

Nature et contenus de la relation de sous-traitance dans le secteur du nettoyage

MUNAR SUARD Lorenzo¹, LEBEER Guy²
Institut de Sociologie
Université Libre de Bruxelles

Cet article s'appuie sur deux études³ dont le but principal consistait en l'identification des risques professionnels dans le secteur du nettoyage. Ces études ont permis d'analyser les liens existant entre la santé et le travail dans un contexte général de déréglementation sociale. L'intensification du travail, la flexibilité, la sous-traitance diversifient et complexifient les facteurs de risques. Le présent article se propose de définir ces rapports sociaux de travail propres à l'industrie du nettoyage ainsi que les risques et les formes d'altération de la santé au travail que ces rapports engendrent. Nous concluons en relevant quelques-unes des difficultés principales à mettre en place des politiques de prévention en la matière.

1. Le secteur du nettoyage

Selon la Fédération Européenne du Nettoyage Industriel (FENI)⁴, le secteur du nettoyage constitue le deuxième sous-secteur en importance - après les agences d'intérim - au sein de la catégorie plus générale des "services fournis aux entreprises". Comme résultat de la tendance des entreprises et des administrations publiques à sous-traiter les activités de nettoyage, le taux de pénétration⁵ s'est accru de 16% entre 1989 et 2002. Le taux de pénétration du marché était de 59%

¹ Chercheur au Centre de sociologie du travail, de l'emploi et de la formation, Institut de Sociologie, Université Libre de Bruxelles.

² Chargé de cours et Directeur du Centre de sociologie de la santé, Institut de Sociologie, Université Libre de Bruxelles.

³ Une recherche réalisée dans le cadre du dialogue social européen qui portait sur la santé et la sécurité au travail au plan européen, et une recherche sur le stress menée dans le secteur du nettoyage belge à la demande des partenaires sociaux.

⁴ FENI, *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, Edition 2004 (Data 2002). La FENI est l'organisme représentatif des organisations patronales au niveau européen.

⁵ La proportion des activités de nettoyage attribuée à des entreprises de nettoyage sur les activités globales de nettoyage.

en 2002. Dans la mesure où 40% des activités de nettoyage sont toujours effectués par des services internes aux entreprises, les possibilités de développement du secteur demeurent considérables.

Dans cet article, nous nous appuyons surtout sur des données belges. Les tendances majeures qui traversent le secteur peuvent, selon nous, être très largement extrapolées au niveau européen

1.1. Quelques données⁶

L'industrie belge du nettoyage s'est beaucoup développée ces dernières décennies, à la mesure de la généralisation du phénomène de la sous-traitance. D'après les données de l'Institut National de Statistique (INS), le métier de nettoyeur serait le neuvième en volume, hommes et femmes confondus, et le sixième en ce qui concerne les femmes. Ce secteur constitue un gisement d'emplois très important, surtout pour des travailleurs avec peu de qualifications.

La grande majorité des travailleurs, 94%, se concentre dans le nettoyage classique (nettoyage de bureau, lavage de vitres) qui représente à son tour 92% du chiffre d'affaires du secteur (voir tableau 1).

Tableau 1. Chiffre d'affaires et emploi par activité

Activité	Chiffre d'affaires	Emploi
Nettoyage classique - habituel (bureaux, ...) - lavage de vitres	87.62% 94% 6%	94.32% ou 44.734 ouvriers
Environnement	5.22%	2.52% ou 1.222 ouvriers
Ramonage	0.06%	0.04% ou 21 ouvriers
Nettoyage industriel	6.76%	2.94% ou 1.426 ouvriers
Désinfection	0.35%	0.17% ou 82 ouvriers
Totaux	100%	100% ou 47.485 ouvriers

Source : UGBN – Memoclean 02/2006

⁶ Les données sur le secteur qui sont reproduites ici nous ont été fournies par l'Union générale belge du nettoyage (UGBN). UGBN, *Memoclean*, 02/2006. Bruxelles. L'UGBN est la fédération patronale belge du secteur.

Ces dernières années l'industrie du nettoyage s'est caractérisée par un nombre important de rachats d'entreprises et donc par un phénomène de concentration. Actuellement, les dix plus grandes entreprises réalisent 52,24% du chiffre d'affaires du secteur et emploient 53,95% des ouvriers. Le secteur se caractérise donc par l'existence d'une dizaine de grandes entreprises à côté d'une myriade de petites. Sur les 1.758 entreprises du secteur, 1.490, c'est-à-dire 85%, comptent moins de 20 ouvriers (tableau 2), et la grande majorité d'entre elles ne sont pas affiliées à l'Union Générale Belge du Nettoyage (UGBN).

Tableau 2. Nombre d'ouvriers par entreprise

Taille des entreprises	Nombre d'entreprises %
- de 5 ouvriers	1047 ou 59.56%
entre 5 et – de 20 ouvriers	443 ou 25.20%
entre 20 et – de 100 ouvriers	218 ou 12.40%
entre 100 et – de 500 ouvriers	39 ou 2.22%
entre 500 et – de 1000 ouvriers	5 ou 0.28%
+ de 1000 ouvriers	6 ou 0.34%
Total	1758 ou 100%

Source : UGBN - Memoclean 02/2006

Il s'agit d'un secteur traditionnellement féminin (65% de femmes). La majorité des femmes travaille dans le nettoyage classique, tandis que le nettoyage industriel et l'enlèvement de déchets sont des sous-secteurs éminemment masculins. Les travailleurs masculins sont majoritaires dans les entreprises de moins de 10 travailleurs. Dans toutes les autres tailles d'entreprise, les femmes sont majoritaires.⁷

L'industrie du nettoyage est également une source d'emplois atypiques, car la plupart des agents travaillent à temps partiel (68% des contrats de travail). Cinquante-cinq pour cent des salaires des femmes sont consacrés à des emplois de 5 heures et plus par jour. Seulement 20% sont consacrés à des emplois de 7

⁷ Répartition proportionnelle des hommes et des femmes en fonction de la taille de l'entreprise, dans *Les accidents du travail dans le secteur du nettoyage*, Fonds des accidents de travail, Bruxelles, Juillet 2002.

heures et plus (contre 77% des salaires des hommes). À ce niveau-là, les différences entre hommes et femmes sont limpides. La tendance est donc pour les hommes de bénéficier de contrats à temps plein et pour les femmes de travailler sous contrats à temps partiel.⁸

