200 heures annuelles par salarié)⁴⁹, soit l'une des rémunérations les plus faibles des services marchands après celle des services personnels (44,60F).

Par rapport à l'ensemble des caractéristiques telles qu'elles ont pu être appréhendées à travers l'analyse des statistiques disponibles et des entretiens que nous avons réalisés, il est notable que le secteur du nettoyage jouit d'une image professionnelle et sociale dévalorisée.

Les caractéristiques des coûts et des prix

La formation des prix dans les services renvoie à un ensemble de pratiques qui se réfèrent en règle générale à la fixation d'un taux de marge par rapport aux coûts, fonction de la demande et de la structure du marché. Mais il y a une grande diversité des comportements individuels des entreprises en la matière, compte tenu de leurs caractéristiques propres et de leur positionnement relatif sur le marché. S. Guillot indique ainsi, sur la base d'une analyse économétrique de données individuelles du secteur d'après les résultats des EAE services de 1984 à 1992, que la marge n'est pas strictement dépendante de la taille des entreprises, non plus que d'autres facteurs tels que la spécialisation, ou la localisation géographique, etc.⁵⁰. De surcroît, il est délicat de distinguer dans les secteurs des services en général ce qui relève d'une amélioration de la qualité des prestations ou d'une augmentation des prix : il n'existe pas le plus souvent d'unités physiques identifiables dans les prestations ni la possibilité d'observer

⁴⁷ Ce type d'avantages est souvent acquis après un conflit, et donc maintenu lors de la passation d'un marché en vertu de la continuité du contrat de travail, tel qu'il est prévu par l'annexe 7.

⁴⁸ Certains n'effectuent même pas les 200 h par trimestre nécessaires pour avoir droit aux indemnités journalières de la Sécurité Sociale. Une couverture sociale complémentaire en cas de maladie, d'accidents du travail et de décès, a néanmoins été mise en place au niveau national dans le cadre de la convention collective de branche, ce qui constitue une avancée importante et originale.

⁴⁹ Depuis 1982, cette durée annuelle par salarié a légèrement diminué : elle était en effet de 1300 heures à cette date.

⁵⁰ Cf. S. Guillot (1995), op. cit.

directement les prix, en particulier lorsqu'il s'agit de services aux entreprises destinés à la consommation intermédiaire. Le prix d'une prestation est celui qui est fixé dans le cahier des charges issu d'une relation commerciale privée entre le prestataire et le client.

Dans le secteur du nettoyage industriel, le coût du travail apparaît donc comme un élément déterminant des coûts de production, et partant, des prix dans ce secteur⁵¹. Les données établies par la FEP sur la base de l'enquête Emploi-Rémunération 1993-1994 réalisées auprès des entreprises adhérentes indiquent que le secteur comporte une majorité d'ouvriers (93,5 %), le reste de la main-d'oeuvre se répartissant entre les employés (2,5 %), les techniciens, agents de maîtrise (2,4 %) et les cadres (1,6 %). Sur la main-d'oeuvre ouvrière, 84,2 % sont classés au premier échelon de la grille de classification (coefficient 130) et 5,7 % au deuxième échelon (coefficient 135). Ce qui signifie que près de 90 % des ouvriers sont classés aux deux premiers échelons de la grille conventionnelle, soit plus des trois quarts des salariés du secteur (76,5 %)⁵². On a donc cherché à déterminer la structure du coût du travail sur la base du taux horaire du 1^{er} échelon de la grille au 1^{er} janvier 1995 (coefficient 150), soit 37,19F pour 169 heures de travail par mois.

Tableau 9 : structure des prélèvements sociaux et fiscaux d'un ouvrier célibataire du secteur du nettoyage industriel (coefficient 150) en France au 1^{er} janvier 1995

Structure du coût	Montant en F	Indice
salaire net	5054,16	100
cotisations salariales	1230,95	24
impôt sur le revenu	148,04	3
salaire brut	6285,11	124
cotisations patronales *	2374,19	47
coût du travail	8659,30	171

** Il s'agit des seules cotisations obligatoires sans coût congés payés, ni taxe professionnelle, etc. Les employeurs bénéficient dans ce secteur d'un abattement de 10% à concurrence du Smic, à l'instar du secteur du bâtiment.*

Sur la période 1984-93, la part des frais de personnel dans le chiffre d'affaire des entreprises de plus de vingt salariés a constamment diminué. Les entreprises de nettoyage n'en ont pas pour autant amélioré leurs marges nettes, qui tendent également à se détériorer, malgré une légère remontée depuis 1990.

⁵¹ Le recours à la sous-traitance est inclus dans le poste « Autres achats et charges externes » et constitue sans doute une part significative de ce poste. Il n'est donc pas comptabilisé dans le coût du travail ici, qui se trouve ainsi sous-évalué en partie.

⁵² Ce qui signifie que les mesures récentes d'exonération des charges sociales concernent une part prépondérante de la main-d'oeuvre du secteur.

**Tableau 10 : structure des comptes de résultat
des entreprises de nettoyage industriel en France (en % du chiffre d'affaire)**

Année	Frais de personnel (%)	Autres achats et charges (%)	EBE (%)	Résultat net (%)	Chiffre d'affaire (%)
1984	76,0	ND	4,5	2,3	100,0
1988	73,8	14,4	5,0	1,5	100,0
1990	72,4	15,8	5,2	1,7	100,0
1993	70,7	17,0	5,8	2,0	100,0

Source: EAE services, entreprises de 20 salariés et plus.

Ce constat amène à penser que dans le cadre d'une concurrence très forte lors des appels d'offre, les prestataires du secteur du nettoyage auraient tendance à répercuter la baisse des frais de personnel dans les prix, plutôt que d'adopter des comportements de marge. Pour obtenir les contrats, les entreprises sont conduites à établir des cahiers des charges très serrés sous la pression des grands donneurs d'ordre, qui fixent les normes pour le reste de la profession. Cette situation se traduit pour les salariés par une intensification des cadences de travail, voire des charges de travail tout simplement intenable aboutissant le plus souvent à une détérioration de la qualité des prestations. Comme la notion de propreté est toute relative sauf à constituer un obstacle à l'activité (nettoyage très spécialisé dans des sites sensibles), les clients se « satisfont » de cette situation, étant eux-mêmes soumis à des restrictions budgétaires.

Le secteur du nettoyage aux Etats-Unis

Introduction

L'histoire de cette branche n'est pas documentée et reste à écrire. Ses origines remonteraient aux années 1920 et à la grande crise économique. Elle a commencé à se développer avec la main-d'oeuvre immigrée (Italiens, etc.) et le nettoyage de vitres. Le chômage frappait durement l'économie américaine (25 % de la population active) et certains emplois ont commencé à se développer du fait de la nécessité dans laquelle se trouvaient alors un grand nombre de personnes de travailler à tout prix. Ces travailleurs parcouraient les grandes villes à pied avec leur seau et leur serpillière pour trouver des clients. Ils ont commencé par nettoyer les vitres et les façades des magasins et des immeubles, puis ont progressivement nettoyé l'intérieur des immeubles.

L'histoire du syndicat des services SEIU témoigne des origines de la branche. Ce syndicat s'est constitué en 1921 en démarrant avec les travailleurs du nettoyage (*janitors*), auxquels sont venus s'adjoindre par la suite des travailleurs d'autres secteurs des services. Il s'est d'ailleurs appelé jusqu'aux années soixante le "*Building Service International Union*" (BSIU) pour devenir par la suite le SEIU, éliminant le terme *Building* de son nom. En revanche, l'association professionnelle des entreprises de nettoyage ne date que de 1965. Elle s'est intitulée au départ *National Association of Building Service Contractor*, et s'est constituée autour de 40 à 50 entreprises prestataires dans le but de partager l'information et d'élever le niveau de professionnalisme. Elle est devenue en 1974 *Building Service Contractors Association International* (BSCAI), 10 % de ses membres étant hors des Etats-Unis (39 pays différents). Elle compte aujourd'hui 2500 entreprises adhérentes, qui représentent environ 30 % du marché en terme de chiffre d'affaire.

Les caractéristiques de l'offre

Le recensement des services (*Census of Service Industries*) permet d'établir tous les 5 ans une lecture détaillée des principales tendances de l'offre de services aux Etats-Unis⁵³. Le secteur des services d'entretien et de nettoyage des immeubles (SIC 734) se caractérisait au dernier recensement de 1992 par une part largement prépondérante d'établissements sans salariés et d'entrepreneurs individuels.