1.2. Un secteur de “ sous-traitance ”

Pour ce qui est des relations avec les entreprises utilisatrices, nous allons nous limiter ici aux implications en matière de santé et de sécurité au travail. Par la relation de sous-traitance, une division du travail s'opère entre les travailleurs des deux entreprises, qui bénéficient de conditions de travail et de statuts différents. De cette manière, l'entreprise utilisatrice dispose de travailleurs qui ne dépendent pas directement d'elle et qui ne négocient donc avec elle ni les salaires, ni les conditions de travail. Les salaires et les conditions de travail de ces travailleurs sont ainsi régis par une convention collective différente de celle qui régit l'entreprise utilisatrice. Il faut en outre souligner que les entreprises utilisatrices ne sous-traitent pas seulement les activités de nettoyage et de maintenance, mais aussi les risques liés à cette activité ainsi que la gestion de ceux-ci. De la même façon qu'elles transfèrent aux sociétés de nettoyage les aléas techniques, temporels et humains liés à ces activités. Par la sous-traitance des risques, la relation qui s'établit d'ordinaire entre le donneur d'ordre et la nature du travail réalisé par les agents de nettoyage disparaît ou est largement médiatisée par l'entreprise de nettoyage. Ce qui a comme conséquence de rendre désormais les risques invisibles pour le donneur d'ordre. Ce n'est plus l'entreprise utilisatrice qui est responsable des risques, mais l'entreprise de nettoyage dont les marges de manœuvre sont limitées, puisque sa raison d'être, sa fonction sociale, est précisément de permettre l'externalisation des risques et des contraintes organisationnelles. Dans les faits, le donneur d'ordre et l'employeur déterminent ensemble les objectifs à atteindre, les

⁸ UGBN, *Memoclean*, 09/2002 et 08/2001, Bruxelles.

normes de qualité et de sécurité à respecter et les travailleurs doivent trouver les moyens de satisfaire l'ensemble des exigences.⁹

Par cette relation de sous-traitance, les entreprises de nettoyage sont subordonnées à l'entreprise cliente qui n'hésite pas à jouer sur l'instabilité de la relation commerciale pour faire pression sur les prestataires de services afin de s'assurer des meilleurs prix et de ne pas devoir assumer ses obligations et responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail. La situation de forte concurrence caractéristique du secteur rend les entreprises de nettoyage particulièrement vulnérables vis-à-vis de leurs clients.

1.3. Un secteur peu valorisé

La grande majorité des personnes que nous avons interviewées dans le cadre des deux études que nous avons menées sur les risques professionnels constatent la mauvaise image du secteur. Ceci n'est pas spécifique à la Belgique. Selon une enquête réalisée par les partenaires sociaux européens, "le statut peu reluisant (de l'industrie du nettoyage) est imputable à l'absence de profil professionnel pour les nettoyeurs et au manque d'opportunités professionnelles dans ce secteur. Il est perçu comme offrant des conditions de salaire et de travail médiocres, ainsi que des horaires ne favorisant pas la vie sociale – et tous ces facteurs contribuent également à son image.¹⁰ Les travailleurs souffrent d'avoir à mener une activité qui n'est pas valorisée socialement, plus, qui les stigmatise comme "travailleurs précaires". Cette difficulté à développer une identité positive au travail constitue une entrave à la constitution d'une bonne santé au travail. "L'identité constituant l'armature de la santé mentale (comme le montre la psychiatrie), la dynamique de la reconnaissance occupe une place centrale non seulement dans l'économie

⁹ Huez D., " L'évolution des risques professionnels ", dans Kergoat (*et alii*), *Le monde du travail*, Paris, Editions La Découverte, 1998, p. 215 et Thébaud-Mony A., " Contrats de travail atypiques, sous-traitance, flexibilité, santé" dans *BTS – Newsletter*, n°15-16, février 2001, pp. 17-24.

¹⁰ FENI – Euro-Fiet, *Rapport Pye-Tait*, rapport de l'étude demandée par la FENI et Euro-Fiet sur les aspects clés du nettoyage industriel en Europe, Octobre 1999, p. 52.

subjective, la souffrance et le plaisir au travail, mais aussi dans la lutte pour la santé".¹¹

1.4. Un secteur de forte concurrence

La concurrence déloyale entre entreprises, les "faux indépendants", le fait que la plupart des marchés soient attribués sur la base de l'offre la moins chère, avec des prix clairement en-dessous des prix du marché, constituent des caractéristiques fortes du secteur. Selon le rapport Pye-Tait : " la plupart des répondants conviennent sans réserve que le fait de sélectionner les soumissions uniquement sur la base du prix entraîne les prix dans une spirale à la baisse et influence négativement la concurrence. L'étude montre également que dans de nombreux pays, les répondants pensent que la mauvaise qualité du service fourni au client et des conditions d'emploi des travailleurs est due à cette pratique..."¹². Notre travail de terrain confirmerait plutôt ces propos.

Le secteur est pris dans une spirale de réduction des coûts. L'appel à des sous-traitants ou à des faux indépendants (surtout dans l'activité de lavage de vitres), le non respect de la convention collective (non-paiement des frais de déplacements, de l'indemnité pour l'entretien des vêtements de travail, des heures supplémentaires, des primes pour le travail effectué le samedi ou le dimanche, etc.) ou des droits économiques et sociaux des travailleurs sont des pratiques habituelles dans le secteur pour réduire les coûts et être plus compétitif. L'accroissement de la charge de travail au fil des années et l'intensification du travail, source de stress la plus fréquemment citée dans nos enquêtes, trouvent au moins pour partie leur explication dans cette situation de concurrence échevelée. Le sentiment général sur lequel s'accordent la plupart des acteurs du secteur est que tant que les règles du jeu ne seront pas clairement établies, il sera très difficile d'envisager une sensible

¹¹ De Bandt J., Dejours Ch., Dubar Cl., *La France malade du travail*, Paris, Bayard, 1995, p. 173.

¹² *Ibid.*, pp. 28-29.

amélioration du secteur en ce qui concerne son image, ses conditions de travail et sa professionnalisation.