Tableau 11 : Principales caractéristiques de l'offre dans le secteur du nettoyage et de l'entretien des immeubles en 1992 aux Etats-Unis

SIC 734	Nombre	dont propriétaires individuels	dont SNC (<i>partnerships</i>)	Chiffre d'affaire (M\$)
Total établissements	460.510 (100 %)	412.860	7.225	23.585,7 (100 %)
Etablissements avec salarié	57.649 (12,5 %)	25.579	2.430	19.002,7 (80,6 %)
Etablissements sans salariés	402.861 (87,5 %)	387.281	4.795	4.582,9 (19,4 %)

Source : Census of Service Industries, 1992.

⁵³ Il s'agit d'une enquête dont l'unité de base est l'établissement.

Le nombre total d'établissements était estimé à 460.510 pour un chiffre d'affaire global de 23,6 milliards de \$ (124,9 milliards de FF). Sur ce total, une grande majorité d'entre eux (87,5 %) n'avaient pas de salariés⁵⁴, mais ils ne comptaient que pour 19,4 % du chiffre d'affaire du secteur⁵⁵. Les autres établissements (12,5 %), réalisaient pour leur part un chiffre d'affaire de 19 milliards de \$ (110,7 milliards de FF), soit 80,6 % du chiffre d'affaire du secteur. C'est à leur analyse que ce qui suit est consacré.

Ce marché a connu un taux de croissance annuel moyen du chiffre d'affaire de 9,7 % entre 1982 et 1992, plus soutenu durant la première moitié des années quatre-vingt et brusquement interrompu par la récession de 1991. L'offre est constituée principalement d'établissements de petite taille (avec seulement 1 ou 2 salariés) : la taille moyenne des établissements qui pouvait être estimée à 16,9 salariés en 1982 pour un chiffre d'affaire moyen de 236.300\$ (1,5MFF) s'est trouvée réduite à 14,2 salariés en 1992 mais pour un chiffre d'affaire légèrement supérieur de 329.600\$ (1,9 MFF). Les établissements de grande taille (plus de 100 salariés) occupent cependant une part croissante du marché. En 1992, ils représentaient 35 % du chiffre d'affaire et 47 % des emplois du secteur.

**Tableau 12 : évolution du secteur des services
aux immeubles aux Etats-Unis (SIC 734)**

année	nombre d'établisse- ments	nombre d'emplois	masse salariale (en M\$)	chiffre d'affaire (en M\$)
1982	31.891	539.936	3.899	7.537
1987	47.585	745.962	6.555	13.185
1992	57.649	817.944	9.164	19.003

Source : Census of Service Industries.

⁵⁴ Soit parce qu'ils sont des propriétaires individuels, soit parce qu'ils se sont constitués en SNC et paient des honoraires aux associés

⁵⁵ 45% de ceux d'entre eux opérant sur l'année entière avaient un chiffre d'affaire annuel de moins de 5000\$ (moins de 26.450FF), cf. US Department of Commerce : 1992 *Census of Service Industries, Non employer statistics series*, March 1995.

Tableau 13 : répartition des établissements de nettoyage et d'entretien des immeubles en fonction de leur chiffre d'affaire en 1992 aux Etats-Unis

Montant du chiffre d'affaire	Nombre d'établ.*	en %
- de 10.000\$	640	1,3
de 10.000 à 24.999\$	3.262	6,9
de 25.000 à 49.999\$	6.875	14,6
de 50.000 à 99.999\$	10.893	23,1
de 100.000 à 249.999\$	12.623	26,8
de 250.000 à 499.999\$	6.002	12,7
de 500.000 à 899.999\$	3.530	7,5
de 1.000.000 à 2.499.999\$	2.367	5,0
+ de 2.500.000\$	955	2,0
Total établissements	47.147	100,0

* Il s'agit des seuls établissements soumis à l'impôt et opérant sur l'année entière
Source : 1992 Census of Service Industries

Tableau 14 : répartition des établissements de nettoyage et d'entretien des immeubles selon le nombre d'emplois en 1992 aux Etats-Unis

Nombre de salariés	Nombre d'établ.*	en %
aucun salarié	2.306	4,9
de 1 à 4 salariés	22.084	46,8
de 5 à 9 salariés	9.593	20,3
de 10 à 19 salariés	6.667	14,1
de 20 à 49 salariés	4.118	8,7
de 50 à 99 salariés	1.141	2,4
100 salariés et +	1.238	2,6
Total établissements	47.147	100,0

* Il s'agit des seuls établissements soumis à l'impôt et opérant sur l'année entière
Source : 1992 Census of Service Industries

Tableau 15 : répartition des entreprises de nettoyage et d'entretien des immeubles selon le nombre d'établissements en 1992 aux Etats-Unis

Taille des entreprises	Nombre d'entreprises*	en %
mono-établissement	53.214	98,4
multi-établissement dont :	848	1,6
<i>avec 1 établissement</i>	316	0,6
<i>avec 2 établissements</i>	256	0,5
<i>avec 3 à 4 établissements</i>	136	0,2
<i>avec 5 à 9 établissements</i>	83	0,2
<i>avec plus de 10 établissements</i>	57	0,1
Total entreprises	54.062	100,0

* Il s'agit des seuls établissements soumis à l'impôt et opérant sur l'année entière
Source : 1992 Census of Service Industries

Le marché du nettoyage industriel reste assez peu concentré, bien qu'il soit dominé à sa tête par deux grandes firmes, ABM à capitaux américains et ISS à capitaux danois. Mais en 1992, les 4 premières entreprises ne représentaient que 9,9 % du marché en terme de chiffre d'affaire, et les 50 premières seulement un peu plus du quart (26,7 %) ⁵⁶. Il s'agit donc d'un marché très fragmenté et surtout principalement concentré géographiquement dans les grosses agglomérations urbaines de certaines régions des Etats-Unis (cf. tableau 16).

En 1991, la Californie arrivait au premier rang des Etats, tant en terme d'emplois (10,9 %) que d'établissements (11,8 %), après l'Etat de New-York (9,3 % des emplois et 5,7 % des établissements) et celui du Texas (6,8 % des emplois et 5,4 % des établissements) pour l'activité de nettoyage et d'entretien des immeubles (SIC 734) ⁵⁷. D'après une étude de MarketData Enterprises ⁵⁸, plus de 25 % de cette activité est concentrée à New-York et à Los Angeles. Ce même cabinet d'études estimait le volume total du marché en terme de surface à nettoyer à 6860 millions de m², dont 18,7 % seulement représentaient de l'immobilier de bureaux.

La majorité des entreprises sont spécialisées dans le nettoyage. Un petit nombre d'entre elles se sont néanmoins diversifiées dans la prestation de services, avec une division spécialisée dans le nettoyage, une autre dans la fourniture de travail temporaire de secrétaire, ou d'OS d'industrie, etc. Ces entreprises procurent donc avant tout de la force de travail, de la main-d'oeuvre. ABM a par exemple 3 divisions : une dans le nettoyage, une dans l'ingénierie, et une dans le gardiennage de parkings et la sécurité.

La franchise se développe rapidement dans cette activité, alimentée par le chômage des ouvriers et des employés dû aux licenciements et aux restructurations qui touchent nombre de secteurs aux Etats-Unis. Elle ne représente toutefois qu'une part marginale du marché (environ 3 % du chiffre d'affaire). Le coût d'achat de cette franchise est de 15.000\$ (83.000FF) dont 47 % de coûts de démarrage pour un investissement total estimé à 22.000\$ (122.000FF), voire plus. Le chiffre d'affaire d'un franchisé est estimé à 95.200\$ par an (528.000FF) et son profit net à 28.570\$ (159.000FF). Jani-King domine ce marché dans le nettoyage avec 4033 franchisés dispersés dans 30 Etats et 8 pays.

⁵⁶ Cf. US Department of Commerce : *1992 Census of Service Industries, Establishment and Firm size*, February 1995.

⁵⁷ Cf. Service Industries USA (SUSA) : *Industry, Statistics and Leading Organizations*, 2nd edition, Gale Research Inc., New-York, 1995

⁵⁸ Cf. *The US Commercial Cleaning Services Industry, Summary and major findings*, sept. 1994 by Market Data Enterprises, Inc.

**Tableau 16 : les 15 premières firmes du secteur
des services aux immeubles aux Etats-Unis en 1994**

rang 94	firme	siège de la firme (Etat)	chiffre d'affaire(M\$)	nombre d'emplois	statut
1	American Building	San Francisco (Californie)	760	35.000	cotée en bourse
2	Menands General Cleaning	NY	600	4.00	privée
3	ISS Intl. Service System Inc.	NY	491	54.000	filiale US du groupe danois
4	American Building Janitorial	San Francisco (Californie)	445	27.000	division
5	ISS ServiSystem Inc.	Atlanta (Géorgie)	420	29.000	filiale US du groupe danois
6	National Cleaning Group Inc.	NY	180	20.000	filiale
7	Pedus Services Inc.	Los Angeles (Californie)	150	6.500	privée
8	Serv-Tech Inc.	Houston (Texas)	148	2.200	cotée en bourse
9	Temco Service Industries Inc.	NY	134	6.000	cotée en bourse
10	Colin Service Systems Inc.	White Plains (NY)	120	7.000	privée
11	Arcade Building Maintenance	NY	110	3.200	filiale
12	Jani-King International Inc.	Dallas (Texas)	100	4.000	privée
13	Health Care Services Group Inc.	Huntingdon (Pennsylvanie)	99	7.800	cotée en bourse
14	Commercial Building	San Francisco (Californie)	84	3.200	filiale
15	ARA Environnementa l Services	Philadelphie (Pennsylvanie)	77	4.000	filiale d'ARA Group
Total	50 premières		4585,4	244.300	

Source : d'après Service Industries USA (SUSA) : Industry, Statistics and Leading Organizations, 2nd edition, Gale Research Inc., New-York, 1995.

Les caractéristiques de la demande

Il est difficile d'estimer la part de l'auto-nettoyage ou, à l'inverse, la part du marché externalisé du secteur du nettoyage. Le SEIU estime pour sa part que sur ses 120.000 membres qui occupent des emplois de nettoyage-entretien d'immeubles, 100.000 travaillent pour les entreprises de nettoyage et 20.000 directement chez les propriétaires, ce qui fait un taux d'externalisation très élevé de 83 % parmi ses membres. Mais ces derniers sont loin de représenter la totalité du marché ⁵⁹. Si l'on cherche à estimer ce même taux à partir des données du BLS, et du nombre d'emplois dans le secteur de services aux immeubles par rapport au nombre total d'emplois de *janitors*, on obtient 20 % pour 1994, ce qui paraît en revanche très faible. L'association patronale BSCAI l'évalue quant à elle à au moins 55 %.

Il est clair que, quel que soit son niveau exact, ce taux augmente plus rapidement aujourd'hui que durant les vingt dernières années, le dernier « bastion de résistance » à ce mouvement étant le gouvernement fédéral lui-même par opposition aux gouvernements des États ou des grandes villes qui se sont engagés plus tôt dans un processus d'externalisation des services. Les services du gouvernement fédéral sont gérés par une institution spécifique, l'administration générale des services (*General Services Administration - GSA*), qui est responsable de la gestion de tous les immeubles du gouvernement. Au milieu des années quatre-vingt, elle a encouragé le recours à la sous-traitance d'un certain nombre de tâches par des firmes privées, permettant à certaines agences gouvernementales d'externaliser l'entretien des immeubles (mais aussi la préparation des repas, l'entreposage, les activités informatiques) ⁶⁰. En 1992, l'administration fédérale ne contribuait toutefois qu'à hauteur de 7,6 % du chiffre d'affaire du secteur ⁶¹.

Il s'agit encore principalement d'un marché de services aux entreprises, lesquelles représentaient en 1992 près des trois quarts de la clientèle (72,1 %) ⁶². Certaines grandes entreprises comme *Service Master* ont cependant pénétré avec succès le marché des services aux particuliers (le secteur résidentiel), et celui-ci comptait en 1992 pour une part non négligeable du chiffre d'affaire du secteur (20,3 %) ⁶³. Ce segment du marché constitue un secteur prometteur et certains membres de BSCAI se sont d'ores et déjà spécialisés sur ce créneau : ce sont en général des entreprises différentes des autres, parce que les exigences et le comportement des clients ne sont pas identiques. Et le marché résidentiel constitue sans doute un enjeu majeur en terme de développement du marché du nettoyage aux États-Unis car souvent et par nécessité, les deux personnes d'un ménage travaillent et ont recours à un prestataire extérieur.

Au sein de la clientèle d'entreprise, le segment le plus important est constitué par l'immobilier de bureaux. Les hôpitaux constituent une autre source de clientèle en croissance, soumis à une forte pression concurrentielle et contraints de réaliser des économies. Ils nécessitent un nettoyage spécialisé, et quelques firmes se sont orientées vers ce type de prestations. Avec les écoles qui représentent un autre segment de clientèle en croissance, ils dépendent en général du gouvernement local ou de l'État. Or ce sont également des marchés où le taux de syndicalisation est le plus élevé. Le commerce de détail constitue un autre segment du marché, qui demande des prestations de nettoyage spécialisées dans lesquelles se sont engagées quelques firmes. Les stades, les aéroports (dont un seul contrat peut être de l'ordre de 7

⁵⁹ Le taux de syndicalisation dans la branche est estimé à 11% en 1994.

⁶⁰ Ce faisant, la recherche d'économies de coûts passe par une baisse des salaires, cf. S. Sassen (1991).

⁶¹ Cf. US Department of Commerce : *1992 Census of Service Industries, Miscellaneous subjects*, February 1996.

⁶² idem

⁶³ idem

millions de \$ ou 35 MFF pour l'année) sont aussi des clients importants. Enfin, il y a les usines et les établissements industriels.

L'importance de ces différents segments varie en fonction des zones métropolitaines : à Washington, la clientèle représentant les services publics est importante en raison de la concentration des ministères, tandis qu'à New-York, c'est l'immobilier de bureaux ou l'immobilier commercial en général qui l'emporte (notamment toutes les activités de services aux entreprises localisées à Manhattan). Dans la Silicon Valley en Californie, la clientèle liée à l'industrie informatique est particulièrement présente.

Les principales sources de croissance en terme de clientèle sont les écoles, collèges, universités, les espaces commerciaux, les sites industriels (en particulier dans le Middle West), et les établissements de santé. La demande reste forte en raison de la recherche constante de gains de productivité par les firmes clientes et de la demande toujours croissante d'espace pour les bureaux, donc pour les activités de nettoyage, de gardiennage, etc.

Aux Etats-Unis, il y a trois acteurs importants sur le marché du nettoyage : le propriétaire d'immeuble, le « *superintendant* » à qui le premier a confié la tâche de gestion et d'entretien de son (ou ses) immeuble(s), et qui sélectionne les prestataires de services et le prestataire de service lui-même, c'est-à-dire l'entreprise de nettoyage (*contractor*). Les immeubles (l'immobilier commercial et résidentiel) représentent une grosse part du marché du nettoyage. Et les propriétaires d'immeubles sont d'ailleurs regroupés en association localisée à New-York (*Building Owners Management Association*).

Ce qui fait la force des entreprises clientes dans la relation avec l'entreprise prestataire, c'est que, quelle que soit la durée des contrats, ils peuvent être rompus de manière unilatérale dans un délai de 30 jours. Beaucoup d'autres clauses sont aussi favorables au client (clauses qui disent par exemple que les propriétaires d'immeubles ne sont pas responsables de ce qu'il peut arriver dans l'immeuble, etc.) et sont acceptées par les prestataires du fait de la concurrence. Ce rapport de force traduit un manque de professionnalisme dans la branche, une faible perception de la qualité et de la réputation des firmes prestataires auprès des clients. La branche est dominée par une concurrence par les prix. Certaines entreprises proposent des prix tellement bas dans les appels d'offre qu'elles sont incapables d'honorer le contrat et de délivrer les services prévus dans ce cadre contractuel. Cette pression des clients, qui détiennent là un véritable pouvoir de marché, pousse les entreprises à rechercher une réduction de leurs coûts qui se traduit par une dégradation progressive des conditions de travail des salariés (augmentation des accidents du travail, etc.).

La durée des contrats varie selon les marchés locaux : si le marché est stable, c'est-à-dire organisé syndicalement avec les principales entreprises prestataires et une masse critique d'entreprises ayant signé un accord collectif, les contrats peuvent durer entre 1 et 3 ans. Mais le risque que ces entreprises prestataires se fassent expulser par des firmes « moins cher » venues des faubourgs n'est jamais négligeable.

Donc le mode de concurrence (par les prix) et les conditions des contrats (possibilité d'annuler dans un délai de 30 jours) témoignent d'un net rapport de forces en faveur des entreprises clientes. Du côté de l'offre, les grandes entreprises sont théoriquement en meilleure position dans la mesure où elles sont capables de proposer des prix très concurrentiels, éventuellement à perte pour gagner un marché, parce qu'elles peuvent se rattraper sur d'autres départements rentables de l'entreprise. Elles conduisent ainsi la concurrence en tirant les contrats vers le bas, mais elles doivent affronter en permanence la concurrence des petites firmes, en particulier

celles venues des faubourgs qui ne sont pas syndiquées, avec la menace toujours présente de l'annulation du contrat en 30 jours.