1.5. Un secteur de “ flexibilité ”

Les entreprises du nettoyage doivent répondre à plusieurs exigences : avoir la capacité de s'adapter à leurs clients, rester compétitifs dans un contexte de forte concurrence et être rentables. Pour ce faire, elles ont opté pour un mode d'organisation du travail qui est marqué par la flexibilité à plusieurs niveaux : flexibilité par rapport à leur personnel, afin de pouvoir répondre le plus rapidement possible aux fluctuations de la demande (recours à des contrats à durée déterminée, à des intérimaires, ...) ; flexibilité par rapport aux horaires (réduction et/ou compression du temps de travail, travail à temps partiel, heures supplémentaires, etc.) ; flexibilité au niveau des tâches à réaliser par les travailleurs qui doivent pouvoir s'adapter à tout moment aux besoins des entreprises (assumer les tâches d'un collègue absent ou malade). Les entreprises affirment que pour être efficaces, elles doivent compter sur l'initiative de leurs travailleurs. Elles font ainsi de plus en plus appel à leur autonomie c'est-à-dire à leur capacité à ajuster leur travail aux demandes variées et imprévues de l'entreprise. Cette sollicitation permanente demande un investissement de plus en plus important de la part des travailleurs qui doivent mobiliser leurs ressources affectives, émotionnelles et cognitives pour mener à bien leur travail. Un travail qui, au départ, était un travail exclusivement d'exécution est devenu un travail réclamant un investissement mental important, c'est-à-dire qui nécessite de faire constamment preuve d'ingéniosité et de capacité d'improvisation, sans pour autant que la charge physique et l'ampleur du programme soient moins contraignantes. Ainsi, que ce soit par le temps de travail, le type de contrat, les horaires ou le type d'investissement qui est demandé aux travailleurs, le secteur se caractérise par la flexibilité. Ce qui implique des changements considérables dans les rythmes sociaux et familiaux ainsi qu'une charge mentale non négligeable.

1.6. Un secteur “désorganisé”

“ Le nettoyage c’est le chaos organisé ”. Il n’y a pas eu d’entretien où des problèmes d’organisation, de coordination, de communication ou d’administration (contrats, fiche de paie, etc.) n’aient été mentionnés : devoir faire face à l’imprévu ; devoir délaissier une tâche pour en faire une autre plus urgente; devoir faire des choses à la dernière minute; devoir répondre aux injonctions contradictoires de la hiérarchie ; devoir composer avec une multiplicité d’intervenants, etc. Le secteur du nettoyage serait-il plus désorganisé que d’autres secteurs? Il présente en tout cas des traits bien particuliers. Il s’est développé pour répondre à une demande concrète des entreprises et ce faisant il a opté pour la flexibilité dans un contexte de sous-traitance. La difficulté résiderait dans cette double détermination, devoir gérer à la fois la flexibilité et les relations avec les entreprises utilisatrices. Plusieurs études font résulter la désorganisation de la relation de sous-traitance.¹³

En dépit de l’impression de “ chaos organisé ” qu’elles suscitent, les entreprises de nettoyage continuent à fonctionner, à donner du travail, à rapporter de l’argent, etc. Mais peut-être n’est-ce qu’au prix d’un engagement subjectif sans cesse croissant de la part des travailleurs qui assurent la bonne marche du secteur en débordant en permanence du travail prescrit.

2. Les atteintes à la santé dans le secteur du nettoyage

Dans les discours des travailleurs, la signification sociale du travail est liée à la nécessité de travailler. Pour les agents du nettoyage dont la relation à l’emploi est marquée par l’instabilité en raison de leurs faibles niveaux de qualification, le fait d’avoir un travail c’est déjà bien. C’est pourquoi les travailleurs eux-mêmes ont souvent tendance à minimiser les risques ainsi que les effets du travail sur leur

¹³ Mayhew Cl., Quinlan M., Bennett L., *The Effects of Subcontracting/Outsourcing on Occupational Health and Safety*, Sydney, UNSW studies in Australian Industrial Relations, n° 38.

santé. La pénibilité des conditions de travail et le peu d'espoir de les voir s'améliorer dans le court terme sont au fondement de stratégies de défense individuelles ou collectives. La perception et l'interprétation des risques ainsi que le discours qui les prend pour objet dépendent tout à la fois des possibilités d'un tel discours ainsi que des possibilités de lui donner une suite pratique. Ces possibilités sont très limitées dans l'industrie du nettoyage.

La compréhension des rapports entre santé et travail gagne sans doute beaucoup à pouvoir s'appuyer sur des données subjectives. Elles doivent néanmoins être complétées par des données objectives (accidents du travail, maladies professionnelles, données de la médecine du travail).

Nous mentionnerons ainsi, de manière très sommaire, les principaux risques et formes d'altération de la santé dans le secteur à partir des trois formes d'atteinte à la santé conceptualisées par Ph. Davezies¹⁴: les atteintes à l'intégrité physique, le phénomène d'hypersollicitation et les atteintes à la dignité et à l'image de soi.

2.1. Les atteintes à l'intégrité physique

Les atteintes à l'intégrité physique résultent de l'exposition à des risques dits physiques tels que les chutes, les produits toxiques mais aussi le bruit, la chaleur ou le froid excessif, etc. Ces risques - souvent définis comme des "risques classiques" - bénéficient d'une certaine visibilité au sein des entreprises de nettoyage et lorsque des évaluations des risques sont réalisées ou des plans de prévention sont établis, ils sont habituellement pris en considération. Cette plus grande visibilité n'implique pas dans les faits qu'ils soient mieux prévenus ou combattus.

¹⁴ Davezies Ph., "Evolutions des organisations du travail et atteintes à la santé". Contribution au séminaire interdisciplinaire "Nouvelles organisations du travail", CNAM, Paris, 1997. Revue *Travailler*, n°3.

Les données sur les accidents du travail et les maladies professionnelles constituent les principaux indicateurs de ces atteintes. Ces indicateurs comportent des limites importantes, en particulier les données relatives aux maladies professionnelles. L'interprétation restrictive de la notion de maladie professionnelle (mise à l'écart de tout problème de santé mentale et de nombreux troubles musculo-squelettiques, focalisation sur les pathologies monocausales, etc...) et le caractère discriminatoire à l'égard des femmes du système de reconnaissance des maladies professionnelles font que les pathologies développées par les agents de nettoyage ne sont pas reconnues comme des maladies professionnelles.