Les caractéristiques de l'emploi et de la main-d'oeuvre

Les travailleurs du secteur du nettoyage industriel appartiennent aux Etats-Unis à la catégorie des « *janitors* », terme générique qui englobe tous les emplois liés à l'entretien des immeubles (gardiennage-sécurité, nettoyage, portiers d'immeubles, « liftiers », petites réparations, etc.). La nature du travail est plus ou moins spécialisée, selon les lieux où s'effectue ce travail (immeubles, hôpitaux, usines, etc.). On y trouve cependant différentes catégories de main-d'oeuvre : les travailleurs qui font les travaux de nettoyage proprement dits, les superviseurs qui coordonnent, établissent les emplois du temps, et contrôlent l'activité des nettoyeurs, les diverses catégories d'employés et l'encadrement. En 1992, la majorité des emplois dans l'activité de services aux immeubles (SIC 734) étaient des emplois d'ouvriers qui, avec les superviseurs, sont payés sur une base horaire:

Tableau 17 : répartition de la main-d'oeuvre selon le type d'emplois dans le secteur des services aux immeubles aux Etats-Unis

Type d'emplois	en % du total des emplois de la branche
Ouvriers du nettoyage et de l'entretien	84,7 %
Superviseurs	2,1 %
Employés, secrétaires et divers	3,4 %
Cadres de direction	2,3 %

Source : SUSA, 1995

La plupart des locaux sont nettoyés le soir quand ils sont vides, dans les commerces après la fermeture, dans les bureaux entre 18h et 21h30-22h ; les hôpitaux ou les écoles peuvent l'être dans la journée. Dans cette activité, les travailleurs à temps plein (nettoyeurs et superviseurs) travaillent environ 40h par semaine, mais il y a beaucoup de travailleurs à temps partiel qui effectuent des tâches de nettoyage et d'entretien quelques heures le soir et le week-end. Ces emplois se trouvent principalement localisés dans les zones fortement urbanisées où sont concentrés les bureaux, les commerces ou les immeubles résidentiels.

En 1993, les *janitors* (y compris les nettoyeurs et les superviseurs) représentaient 3.168.000 d'emplois dont plus d'un tiers étaient des emplois à temps partiel (moins de 35h par semaine). Ils comptent pour 95 % de la main-d'oeuvre du secteur tandis que les superviseurs n'en représentent que 5 %. Sur cette main-d'oeuvre, seuls 20 % des nettoyeurs travaillent effectivement dans les entreprises de nettoyage. Les autres sont directement employés soit par les écoles, collèges ou universités (16,7 %), soit par les hôtels (12,5 %), soit enfin par les hôpitaux, les restaurants, les immeubles de bureaux, et les agences gouvernementales, etc. (47,5 %) ⁶⁴.

L'emploi salarié dans le secteur a progressé à un rythme annuel de croissance de 3,9 % entre 1974 et 1994, créant environ 460.000 emplois sur la période. Il est aujourd'hui constitué pour l'essentiel par du personnel non cadre (89,7 %), les femmes pourtant de plus en plus

⁶⁴ On trouve les superviseurs principalement dans les hôtels (30%) et dans les hôpitaux (30%), cf. Occupational Handbook, 1996-97, Bureau of Labor Statistics, Bulletin 2470.

nombreuses dans le secteur ne comptant que pour 40 % de cette main-d'oeuvre (à la différence de la France et de la Suède où elles sont majoritaires).

Tableau 18 : évolution de l'emploi salarié dans le secteur du nettoyage et de l'entretien des immeubles aux Etats-Unis

Secteur	1974	1984	1994
Total	393.800	606.500	854.500
Femmes	126.800	226.500	338.900
Personnel non cadre	357.300	551.400	766.900*

Source : *Employment, Hours & Earnings*, BLS.

La plupart des nettoyeurs n'ont pas de qualification et font leur apprentissage sur le tas. Ils trouvent en général ces emplois par petite annonce, par le bouche à oreille ou en contactant directement les agences pour l'emploi au niveau des Etats. Il est par conséquent facile d'accéder à ce type d'emploi qui n'exige pas d'éducation formelle, ni de formation particulière. Certains nettoyeurs peuvent obtenir une promotion et devenir superviseur sur un site, voire sur une zone. Certains s'établissent à leur compte. La plupart des superviseurs ont été nettoyeurs avant d'être promus. L'utilisation des technologies telles que les robots est limitée si bien que cette activité repose essentiellement sur l'utilisation de main-d'oeuvre. Pourtant, les entreprises cherchent en permanence à s'équiper davantage et à utiliser des produits de nettoyage chimique qui économisent de la main-d'oeuvre pour réduire toujours plus les coûts du travail.

Le taux de rotation de la main-d'oeuvre dans le secteur est élevé et pèse sur la qualité des prestations et sur la productivité du travail. Selon l'association professionnelle BSCAI qui regroupe les grandes entreprises du secteur, il était en 1994 de 37,8 % en moyenne chez les travailleurs à temps plein mais il atteignait 76,6 % chez les travailleurs à temps partiel⁶⁵, qui sont aussi les plus nombreux. Les emplois à temps partiel touchent 56,2 % des salariés du secteur selon l'enquête menée par BSCAI auprès de ses membres⁶⁶. Ils occupent souvent les travailleurs entre 15 à 20h par semaine. La plupart de ces derniers occupent d'ailleurs plusieurs emplois, le plus souvent dans d'autres secteurs⁶⁷ dont un emploi « de jour » (conducteur de camion, chauffeur de taxi, employé d'un *fast-food*, d'une cafétéria ou vendeur pour les hommes, femmes de ménage chez les particuliers pour les femmes). Le nettoyage est donc souvent leur second ou troisième emploi.

Ces emplois sont ainsi principalement alimentés par une « armée de réserve » flottante composée de flux de chômeurs, victimes des licenciements et du mouvement massif de restructuration des entreprises (dans l'industrie notamment) et de flux d'immigrants, ceux venus des pays de l'est remplaçant de plus en plus les noirs et les hispaniques. Le secteur du

⁶⁵ Cf. 1995 Compensation & Benefits Survey, BSCAI. Selon une autre source, ce taux peut varier de 20% pour les ouvriers qui gagnent moins de 5\$ l'heure à 2% pour ceux qui sont mieux payés (entre 5 et 8\$ de l'heure), Cf. The US Commercial Cleaning Services Industry, sept. 1994 by Market Data Enterprises, Inc. Ces différences reflètent également la situation du marché en terme de syndicalisation : à New-York où la syndicalisation est forte, il n'est pas rare que les salariés du nettoyage restent 10 ou 15 ans dans leur emploi. Le salaire d'entrée y est d'environ 30.000\$ par an (150.000FF) pour un emploi à temps plein.

⁶⁶ Aux Etats-Unis, les firmes sont tenues d'offrir des avantages sociaux au-delà d'un certain seuil d'heures de travail (la législation varie selon les États), environ 24h par semaine (selon notre entretien avec un responsable de BSCAI).

⁶⁷ Etant donné que les travaux de nettoyage s'effectuent principalement le soir, il est difficile d'avoir plusieurs employeurs dans le nettoyage et cette pratique est plutôt rare, contrairement à la France.

nettoyage constitue bien souvent pour eux la porte d'entrée sur le marché du travail et donc la condition de leur intégration économique et sociale. Selon le principal syndicat des services (SEIU), la proportion d'emplois tenus par des personnes issues des « minorités ethniques » serait d'environ 30 % dans ce secteur. Cette proportion varie bien évidemment en fonction des régions. A New-York et à Los Angeles par exemple, ce sont les hispaniques qui dominent tandis qu'à Washington, c'étaient traditionnellement les noirs, remplacés progressivement par des personnes venues du Salvador ou d'Amérique centrale. A Chicago, ce sont les polonais, à Atlanta, ce sont plutôt les noirs.

La mobilité internationale du capital, associée au mouvement de restructuration des économies a engendré de nouvelles formes de mobilité du travail, dont l'offre de travailleurs immigrés est une composante essentielle⁶⁸. Dans le secteur du nettoyage et de l'entretien des immeubles, l'offre de travail, alimentée par ces flux de main-d'oeuvre immigrée, est abondante. Elle fait ainsi pression sur les salaires qui restent parmi les plus faibles globalement de l'économie américaine, pour imposer des emplois précaires, temporaires ou à temps partiel aux conditions de travail difficiles (travail le soir et durant le week-end, salissant, fatiguant physiquement, etc.). Il est en outre très facile pour un employeur n'ayant pas signé d'accord collectif avec un syndicat de licencier un salarié. Et les clients, n'étant pratiquement jamais en contact avec ces travailleurs, ne montrent pas d'exigences particulières en matière de fidélité de la main-d'oeuvre sur le site. Il y a également beaucoup de travail parallèle dans cette branche, alimenté par des travailleurs immigrés en situation irrégulière qui sont payés en dessous du salaire minimum fédéral (4,75\$ de l'heure, soit environ 21FF)⁶⁹.

Les nettoyeurs à temps plein gagnaient en moyenne 293\$ (environ 1627FF) par semaine en 1994. Par rapport à cette moyenne, 10 % gagnent moins de 178\$ (988FF), 10 % gagnent plus de 527\$ (2926FF), et 50 % se situent entre 219 et 401\$. Les superviseurs à temps plein gagnaient quant à eux en moyenne 361\$ (2004FF) par semaine en 1994. Les 10 % les moins bien payés gagnaient moins de 210\$ (1166FF), les 10 % les mieux payés plus de 686\$ (3809FF), les 50 % au milieu entre 281 et 501\$. Selon une enquête effectuée dans 160 zones métropolitaines, les nettoyeurs avaient un salaire médian de 270\$ (1499FF) pour 40h par semaine en 1993, les 50 % du milieu gagnant entre 206 et 374\$ par semaine. La plupart de ces travailleurs reçoivent des congés payés et sont assurés contre la maladie et la perte d'emploi⁷⁰.

En 1994, le taux de salaire moyen ouvrier dans le secteur était de 7,45\$ de l'heure (41,35FF) et la durée du travail de 28,7h par semaine en moyenne. Sachant que les entreprises membres de BSCAI ont payé 21,4 % de charges sociales en moyenne sur 1994, on peut estimer leur montant à 1,59\$ et celui du coût horaire de main-d'oeuvre à 9,04\$ (50,19FF) pour l'ensemble du secteur. Selon que les entreprises sont syndiquées ou non, le montant des charges sociales peut varier de 3 \$ l'heure. Sachant que le niveau de salaire diffère aussi dans ce cas, cet écart se creuse encore en terme de coût de la main-d'oeuvre et peut atteindre jusqu'à 5\$ de l'heure. Il convient de souligner que ce coût ainsi calculé est parmi les plus faibles de l'ensemble des secteurs de l'économie américaine, si on le rapproche des données établies par le BLS.

⁶⁸ Cf. S. Sassen, : *Global Cities*, Princeton University Press, New jersey, 1990.

⁶⁹ Aux Etats-Unis, c'est le *Fair Labor Standard Act* qui régleme le niveau du salaire minimum fédéral ainsi que le taux des heures supplémentaires et le travail des enfants. Ce salaire minimum, après avoir été bloqué plusieurs années à 4,25\$ de l'heure, est passé au 1^{er} octobre 1996 à 4,75\$. En septembre 1997, il doit atteindre 5,15\$. Ce salaire minimum concerne 4,7 millions de travailleurs américains, soit environ 4% de la population active. En 1994, il représentait 35% du salaire moyen aux Etats-Unis. D'autre part, la législation sur l'immigration de 1986 (*Immigration and Nationality Act*) interdit l'embauche de travailleurs sans papiers.

⁷⁰ Cf. Occupational Outlook Handbook, édition 1996-97, op. cit.

Tableau 19 : le coût de la main-d'oeuvre dans l'économie américaine en mars 1995

Par secteurs, types d'emplois ou statut	Coût de la main-d'oeuvre (en \$)	Salaire (en \$)	Charges sociales (en \$)	dont cotisations obligatoires (en \$)
Total secteur privé	17,10	12,5	4,85	1,59
Industrie manufacturière	20,75	13,97	6,78	2,08
Secteur des services	15,88	11,67	4,20	1,43
Commerce de détail	9,32	7,30	2,02	1,01
Travailleurs à temps partiel du secteur privé	8,98	7,17	1,81	1,02
Emplois de services	8,39	6,35	2,04	0,99

Source : *Employment Cost indexes and levels, 1975-95, US Department of Labor Statistics, October 1995, Bulletin 2466.*

Mais ces moyennes n'ont pas grande signification car les marchés sont très segmentés géographiquement. Les conditions de salaires et d'emplois peuvent en conséquence varier fortement d'un Etat à l'autre, et même d'une grande agglomération à l'autre. Dans les villes où une majeure partie du marché est organisé par les syndicats (comme New-York, Chicago ou Philadelphie), les ouvriers du nettoyage peuvent y gagner le double de ceux qui travaillent dans des villes où il n'y a pas de présence syndicale (comme les Etats du sud)⁷¹. Les marchés du travail dans ces activités de services sont principalement gouvernés par les conditions locales de l'emploi et des salaires, en concurrence avec d'autres activités de services implantées localement et faiblement qualifiées comme la restauration rapide ou le commerce de détail. Il existe de surcroît un phénomène de concurrence, propre au type d'urbanisation des grandes agglomérations et à la tendance centrifuge de l'activité économique, du district central vers les faubourgs. On observe en effet une délocalisation des firmes clientes dans les faubourgs ou les banlieues des grandes villes qui créent une demande locale de nettoyage et d'entretien des locaux. L'offre correspondante, dépourvue de tradition syndicale fait ainsi pression sur les salaires du secteur, en attaquant le segment des entreprises clientes et des bureaux qui sont restés au centre des grandes villes, ou même les entreprises du service public. Actuellement, 62 % de l'espace commercial serait situé dans les faubourgs et plus que 38 % en centre-ville⁷².

Le SEIU, aujourd'hui à la présidence de l'AFL-CIO, a lancé en 1987 une campagne nationale partie de Los Angeles *Justice for Janitors* destinée à améliorer les conditions de salaire et d'emploi des salariés et à les organiser syndicalement. Cette campagne a relativement porté ses fruits et a permis de reconquérir le district central de Los Angeles qui est aujourd'hui assez bien organisé. Seules les firmes de nettoyage les plus petites, celles occupant de 4 à 10 salariés, ne sont pas syndiquées. Les emplois ont augmenté parallèlement à l'amélioration des conditions de travail et du niveau de protection sociale des salariés occupant ce type d'emplois. De même à

⁷¹ Cf. SEIU: *Industry Report*, SEIU Research Department, vol.1, n°1, June 1995.

⁷² Cf. SEIU (1995), op. cit.

New-York par exemple, les salariés du secteur peuvent être payés 14 à 15\$ de l'heure (environ 70 FF), voire plus.

Les caractéristiques des coûts et des prix

Dans ce secteur, le travail constitue le coût principal de production et celui dont l'impact sur le prix est le plus important. Selon les dernières données disponibles de 1987⁷³, le coût de la main-d'oeuvre (salaires et charges sociales employeur) comptait pour 57,6 % du chiffre d'affaire et pour 70,2 % des coûts d'exploitation du secteur à cette date. Les charges sociales employeur représentaient à elles seules 18,1 % des salaires bruts, dont 13,2 % de cotisations obligatoires⁷⁴. Les résultats de l'enquête de 1992 concernant les coûts d'exploitation n'étant pas encore disponibles, on ne peut déterminer l'évolution du coût de la main-d'oeuvre ni le montant des charges sociales. On peut néanmoins observer que la part des salaires bruts dans le chiffre d'affaire a légèrement diminué entre 1987 et 1992, passant de 48,8 à 48,2 %⁷⁵. Cette tendance à la baisse de la part de salaires est également confirmée par l'association professionnelle BSCAI sur les dix dernières années⁷⁶.

Ce qui fait la différence au niveau des rémunérations donc des coûts pour les employeurs aux Etats-Unis, c'est le fait d'appartenir à une entreprise syndiquée ou non. Les travailleurs d'une entreprise dont l'employeur a signé un accord collectif avec un syndicat parviennent à négocier des salaires plus élevés et des avantages sociaux plus importants que les autres. Car la négociation collective aux Etats-Unis porte tant sur le niveau des salaires que sur le degré de couverture sociale (*benefits*). Il peut arriver parfois que certaines entreprises « non syndiquées » paient leurs salariés au même niveau que celles qui sont syndiquées. Mais en règle générale, la présence d'un accord collectif ou non est un facteur déterminant du niveau des salaires dans ce secteur. Selon l'association professionnelle BSCAI, le salaire d'entrée pour un ouvrier du nettoyage est de 5,37\$ en moyenne dans une entreprise non syndiquée et de 6,78\$ dans une entreprise syndiquée⁷⁷. Pour les emplois de *janitors*, la différence entre le salaire horaire des travailleurs syndiqués et des travailleurs non syndiqués est d'environ 4\$⁷⁸. Là où la pression syndicale est faible, dans les Etats du sud traditionnellement peu syndiqués, les salaires sont inférieurs à 10.000\$ par an (près de 50.000FF) et là où elle est forte (plus de 50 %), les salaires atteignent près de 16.000\$ par an (80.000FF environ)⁷⁹.