Les atteintes à l'intégrité physique seront abordées ici à partir des données portant sur les accidents du travail. En Belgique, le Fonds des Accidents de Travail (FAT) a produit un rapport reprenant les accidents spécifiques au secteur du nettoyage¹⁵. De telles statistiques spécifiques à un secteur sont rares. Elles confirment un des effets soulignés par diverses études: la suraccidentalité chez les travailleurs sous-traitants.¹⁶

Le nettoyage est un secteur particulièrement exposé aux accidents du travail. En 2000, 3.269 travailleurs du secteur ont été accidentés. Ces accidents se répartissent en :

- 40% (1.293) d'accidents sans incapacité temporaire (CSS) ;
- 53% (1.735) d'accidents avec incapacité temporaire et sans prévision d'incapacité permanente (ITT) ;
- 7% (239) d'accidents avec prévision d'incapacité permanente (IP) ;
- 0,1% (2) d'accidents mortels.

¹⁵ Fonds des accidents de travail, *Les accidents du travail dans le secteur du nettoyage*, Bruxelles, Fonds des accidents de travail, Juillet 2002.

¹⁶ Mayhew CL., (et alii), *The Effects of Subcontracting/Outsourcing on Occupational Health and Safety*, *Op. cit.*, ; Thébaud-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Paris, Inserm – E.D.K., 2000 ; Goudswaard A., (sous la direction de), *New forms of contractual relationships and the implications for occupational safety and health*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2002.

Le secteur du nettoyage est-il un secteur tout particulièrement dangereux? Les données comparatives comprises dans le rapport du FAT (tableau 3) indiquent que l'industrie du nettoyage se trouverait parmi les secteurs les plus dangereux.

Tableau 3 Comparaison des taux de fréquence et de gravité avec les taux des dix secteurs d'activité les plus à risques¹⁷

Nace 2	Secteurs d'activité	Taux de fréquence ¹⁸	Taux de gravité réel ¹⁹	Taux de gravité global ²⁰
45	Construction	68,76	1,89	8,31
60-63	Transport terrestre. Services auxiliaires des transports	49,50	1,41	6,02
28	Travail des métaux	66,20	1,35	4,77
26	Fabrication d'autres produits minéraux non métalliques	52,28	1,27	5,18
15	Industries alimentaires	36,81	0,88	2,69
50	Commerce et réparation d'autos et de motos, commerce de détail de carburants	48,62	0,85	3,14
17	Industrie textile	39,44	0,84	2,57
29	Fabrication de machines et équipements	43,47	0,84	3,23
27	Métallurgie	32,93	0,78	3,82
74	Autres services fournis aux entreprises	36,18	0,73	2,60
	Ensemble du secteur privé (209.508 accidents)	35,50	0,82	3,12
7470	Nettoyage	51,14	1,35	5,31

Source : Banque de données du Fonds des accidents de travail – accidents 2000

¹⁷ Le calcul des heures d'exposition aux risques des 10 secteurs tient compte des données ONSS de 2000 relatives au volume de travail exprimé en équivalents temps-plein. Cette information n'étant disponible qu'au niveau des secteurs Nace 2, il a été tenu compte, pour le calcul du nombre d'heures d'exposition aux risques dans le secteur du nettoyage (Nace 4), d'une prestation journalière moyenne de 4h30 pour le personnel ouvrier qui représente 93% des travailleurs du secteur.

¹⁸ Le Taux de Fréquence (T.F.) donne une indication relative du nombre d'accidents. Ce chiffre représente le nombre d'accidents par million d'heures d'exposition aux risques.

¹⁹ Taux de gravité réel (T.G.R.): ce taux est égal au nombre de journées calendrier réellement perdues multiplié par 1000 et divisé par le nombre d'heures d'exposition aux risques.

²⁰ Taux de gravité global (T.G.G.) : ce taux est égal à la somme de journées calendrier réellement perdues et du nombre de journées d'incapacité forfaitaire multiplié par 1.000 et divisé par le nombre d'heures d'exposition aux risques. Pour le calcul du nombre de journées forfaitaires, la somme des taux d'incapacité est multipliée par 75 et les accidents mortels par 7.500.

Le taux de fréquence des accidents a augmenté en 2000 après deux années de diminution. Quant aux taux de gravité réel et global, ils n'ont cessé de croître depuis 1997.

Tableau 4. Evolution des accidents de 1997 à 2000

	1997	1998	1999	2000
Taux de fréquence	50,60	46,90	43,32	51,14
Taux de gravité réel	1,15	1,17	1,19	1,35
Taux de gravité global	3,88	3,58	5,07	5,31

Source : Banque de données du Fonds des accidents de travail

Ces chiffres ne concernent évidemment que les accidents du travail qui ont fait l'objet d'une déclaration au FAT. Les accidents sont devenus un enjeu important, car, en raison de leur visibilité sociale, ils peuvent mettre en cause les conditions de travail et les politiques de prévention des entreprises.

Hormis l'impact qu'ils peuvent avoir sur la santé physique des travailleurs, les risques d'accident ont également des conséquences sur leur santé psychique. Les agents du nettoyage se plaignent qu'on les contraint à des impératifs de productivité difficilement conciliables avec les exigences de sécurité. En outre, quand ils sont victimes d'accidents la responsabilité leur en est souvent imputée. Les travailleurs se trouvent alors confrontés à un défi impossible à relever : faire leur travail dans des contraintes temporelles et matérielles très strictes tout en respectant les consignes de sécurité. Ce défi génère des tensions et constitue, selon eux, une indéniable source de "stress".

2.1.1. Caractéristiques individuelles et accidents

Les données dont nous disposons ne mentionnent pas les caractéristiques individuelles des accidentés : âge, régime de travail (à temps plein ou temps partiel,

contrat à durée déterminée ou indéterminée, intérimaire, etc). La seule donnée dont nous disposons est le sexe des accidentés. Ainsi 58% sont des hommes, alors qu'ils représentent 34% des travailleurs du secteur, par rapport aux 42% des accidents survenus chez les femmes qui représentent 66% de l'occupation. Lorsqu'on observe les accidents graves, ceux pour lesquels une incapacité permanente est prévue, on constate que 7 accidents sur 10 frappent les hommes. Ces différences en termes de taux de fréquence et de taux de gravité pourraient être expliquées par la division sexuelle du travail dans le secteur, les hommes étant massivement présents dans des sous-secteurs *a priori* plus dangereux (le nettoyage industriel, l'enlèvement des déchets et le lavage de vitres), où les risques d'accidents sont plus nombreux. Dans le même temps, les femmes travaillent en moyenne moins d'heures que les hommes. Elles sont plus nombreuses à occuper des emplois à temps partiel. Passant moins de temps sur leur lieu de travail elles sont logiquement moins exposées aux risques d'accidents que les hommes.²¹

2.1.2. Le lien entre accidents et organisation du travail

Les données que nous avons présentées ne nous disent rien sur la cause des accidents et ne permettent donc pas de répondre aux questions : pourquoi les accidents du travail dans le secteur du nettoyage augmentent-ils ? Pourquoi est-ce aussi dangereux de travailler dans ce secteur ? Une étude française sur les conditions de travail fait le lien entre accidents et organisation du travail. Nous faisons part ici des principales conclusions de cette étude,²² car elles rejoignent les informations recueillies à la faveur de nos entretiens.

Selon cette étude, un certain nombre de facteurs organisationnels expliquent la survenue des accidents, toutes choses étant égales par ailleurs :

- les délais courts, la pression hiérarchique et surtout le cumul de contraintes ;

²¹ Dupré D., "La santé et la sécurité des hommes et des femmes au travail", *Statistiques en bref*, Theme 3-4/2002, Eurostat, Communautés européennes, 2002.

²² Halmon-Cholet S., " Accidents, accidentés et organisation du travail ", dans *Premières Synthèses*, n°20.1, Dares, Mai 2002, pp. 7-9.

- les démarches de qualité, la polyvalence "bouche trou" ou le fait de devoir changer de poste ou d'assumer d'autres tâches en fonction des besoins des entreprises (ou assumer le travail ou une partie du travail d'un collègue absent ou malade) ;
- le fait de devoir travailler dans l'urgence, de manquer d'informations, de recevoir des ordres contradictoires et de devoir fréquemment abandonner une tâche pour une autre plus urgente, de devoir se débrouiller seul dans des situations difficiles, etc.

2.2. L'hypersollicitation

L'hypersollicitation fait référence à ces atteintes dues à un usage inapproprié ou excessif des hommes et des femmes au travail. Elles sont dues à l'activité elle-même: forte répétition dans le travail, pression permanente, etc. Ce type d'atteintes est à relier au phénomène d'intensification du travail.

L'évolution des contraintes temporelles tant sur le plan des horaires que sur celui des rythmes de travail constitue l'un des exemples les plus significatifs de la transformation de l'organisation du travail dans le secteur. Il s'agit là d'une caractéristique partagée par tous les secteurs de services qui concentrent une proportion importante d'emplois féminins. Nous nous limiterons ici à mentionner les atteintes liées aux cadences, aux horaires atypiques et à la charge psychosociale du travail.

2.2.1. Les cadences de travail

Les cadences de travail seraient une des principales sources de "stress" d'après les travailleurs et les autres acteurs du secteur. Il existe un consensus sur l'accroissement constant de la charge aussi bien que de l'intensité du travail ces dernières années. L'intensification du travail serait le résultat direct de la concurrence et des exigences de rentabilité. Les contraintes pesant sur le rythme de

travail des agents du nettoyage résultent de la flexibilité en tant que mode d'organisation du travail. Les différentes formes de flexibilité (numérique, temporelle et fonctionnelle), fort présentes dans le secteur, impliquent un véritable changement de culture au niveau du fonctionnement des entreprises. La réduction des coûts est devenue un véritable "style de vie".

L'une des conséquences directes de l'intensité et de la flexibilité est le "stress". Mais d'une manière plus générale, l'intensité du travail ébranle "le compromis construit par chaque travailleur entre les objectifs du travail, les compétences dont il dispose et le souci de préserver sa santé"²³. Travailler dans l'urgence ou à des rythmes élevés, comme c'est le cas de beaucoup de travailleurs d'après leurs témoignages, implique souvent de devoir travailler dans des postures inconfortables et rigides, qui peuvent entraîner des problèmes musculo-squelettiques et occasionner davantage d'accidents. L'impact de l'intensité du travail sur les conditions de travail et notamment sur le stress ressenti par les travailleurs est aggravé par le fait que les plannings de travail se voient modifiés régulièrement. L'intensité du travail limite la maîtrise que les travailleurs peuvent exercer sur leur travail et constitue dès lors une source de fragilisation et de précarité. Ils se voient en effet confrontés à la nécessité de se donner tout entier à leur travail tout en ayant à gérer leur carrière sur le moyen et le long terme.

Bien des travailleurs disent ne pas avoir assez de temps, ne pas être assez nombreux, devoir se débrouiller sans l'aide de personne dans des situations difficiles, etc. Dans ces circonstances, ils ont l'impression de devoir bâcler le travail. Ils disent ne pas en être fiers et éprouver des sentiments d'amertume. Cette situation constitue, d'après les témoignages recueillis, un facteur important de souffrance psychique.

²³ Gollac M., Volkoff S., *Les conditions de travail*, Paris, Editions La Découverte, p. 76.

2.2.2. Les horaires de travail

Dans le secteur du nettoyage de bureau, il est routinier d'avoir à respecter des horaires coupés et à effectuer son travail en-dehors des heures de travail de l'entreprise utilisatrice. Le nettoyage industriel et l'enlèvement de déchets s'effectuent le plus souvent pendant la journée et donc pendant les heures de travail du client. Mais pas toujours. Tout dépend de l'activité du client et aussi des services rendus par les entreprises de nettoyage.

Parmi les conséquences des contraintes du temps de travail sur la santé, les travailleurs signalent des troubles digestifs, des troubles du sommeil, de la fatigue physique et mentale liée au sentiment de mener une vie qui "n'est pas normale", en décalage avec celle que mène la plupart des autres travailleurs.