Selon la loi américaine en la matière, l'accord est passé avec l'employeur ou avec un groupe d'employeurs. On peut donc trouver des cas où le syndicat a un accord avec une entreprise, et d'autres cas où il a obtenu un accord avec un groupe d'entreprises. Ces dernières années, le SEIU a fait pression pour obtenir des accords collectifs élargis à plusieurs employeurs donc à plusieurs entreprises d'une même zone géographique (*master agreement*). C'est le cas à New-York ou à San Francisco où la quasi totalité des salariés du nettoyage sont protégés par un accord de ce type et où le marché est contrôlé par le SEIU qui a été capable de s'imposer face aux propriétaires d'immeubles.

⁷³ Cf. 1987 Census of Service Industries : *Capital expenditures, Depreciable Assets and Operating Expenses*, US Department of Commerce, June 1991.

⁷⁴ Le niveau de ces charges dépend soit de l'Etat fédéral (FICA, Medicare et assurance-chômage), soit des Etats (assurance-chômage). Mais il varie également en fonction de la syndicalisation ou non de l'entreprise, puisque la négociation collective porte sur l'ensemble des éléments du salaire (salaire et protection sociale).

⁷⁵ En 1994, la masse salariale représenterait en moyenne 73% des coûts d'exploitation dans le secteur du nettoyage et de l'entretien des immeubles selon le SEIU (1995), op. cit..

⁷⁶ Cf 1994 Financial & Operating Ratios Survey, BSCAI

⁷⁷ Cf. 1995 Compensation & Benefits Survey, BSCAI.

⁷⁸ Cf. SEIU (1995), op. cit.

⁷⁹ idem

Les prestataires du nettoyage, sous la pression de la concurrence par les prix, cherchent en permanence à obtenir des gains de productivité en réduisant le travail à portion congrue, aussi faiblement payé soit-il. Mais cette concurrence a des effets destructeurs, tant au niveau des salariés et de leurs conditions d'emploi et de salaire qu'au niveau des entreprises, de leur image de marque et de leurs conditions de rentabilité. Selon l'étude de marché réalisée par MarketData Enterprises⁸⁰, les profits avant impôt auraient baissé de 3,3 % en 1991 à 2,4 % en 1993 et les petites firmes seraient en fait plus rentables que les grosses. Face à cette situation d'effritement des marges confirmée par les résultats de l'enquête BSCAI (1994), la stratégie poursuivie par l'association professionnelle consiste à renforcer la concurrence par la qualité ou par les compétences en matière de services.

C'est pourquoi l'une des solutions pour sortir de ce cercle vicieux et stabiliser le marché pourrait consister en la syndicalisation du secteur. C'est-à-dire parvenir à une situation où le syndicat soit en position de force suffisante pour organiser non seulement les travailleurs mais aussi la branche en tant que telle, et ses conditions de concurrence face aux clients, ce que les entreprises prestataires ne parviennent pas à faire seules. De ce point de vue, on a pu observer une convergence d'intérêt entre le SEIU et l'association professionnelle des entreprises de nettoyage (BSCAI) pour imposer ce rapport de force aux propriétaires d'immeubles⁸¹.

⁸⁰ op. cit

⁸¹ Seuls 10 à 15% des membres de BSCAI sont syndiqués, et principalement dans les grandes villes (New-York, Chicago et Los Angeles).

Le nettoyage industriel en Suède

Introduction

L'origine du secteur remonte à la fin du XIX^e siècle. La première firme a été fondée en 1896 et se développe à partir du nettoyage de vitres. Mais le véritable démarrage du secteur a lieu vers la fin des années. L'actuel leader du marché, ISS, une entreprise d'origine danoise, s'implante en Suède en 1942.

Le syndicat de branche de LO s'est constitué également dans les années trente, bien qu'il existât déjà des syndicats locaux de nettoyeurs à Stockholm dès les années vingt. Almega est la fédération patronale compétente pour la négociation collective dans la branche du nettoyage industriel. Elle fédère plusieurs associations patronales de branche, dont SASF qui regroupe les plus grandes firmes du secteur du nettoyage et qui a été créée en 1966⁸². La branche s'est donc structurée dans les années soixante. Le premier accord collectif est un accord d'entreprise qui a été signé à la fin des années soixante. Le premier accord de branche date du début des années soixante-dix.

Les caractéristiques de l'offre

Les données collectées par l'office statistique suédois (SCB) ont été l'objet d'un changement de nomenclature en 1993 consécutif à leur alignement sur la nomenclature européenne (NACE). La rupture introduite à cette occasion ne permet pas de reconstituer des séries longues et rend incomparables les données collectées à partir de 1993 par rapport aux années précédentes.

En 1994, on dénombrait 4.709 entreprises et 5.015 établissements dans le secteur du nettoyage industriel pour un chiffre d'affaire global de 8220,3MCS (5,9 milliards de FF), soit un chiffre d'affaire moyen par entreprise de 1,74MCS (1,25MFF)⁸³. Les entreprises sont pour la plupart d'origine familiale et mono-établissement. Cette structure rend compte de la faiblesse des barrières à l'entrée dans le secteur (faiblesse de l'investissement initial et de la formation).

Entre 1990 et 1994, le secteur a connu une croissance annuelle de 4,9% de son chiffre d'affaire, qui est passé de 6796,4 à 8220,3 MCS sur la période. D'après l'enquête pilote sur les services conduite en 1993 par le SCB en Suède, la structure du chiffre d'affaire illustre l'image d'un secteur encore relativement peu concentré.

⁸² SASF regroupe 53 entreprises parmi les plus importantes du secteur, qui représentent environ 65-75% du chiffre d'affaire. Les entreprises adhérentes à SASF sont aussi adhérentes à Almega qui regroupe quant à elle 540 entreprises membres.

⁸³ Ces chiffres diffèrent très sensiblement de ceux fournis par le patronat de la branche. La SASF estime le nombre d'entreprises du secteur à 14.000 (dont un tiers sans salarié) pour un chiffre d'affaire de 5 milliards de CS.

**Tableau 20 : répartition du chiffre d'affaire selon la taille
des entreprises de nettoyage industriel en Suède**

Nbre de salariés	Chiffre d'affaire (MCS)	Chiffre d'affaire (%)
de 0 à 4 salariés	1.365	17,4 %
de 5 à 19 salariés	2.219	28,3 %
de 20 à 49 salariés	1.168	14,9 %
plus de 50 salariés	3.090	39,4 %
Total	7.842	100,0 %

Source : Enquête pilote sur les services, SCB, 1993.

Les moyennes et grandes entreprises (plus de 50 salariés) ne réalisent en effet que 39,4% du chiffre d'affaire du secteur. En revanche, elles comptent pour 44% de la valeur ajoutée totale du secteur, comme l'indique le tableau 21 :

**Tableau 21 : répartition de la valeur ajoutée selon la taille
des entreprises de nettoyage industriel en Suède**

Nbre de salariés	Valeur ajoutée (MCS)	Valeur ajoutée (%)
de 0 à 4 salariés	788	15,0 %
de 5 à 19 salariés	1.358	25,8 %
de 20 à 49 salariés	781	14,8 %
plus de 50 salariés	2.340	44,4 %
Total	5.267	100,0 %

Source : idem

Deux grandes entreprises dominent cependant nettement le marché, à capitaux étrangers toutes les deux : ISS, à capitaux danois qui réalise environ 1,2 milliards de CS à elle seule (environ 840 MFF) et Partena, l'une des plus anciennes firmes du secteur, qui vient d'être rachetée par le groupe français Sodhexo. Ce sont ces deux entreprises qui fixent les prix dans le secteur et qui sont capables de répondre aux appels d'offre des grands clients. Les clients commencent néanmoins depuis quelques années à discuter les prix des contrats. La concurrence s'intensifie, évolution qui s'est traduite par une baisse des prix entre 1992 et 1994. De nombreuses pratiques déloyales⁸⁴, du fait de la sous-traitance des activités de nettoyage opérée par les grandes entreprises du secteur, maintiennent une pression à la baisse des prix. Cette pression pèse sur les résultats des entreprises et retombe sur les salariés qui ne peuvent exécuter les termes du contrat ainsi fixés.

Les entreprises du secteur sont en général spécialisées dans le domaine du nettoyage, à l'exception d'ISS qui est diversifiée dans d'autres activités de services telles que la restauration collective, le gardiennage, etc. Il n'y a pas de barrières à l'entrée dans ce secteur où il est très facile d'établir une entreprise.