Un problème récurrent auquel font référence les agents de nettoyage est celui de la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle. Certaines études²⁴ ont montré pour certains groupes de travailleurs une relation statistique positive entre les difficultés de concilier travail et responsabilités familiales et certaines maladies. Les enjeux sont importants, et surtout pour les femmes, les premières concernées, car du fait de la division sexuelle du travail et de la ségrégation horizontale et verticale existante sur le marché de l'emploi, certaines politiques d'emploi et certaines conditions de travail (flexibilité des horaires, des contrats, etc.) peuvent avoir des conséquences très négatives sur leur santé et sur leurs chances d'accès à certains postes et responsabilités au sein des entreprises ou des organisations (inspecteur, délégué, etc.). Dans la mesure où dans l'industrie du nettoyage 65% des travailleurs sont des femmes, la problématique de la conciliation y est particulièrement pertinente, et ce d'autant plus que diverses enquêtes

²⁴ Messing K., (sous la direction de), "Etude 13. La conciliation des responsabilités familiales et professionnelles", dans *Comprendre le travail des femmes pour le transformer*, BTS, 1999, pp. 146-158; Artazcoz L., Borrel C., Benach J., "Gender Inequalities in health among workers: the relation with family demands", dans *Journal Epidemiology and Community Health*, 2000, n° 55, pp. 639-647; Härestam A., Bejerot E., "Combining professional work with family responsibilities - a burden or a blessing?", dans *International Journal of Social Welfare*, Volume 10, n°3, July 2001, pp. 210-213.

européennes²⁵ montrent que ce sont les ouvrières qui sont le plus souvent victimes d'un partage inégal des responsabilités familiales.

Les difficultés rencontrées par les travailleuses du secteur pour concilier leurs responsabilités, familiales et professionnelles, ont un coût évident en termes d'épuisement, de sentiment de culpabilité, d'angoisse et de "stress". Cette situation est vécue de manière particulièrement problématique quand elles ont l'impression de ne parvenir à répondre ni aux attentes du travail, ni à celles de la famille. Le temps de travail rémunéré ne pose pas seulement problème dans son articulation au temps de travail domestique, mais aussi au temps de loisirs et au temps de participation citoyenne. Les entreprises ne mènent pas de politiques spécifiques en vue de faciliter la conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle, l'opinion courante étant que l'articulation travail-famille est une affaire individuelle.

2.2.3. "L'engagement subjectif"

Les entreprises font de plus en plus appel à l'initiative et à l'engagement subjectif de leurs travailleurs pour que ceux-ci ajustent leur travail à des sollicitations variées et imprévues. Les employeurs font appel à la capacité de diagnostic, à l'intelligence pratique de leurs travailleurs pour qu'ils mobilisent tous leurs micro-savoirs, ficelles et compétences acquises au gré de leur confrontation aux situations imprévues. Ces aléas mettent donc à l'épreuve les compétences préalablement acquises par les travailleurs²⁶. La mise en conformité de leurs tâches avec ce qui est prescrit dans le programme de travail suppose un engagement subjectif, émotionnel et

²⁵ Härenstam A., Aronsson G., Hammarström A., "The future of gender inequalities in health", dans Ostlin P. (et alii), *Gender Inequalities in Health. A Swedish Perspective*, Harvard School of Public Health, Boston, 2001, p. 284; Instituto Navarro de Salud Laboral - Instituto Navarro de la Mujer, *Encuesta de Salud y Condiciones de Trabajo de las Mujeres de Navarra - 1997*, Pamplona, Gobierno de Navarra. Departamento de Salud, 1999, p. 78; Instituto Navarro de Salud Laboral, *Encuesta de Salud y Condiciones de Trabajo de las Mujeres de Navarra - 1997. Salud y Riesgos Laborales percibidos*, Pamplona, Gobierno de Navarra. Departamento de Salud, 2000, p. 122.

²⁶ Osty F., "Les tensions de l'engagement au travail", "Organisation professionnelle et mobilisation de la main-d'oeuvre dans la sous-traitance de services. Le cas de la sécurité privée", IXes Journées de Sociologie du Travail, Contraintes, normes et compétences au travail. Atelier 2. Modèle de la compétence dans la mise au travail et modes de mobilisation, p. 2.

cognitif qui va bien au-delà de ce qui est requis par le travail répétitif et routinier. A l'engagement physique, déjà très important en raison des cadences élevées, des horaires et de la pénibilité du travail, s'ajoute ainsi un engagement subjectif fait d'attention, de concentration et de coordination ainsi que de capacités d'analyse, d'arbitrage entre priorités concurrentes et de résolution de problèmes.

Ces risques liés au phénomène de l'hypersollicitation ne sont pas reconnus par les entreprises du secteur et cela malgré toutes les atteintes à la santé qui y sont associées.

2.3. Les atteintes à la dignité

Les atteintes à la dignité ou à l'image de soi consistent en brimades au travail, déni de la souffrance, rejet de l'individu. Ces atteintes psychologiques menacent la santé des personnes selon des modalités nouvelles.

Une grande partie de ces atteintes résultent selon les dires des agents de nettoyage, à la fois du climat de travail généré par le mode d'organisation et par la gestion de la main d'oeuvre caractéristiques du secteur, de la non reconnaissance de la charge psycho-sociale associée aux activités de nettoyage et enfin des rapports avec les clients (donneurs d'ordre) ou les employés du client.

2.3.1. Des environnements de travail conflictuels

Les environnements de travail dans l'industrie du nettoyage se caractérisent par la dislocation des collectifs de travail. Sur certains chantiers ou pour certaines activités, les collectifs subissent de perpétuels changements: des travailleurs quittent le secteur, d'autres tombent malades, des remplaçants restent peu de temps, des responsables se succèdent, etc. Bien des travailleurs se plaignent du peu de stabilité de leur groupe de travail. Selon eux, les personnes avec lesquelles ils doivent alors parfois travailler sont soit inexpérimentées (intérimaires, jeunes),

soit inconscientes des risques, ou encore importent d'autres habitudes ou rythmes de travail, ou bien tout simplement ne s'impliquent pas dans le travail parce que se sachant de passage. D'autre part, suite à la flexibilité numérique ou temporelle, ou du fait que les travailleurs prestent peu d'heures et n'ont pas droit à des pauses, les espaces et les moments de convivialité (les pauses, les pauses-café, les pauses-cigarette, etc.) tendent à disparaître, parce que considérés comme des espaces et des moments non productifs. Les travailleurs ne disposent plus de ces espaces dans lesquels s'établissent traditionnellement les règles et les valeurs communes au groupe et se construit la confiance. Cette difficulté à nouer des relations de confiance au travail couplée aux changements permanents existant au niveau des collectifs de travail constitue une source de tensions et de conflits entre collègues.

Il faut ajouter à ce qui précède que les formes d'organisation du travail dans le secteur sont axées sur l'individualisation et l'isolement des individus dans le temps et dans l'espace. Dans un tel contexte, les rapports sociaux sont fragilisés. Les possibilités de communication, de coopération et de résistance deviennent de plus en plus rares. Ceci a pour effet d'augmenter la souffrance, la frustration et la peur, vécues dans une solitude affective où chacun joue ses propres cartes, plongé dans un sentiment d'impuissance²⁷. C'est à un tel contexte qu'il faut rapporter les relations que les travailleurs du secteur entretiennent entre eux. Selon les travailleurs interrogés, il n'est pas rare que les relations entre collègues de travail soient assez mauvaises. Les cadences de travail, l'intensité du travail, l'absentéisme sont d'autant de sources de tension entre collègues. Dans un contexte de manque de confiance entre travailleurs, il est souvent tenu rigueur aux absents de leur absence, quel que soit le degré de légitimité de cette dernière. Certains travailleurs ressentent une certaine méfiance à l'égard des remplaçants, craignant que ceux-ci leur prennent la place. Ces situations de travail débouchent aisément sur des brimades, du harcèlement ou toute autre forme de violence.

²⁷ Soares A., "L'enfer au travail : le cas du harcèlement psychologique au travail", Communication présentée au Colloque "Violence, harcèlement moral et sexuel au travail: Plate-forme des recherches scientifiques, Bruxelles, 9 décembre 2002, p. 15.

Les relations avec la hiérarchie intermédiaire, c'est-à-dire "les petits chefs" (chefs d'équipe et inspecteurs), sont considérées par beaucoup de travailleurs comme la source de "stress" principale après la surcharge et l'intensification du travail. En particulier, les inspecteurs qui sont au point de croisement entre les travailleurs, les clients et la direction de l'entreprise. C'est sur eux que repose *in fine* la responsabilité de l'exploitation des chantiers, de l'organisation du travail, du pointage des heures, du remplacement des malades ou des absents, etc. Les inspecteurs ont un pouvoir considérable au sein des entreprises de nettoyage et les dérives sont fréquentes. Les travailleurs se plaignent fréquemment de la manière dont les équipes de travail sont dirigées (autoritarisme, recours à des menaces ou à la peur, manipulations pour dresser les travailleurs les uns contre les autres, ..); dont le travail au sein des équipes est distribué; dont la fonction administrative (comptabilisation des heures de travail, documents administratifs,..) est accomplie, etc. Face aux injustices ressenties par les travailleurs dans leurs rapports avec leurs supérieurs hiérarchiques, la tentation est grande de limiter l'analyse au caractère autoritaire de ces derniers. Cette analyse serait évidemment trop courte. Les inspecteurs sont certes responsables du fonctionnement des chantiers mais dans un contexte sectoriel marqué par une forte concurrence entre entreprises et par des formes d'organisation du travail caractérisées par la flexibilité, l'intensité du travail, la subordination des besoins individuels aux impératifs de rentabilité, ...

Selon de nombreuses études et notamment selon celle²⁸ menée sur base des données de l'enquête sur les conditions de travail de la Fondation de Dublin, il existe de fortes corrélations entre certaines formes d'organisation du travail et une plus grande exposition aux risques d'altération de la santé au travail, notamment le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et le stress. Selon cette étude, l'intensité du travail et la flexibilité, les pressions "marchandes" (exigences du client), la mise en place des procédures de contrôle de qualité, un style de gestion autoritaire, un

²⁸ Daubas-Letourneux V., Thébaud-Mony A., *Organisation du travail et santé dans l'Union Européenne*, Luxembourg, Office des Publications Officielles des Communautés européennes, 2002, p. 53.

management et des rapports sociaux déshumanisés sont, entre autres, liés à des risques de violence au travail plus importants.

2.3.2. La non reconnaissance

L'engagement subjectif exigé des travailleurs afin que ceux-ci répondent aux imprévus et aléas caractéristiques du secteur a également des conséquences sur l'identité personnelle et l'image de soi. L'évolution d'un modèle de travail en tant qu'ensemble de tâches simples et répétitives vers un autre caractérisé par l'implication de la personnalité du travailleur entraîne un déplacement des enjeux du travail vers la question de la reconnaissance psychique. Les employeurs ne cherchent pas à lever les ambiguïtés de leurs exigences et laissent aux travailleurs le soin d'y faire face, d'y répondre par leurs moyens propres. La tentation est grande pour les employeurs de faire assumer ces ambiguïtés propres à la gestion et à l'organisation du travail par les travailleurs eux-mêmes et de rapporter l'échec à la difficulté individuelle à "tolérer l'ambiguïté".²⁹

Les employeurs renvoient donc à l'individu les difficultés de l'entreprise à relever les défis du marché du travail : manque de formation ou de compétences, précarité des conditions de vie (endettement, situation familiale complexe), ... Les agents de nettoyage sont souvent eux-mêmes sensibles à ces arguments. Eux-mêmes participent à ce processus de psychologisation³⁰. Celui-ci se répercute non seulement sur leur identité professionnelle, mais également sur leur identité personnelle, l'estime de soi. L'analyse des discours des travailleurs sur le "stress" est extrêmement révélatrice de ce point de vue. Les entreprises de nettoyage créent les conditions d'une véritable servitude³¹. La non reconnaissance de l'engagement

²⁹ Perilleux T., *Les tensions de la flexibilité*, Paris, Desclée de Brouwer, 2001, p. 192.

³⁰ Buscatto M., "Les savoirs relationnels: expression de soi ou qualification sociale?" IX^{ème} Journées de Sociologie du Travail, Contraintes, normes et compétences au travail. Les régimes de mobilisation, Atelier 4, p. 3.

³¹ Thébaud-Mony A., "L'impact de la précarité et de la flexibilité sur la santé des travailleurs", *BTS-Newsletter* n° 15-16, février 2001, p. 23.

subjectif porte ainsi atteinte à l'identité des agents de nettoyage non seulement en tant que travailleurs mais aussi en tant que personnes.

3. La difficile réponse aux risques professionnels dans le secteur

Les performances des politiques et des stratégies de prévention mises en place au niveau des entreprises pour garantir la santé et la sécurité des agents peuvent être évaluées à partir des indicateurs de résultats et des indicateurs de moyens³². En ce qui concerne les premiers, les seuls indicateurs dont l'on dispose sont les statistiques des accidents du travail déclarés qui montrent des taux de fréquence, des taux de gravité réel et des taux de gravité globale très importants. Ces données offrent une première mesure de la faible performance des politiques préventives menées par les entreprises. Le fait que l'on ne dispose pas d'autres indicateurs est significatif de l'insuffisance des politiques publiques de prévention. Pour ce qui concerne les indicateurs de moyens qui portent sur les dispositifs mis en oeuvre pour la prévention, les données sont également rares. Nous ne pouvons d'ailleurs nous appuyer que sur nos propres études. Nous pouvons dire qu'en Belgique, les moyens déployés pour mettre en place des politiques de prévention sont très limités (voire inexistantes) dans le secteur.