⁸⁴ L'un des enjeux est la moralisation des pratiques des entreprises, dont une vingtaine sont actuellement en procès et dont certains responsables sont d'ores et déjà en prison pour fraude fiscale. Une personne a été chargée par le gouvernement d'entreprendre une enquête sur cette question mais l'association patronale Almega est contre une réglementation du marché par voie législative.

La décomposition des recettes indique que le nettoyage courant (de bureaux et de vitres) constitue la part dominante du chiffre d'affaire (60%), loin devant les autres types de nettoyage spécialisé.

Tableau 22 : ventilation des recettes des entreprises de nettoyage industriel en Suède

Types de nettoyage	Recettes en %
Net. de bureaux et de vitres	60,0%
Ramonage	10,0%
Désinfection	9,0%
Industrie dont :	8,0%
<i>ind. chimique et nucléaire</i>	2,0%
Divers	13,0%
Total nettoyage	100,0%

Source: *idem*

Les caractéristiques de la demande

Le taux d'externalisation (ou de pénétration du marché) est estimé par l'association patronale à environ un tiers du marché, ce qui situe la Suède au bas de l'échelle des pays européens en la matière (55% en moyenne, mais devant le Danemark, 25% et la Finlande, 13%). La faiblesse de ce taux s'explique par la « résistance » du secteur public en Suède à externaliser ce type de services, encore largement effectués en interne. Cette résistance se rencontre également dans le secteur privé, qui serait externalisé à 40% seulement toujours selon SASF. Le syndicat de branche affilié à la puissante confédération des travailleurs LO (*Fastighetsanställdasförbund*) est également opposé à cette externalisation qui s'apparente, selon ses responsables, à une privatisation du secteur public⁸⁵. De même, ce mouvement récent d'ouverture du marché public conduit à multiplier les interlocuteurs syndicaux pour l'association patronale (hôpitaux, Télécommunications), ce qui rend plus difficile les négociations dans la branche⁸⁶.

La clientèle est constituée principalement par les bureaux, les commerces et les établissements industriels (70-80%). La plupart des hôpitaux font encore leur propre nettoyage, seuls quelques-uns ont commencé à externaliser cette activité. Le principal enjeu de cette branche est donc l'ouverture des marchés publics aux entreprises de nettoyage, lesquels représentent actuellement 17% du chiffre d'affaire du secteur (cf. tableau 23). Ce taux apparemment élevé au regard des situations françaises et américaines rend compte du poids relativement plus important du secteur public (au sens large) en Suède malgré un taux d'externalisation plus faible.

⁸⁵ Le taux de syndicalisation dans la branche est de 50%, ce qui est faible au regard de la moyenne suédoise qui s'établit à 85%. Cette situation s'explique par les difficultés spécifiques à la syndicalisation dans cette branche, les horaires atypiques et un taux de rotation de la main-d'oeuvre élevé, qui atteint 50% par an à Stockholm selon LO.

⁸⁶ Les dernières négociations de 1995 ont duré 3 mois (15 ou 16 rencontres) avant d'aboutir à un accord alors que les précédentes avaient été réglées après 2 sessions de 3 à 5 jours chacune. Elles ont de surcroît été assorties de menaces de grèves.

**Tableau 23 : répartition de la clientèle des entreprises
de nettoyage industriel en Suède**

Type de clientèle	Chiffre d'affaire en %
Secteur privé dont :	70,0 %
<i>Industrie manufacturière</i>	27,0 %
<i>Commerce</i>	8,0 %
<i>Banque, assurance</i>	8,0 %
<i>Autres secteurs</i>	27,0 %
Secteur public	17,0 %
Ménages	12,0 %
Autres	1,0 %
Total	100,0 %

Source : idem

Dans le secteur public, l'appel d'offre est une pratique courante (le choix du « moins disant » est en général la règle) de même que pour les grandes entreprises clientes appartenant au secteur privé. La durée des contrats est en moyenne de 1 à 2 ans dans le secteur privé, et de 3 à 5 ans dans le secteur public (hôpitaux, écoles, communes). Une fois par an, et quelle que soit la durée des contrats, l'entreprise de nettoyage peut renégocier un contrat pour l'aligner sur les augmentations de salaire prévues dans le cadre des négociations collectives. Le client dispose en général d'un délai de 7 mois pour rompre le contrat s'il le souhaite. La tendance est à la baisse de la durée des contrats à cause de la concurrence et du renouvellement plus fréquent des contractants.

Les entreprises de nettoyage ne sont pas sur le marché des services aux particuliers, à l'exception des personnes âgées qui bénéficient d'un programme spécifique d'aides des communes qui a conduit certaines entreprises à se spécialiser dans ce domaine. Le ménage chez les particuliers, peu développé en Suède à cause d'une résistance traditionnelle à l'égard des métiers de services aux particuliers, est fait en général par des travailleurs immigrés qui sont payés environ 60 CS de l'heure (soit 42FF).

Les caractéristiques de l'emploi et de la main-d'oeuvre

Le secteur du nettoyage industriel a globalement perdu près de 1.500 emplois sur la période 1985-92, comme le montrent les données ci-dessous. Ce retournement de tendance n'est pas propre à cette activité particulière puisqu'on l'observe également pour l'ensemble du secteur du nettoyage et de l'économie suédoise toute entière, victime d'une récession en 1990. Il représentait en 1992 1,1% de l'emploi total.

Tableau 24 : emploi total dans le secteur du nettoyage industriel en Suède

Secteur	1985	1990	1991	1992
Total nettoyage dont :	56.480	62.892	58.562	54.842
Hommes	20.186	25.759	24.270	23.357
Femmes	36.294	37.133	34.292	31.485
Nettoyage industriel*	46.316	52.354	48.297	44.818
Total économie	4.285.109	4.473.350	4.304.567	4.052.827

* non compris les travaux de nettoyage-voiries qui sont inclus dans le secteur du nettoyage selon l'ancienne nomenclature.

Source : SCB, Business Register

En 1993, le secteur du nettoyage industriel comptait 25.401 salariés au total selon la nouvelle nomenclature, soit 0,7 % de l'ensemble des salariés en Suède à cette date. ISS, la première entreprise du secteur occupe à elle seule 10.000 salariés environ, la seconde Partena en totalise 4.000. La troisième, une entreprise suédoise arrive loin derrière avec environ 1000 salariés. La plupart de ces entreprises ont des lignes hiérarchiques très courtes avec un patron, souvent ancien ouvrier lui-même et quelques ouvriers. Dans les grandes entreprises, très peu nombreuses, on a en général quatre niveaux hiérarchiques : le directeur général, les responsables de division et de district qui peuvent être des gens diplômés de l'Université et venant d'autres secteurs de l'économie, les contrôleurs (ou superviseurs) et les ouvriers qui constituent la majeure partie de la main-d'oeuvre.

Ce qui caractérise le secteur, c'est l'utilisation du travail à temps partiel (moins de 40h) qui constitue la majorité des emplois. Traditionnellement, le nettoyage était une activité complémentaire, à raison de 2h par jour le soir ou la nuit. Aujourd'hui, cette activité tend à devenir une profession et le nombre moyen d'heures de travail effectuées dans la branche a augmenté, s'orientant vers un temps plein (en moyenne 5h par jour ou 25h par semaine, ou 70% d'un temps plein selon SASF et Almega). La tendance est donc à l'augmentation de la durée moyenne du travail et Almega poursuit également cet objectif en liaison avec une amélioration du niveau de formation dans la profession.

Il est impossible d'évaluer exactement le nombre d'heures de travail dans le secteur, et le nombre de travailleurs concernés par le temps partiel. Le Bureau Central des Statistiques en Suède ne fournit pas de données, de même que les organisations patronales qui n'obtiennent pas les données de leurs firmes membres pour lesquelles l'organisation du travail par groupes constitue un facteur de compétitivité donc un enjeu stratégique. D'après LO, les travailleurs à temps partiel représentent environ 85% de leurs membres au nombre de 12.000 salariés. Ils accomplissent selon le syndicat moins de 4h par jour en moyenne.

Les travailleurs du nettoyage industriel se rangent en deux catégories égales en nombre : ceux qui sont payés sur une base horaire et dont le revenu est lié au nombre d'heures accomplies (50% environ), et ceux qui perçoivent un revenu sur une base mensuelle (50%). La majorité

des travailleurs du secteur sont des femmes (environ 65-70% de la main-d'oeuvre), moins présentes dans le nettoyage spécialisé (industrie) que dans le nettoyage d'immeubles. Les travailleurs étrangers constituent une ressource importante de main-d'oeuvre, notamment dans les grandes villes. Certains d'entre eux, souvent d'origine grecque⁸⁷, ont créé leur propre entreprise.

Les travailleurs du nettoyage ont souvent deux ou trois emplois dans différentes firmes et les travaux de nettoyage sont en général faits le matin avant l'ouverture des bureaux (entre 6h et 9h) et le soir après 17h (il arrive parfois que le nettoyage de bureaux se fasse de jour). Ils peuvent effectuer quelques heures de nettoyage pour une entreprise privée de nettoyage, puis travailler également comme nettoyeur pour la commune dans un hôpital, une crèche ou une école le reste du temps (c'est pourquoi ces travailleurs appartiennent non pas au syndicat LO du nettoyage mais au syndicat LO des personnels communaux et sont alors régis par une autre convention collective).

Les travailleurs sont attachés à l'entreprise qui les emploie par le contrat de travail. Lorsqu'une entreprise perd un marché, elle doit procurer du travail à ses salariés sur un autre site. Ce sont les syndicats qui sont parvenus à imposer ces pratiques, alors qu'il y a dix ans, les salariés changeaient d'entreprise lors du passage d'un marché d'une entreprise à une autre. Au cas où l'entreprise qui perd un marché ne peut pas procurer de travail à un salarié sur un autre site, elle licencie le dernier embauché, qui est alors indemnisé par l'entreprise (entre 1 et 6 mois de salaire selon son ancienneté) et par la caisse de chômage à hauteur de 75 % de son salaire et elle devra le réembaucher en priorité en cas de reprise de l'activité.

Les salaires sont en général assez bas, du fait de la faible qualification des emplois. Avec les salariés du commerce, les travailleurs du nettoyage ont sans doute les salaires les plus faibles de Suède (83% de la moyenne salariale de l'ensemble des adhérents de LO). L'association patronale cherche aujourd'hui à professionnaliser cette activité, en améliorant la formation du personnel dans les entreprises et en unifiant le système de salaire (une entreprise peut se trouver en présence de trois syndicats donc trois systèmes de salaire différents selon l'appartenance syndicale des salariés aujourd'hui). C'est l'un des principaux enjeux contractuels de la branche actuellement. De ce point de vue d'ailleurs, les syndicats partagent ces objectifs, qui y voient l'une des manières d'améliorer les conditions de travail (salaire et durée du travail) et la qualité des services dans la branche. Une coopération s'est instaurée entre les partenaires sociaux, qui a abouti à un accord sur la formation en 1992⁸⁸.

⁸⁷ Le groupe dominant parmi la population immigrée est constitué par les Finlandais, suivi des Yougoslaves, des Iraniens, des Norvégiens puis des Danois.

⁸⁸ Il s'agit d'un programme de formation composé de 3 modules qui représentent au total 320 heures de formation, pouvant être réalisées sur 6 mois, 1 ou 2 ans. Selon LO, 60% des salariés auraient suivi le premier module de base, 20% le second module et environ 10% le troisième.

Les caractéristiques des coûts et des prix

Les coûts d'exploitation comptaient pour 89,5 % du chiffre d'affaire du secteur en 1993. Les coûts du travail représentaient quant à eux environ 64 % de ces coûts d'exploitation, et 57,1 % du chiffre d'affaire selon les données établies par le Bureau Central des Statistiques.

**Tableau 25 : structure des coûts d'exploitation
des entreprises de nettoyage industriel en Suède**

Coûts d'exploitation	en %
Frais de personnel	63,8 %
Formation du personnel	0,3 %
Achat de matériel	16,0 %
Autres	19,8 %
Total	100,0 %

Source : Enquête pilote sur les services, SCB, 1993.

Une enquête sectorielle menée sur les résultats financiers de l'année 1993, exhaustive auprès des entreprises de plus de 50 salariés et échantillonnée pour les autres⁸⁹ permet de déterminer la décomposition du chiffre d'affaire. L'enquête dénombre 2.584 entreprises de nettoyage qui emploient 23.908 salariés pour un chiffre d'affaire de 8.012 millions de CS (5,8 milliards de FF), soit un chiffre d'affaire moyen de 3,1 MCS par entreprise (2,2MFF) et de 335.120CS par salarié (243.800FF).

Sur ce total, ces entreprises ont eu pour 7.318 MCS de coûts d'exploitation (91,3 %). Elles ont distribué pour 4.480 MCS de masse salariale dont 72,6 % de salaires et 27,4 % de charges sociales, soit au total 55,9% du chiffre d'affaire. Compte tenu d'une valeur ajoutée de 5.174 MCS, elles ont obtenu résultat brut d'exploitation de 694 MCS et un résultat net de 241MCS (soit 3 % du chiffre d'affaire).

Le salaire minimum lié à la convention collective de la branche est de 66,90 CS de l'heure pour 40h de travail par semaine (soit 46,80FF). C'est le salaire de base. Il n'y a pas beaucoup de primes : elles sont liées à la catégorie de l'emploi occupé selon le degré de qualification des tâches⁹⁰ et à l'ancienneté (6 mois, 1 an ou 2 ans et plus). Les charges sociales employeur représentent 40,76 % du salaire brut. Certaines primes individuelles au-delà du salaire minimum conventionnel de branche sont prévues au niveau de la négociation d'entreprise, mise en place seulement en 1992.

Parmi les membres de LO, 10 à 15 % sont payés au salaire minimum conventionnel et sont soumis à un impôt sur le revenu de 30 %. La moitié d'entre eux ont plus de 2 ans d'ancienneté. Le passage du salaire minimum conventionnel au coût du travail s'établit donc comme suit pour un ouvrier du nettoyage industriel :

⁸⁹ A l'exception des entreprises individuelles, cf. *Finansstatistik för företag*, Bokslut 1993, SCB.

⁹⁰ A pour le nettoyage de bureau, B pour le gros nettoyage, le nettoyage de vitres, certains travaux de nettoyage avec des machines, C pour les travaux de nettoyage spécialisés comme les toits, l'utilisation d'échelles, etc. et D pour les travailleurs des entrepôts qui réparent les machines

**Tableau 26 : structure du salaire horaire conventionnel
des travailleurs du nettoyage industriel en Suède**

Structure du salaire horaire	Montant en CS	Montant en FF
Salaire de base	66,90	46,80
Catégorie d'emploi :		
A	1,25	0,87
Ancienneté :		1,75
6 mois	2,50	
Maladie	1,42	0,99
Congés (13,2% du salaire annuel)	9,49	6,64
Salaire net	81,36	57,05
Charges sociales employeur	33,15	23,19
<i>Sécurité sociale</i>	26,89	
<i>AMF</i>	4,88	
<i>FHV</i>	0,41	
<i>Retraite</i>	0,56	
<i>Divers (cot. syndicales)</i>	0,41	
Coût du travail	114,51	80,24

Source : SASF

Les entreprises du nettoyage établissent généralement leur prix à l'heure. Pour les entreprises membres de l'association SASF, ce prix s'élevait en moyenne à 177 CS de l'heure en 1994 (124 FF) :

**Tableau 27 : structure du coût horaire moyen d'exploitation
des firmes du secteur du nettoyage industriel en Suède***

Type de coûts	Montant en CS	en %
Coûts du travail :	138	76,3 %
<i>ouvriers</i>	104	57,5 %
<i>superviseurs</i>	14	7,7 %
<i>administration</i>	9	5,0 %
<i>cadres de direction</i>	11	6,1 %
Matériel	10	5,5 %
Leasing et autres services	1	0,3 %
Locaux	4	2,2 %
Sous-traitance	3	1,7 %
Transport	4	2,2 %
Publicité	2	1,1 %
Autres coûts	11	6,1 %
Amortissements	4	2,2 %
Total coûts d'exploitation	177	100,0 %

* Il s'agit des seules entreprises membres de l'association professionnelle SASF

Source : SASF, 1995.

Or la plupart des contrats, surtout lorsqu'il s'agit de gagner un nouveau client, seraient signés entre 165 et 175 CS l'heure de nettoyage (soit entre 115 et 122FF), selon un responsable de SASF⁹¹. Dans ce contexte, les entreprises travailleraient donc à perte, et/ou se rattraperaient sur les prestations spécialisées ou de nouveaux contrats. Leurs marges sont faibles, et peuvent même être négatives dans certains cas.

L'enjeu de l'amélioration des salaires, partagé par les organisations patronales et syndicales, est lié à la mise en place d'une formation professionnelle qualifiante. Sa réalisation est entravée par les conditions de concurrence qui règnent dans le secteur (rapport de force en faveur des demandeurs, pression à la baisse des prix, inexistence de barrières à l'entrée) et les pratiques de concurrence déloyale (sous-traitance et évasion fiscale) mises en oeuvre par certaines firmes sur ce marché (y compris des membres d'Almega).

⁹¹ Ces propos nous ont été confirmés par un responsable du syndicat du nettoyage de LO lors d'un entretien.