Evidemment, la situation n'est pas la même d'une entreprise à l'autre. Dans les petites et la plupart des moyennes entreprises du secteur, les exigences de base en matière de prévention telles qu'elles sont reprises dans la loi sur le bien-être au travail ne sont pas respectées (ou d'une manière très limitée). Une grande partie des travailleurs de ces entreprises sont dès lors exclus de tout dispositif de prévention. Dans les moyennes et grandes entreprises, la possibilité pour les travailleurs d'être représentés collectivement ainsi que d'être consultés sur les

³² Vogel L., "Les développements intervenus dans les systèmes de prévention des pays de l'Union Européenne", Communication présentée à la Conférence CES-BTS "Une stratégie commune de santé et de sécurité pour une Europe élargie", Bruxelles, 30-31 janvier 2004.

questions de santé et de sécurité au travail fait que la situation y est un peu meilleure, en tout cas formellement. Pour ce qui est de ces entreprises la problématique est d'une autre nature. On y trouve bien des délégués de prévention, des Comités de Prévention et de Protection au Travail (CPPT), des plans de prévention, des évaluations de risques mais tous ces dispositifs ont un caractère éminemment formel et bureaucratique. Les entreprises s'alignent au coup par coup sur les nouvelles réglementations sans que les activités préventives ne dessinent une politique intégrée.

Lorsque des actions préventives sont menées, elles sont le plus souvent centrées sur la prévention des accidents du travail, c'est-à-dire des atteintes à la santé physique. Les atteintes qui résultent de l'hypersollicitation ou les atteintes à la dignité ne sont guère prises en compte. Lorsqu'on interroge les travailleurs, les conseillers de prévention, les services externes de prévention (psychologues, médecins du travail, ..), un constat émerge : en dépit de la pléthore de discours qui fleurissent au sujet du stress et du harcèlement moral - pour citer des risques ayant fait l'objet de dispositions légales récentes - ces risques ne semblent que rarement pris en considération au sein des entreprises.

Le secteur du nettoyage reflète de façon particulièrement éclairante les paradoxes d'un contexte général caractérisé par une déréglementation sociale croissante, elle-même se traduisant par une intensification du travail, une flexibilité, une précarité et une sous-traitance accrues. Cette évolution allant de pair avec un renforcement continu de la réglementation en matière de santé et de sécurité³³. Dans le même temps où les autorités publiques élaborent et mettent en oeuvre des politiques de dérégulation qui permettent dans les faits de contourner les obligations en matière de santé et de sécurité, ces mêmes autorités renforcent la réglementation en la matière. Cette réglementation en matière de sécurité est davantage focalisée sur

³³ Jean R., "La sécurité au travail écartelée entre hyperprescription procédurale et déréglementation sociale", Communication présentée au XXXVIIème Congrès de la SELF - Septembre 2002; Vogel L., "Les développements intervenus dans les systèmes de préventions des pays de l'Union Européenne", *Op cit.*

des aspects procéduraux (évaluer les risques, identifier les facteurs de stress, réaliser des enquêtes, nommer des personnes de confiance, ..) que fondée sur la volonté d'imposer aux employeurs des obligations précises ou de fixer des objectifs visant à réduire les risques. Et, face à des exigences plutôt procédurales, les entreprises répondent par des actions elles-mêmes formelles, qui n'ont qu'un impact très limité sur le terrain. De cette manière, les entreprises finissent par ne plus maîtriser que très faiblement les risques.

Dans le nettoyage, les rapports sociaux de sous-traitance conditionnent également les politiques de prévention menées par les entreprises. La prévention des risques dépend en effet en grande partie du donneur d'ordre. C'est lui qui détermine en fin de compte les conditions de travail sur les chantiers. La coopération entre entreprises utilisatrices et entreprises de nettoyage pour la mise en œuvre des dispositions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la santé ainsi que la coordination de leurs activités en vue de la protection et de la prévention des risques professionnels sont loin d'aller de soi et cela pour diverses raisons, au rang desquelles nous pouvons citer:

- les exigences contradictoires des clients vis-à-vis des entreprises de nettoyage, qui imposent à celles-ci d'une part d'être excellentes sur le plan de la santé et de la sécurité (posséder des certifications spécifiques, etc.), et d'autre part de composer avec des conditions économiques et organisationnelles qui rendent impossible toute politique pertinente en matière de santé au travail;
- le désengagement du client. Le fait que le client fait appel aux entreprises de nettoyage précisément pour transférer les risques liés à l'activité de nettoyage et la gestion de ceux-ci;
- la relation commerciale qui lie les employeurs entre eux et qui fait que l'entreprise de nettoyage n'est guère en position d'exiger quoi que ce soit du client, surtout dans un contexte de forte concurrence. La sous-traitance

introduit des mécanismes de pression commerciale qui privent d'effet la régulation sociale du travail;

- la méconnaissance des risques respectifs et des risques liés à la situation de co-activité, méconnaissance résultant des entraves à la coopération et à la communication;
- la complexité et l'enchevêtrement des niveaux de responsabilité et de contrôle de la santé et de la sécurité qui tendent à brouiller les règles et contraintes en la matière, donc à faire obstacle à leur mise en pratique;³⁴
- l'apparition d'un tiers acteur dans les relations entre les clients et les entreprises de nettoyage, une entreprise tierce engagée par le client pour gérer ses relations avec ses différents sous-traitants: nettoyage, sécurité, maintenance, etc. Les entreprises du nettoyage n'ont pas parfois comme interlocuteur direct le client, mais une autre entreprise, ce qui complique considérablement toute coordination ou coopération et complexifie les responsabilités de chacun.

La nature et les contenus de la relation entre les entreprises de nettoyage et les entreprises utilisatrices tels que nous les avons décrits ne concernent pas que les entreprises de nettoyage, mais toutes les entreprises prestataires de services fondés sur la relation de sous-traitance.

Ce phénomène de la sous-traitance soulève plusieurs questions : le droit à l'égalité de traitement de tous les salariés dans le domaine de la santé (les inégalités sociales de santé ne font que s'accroître); la menace qui pèse sur le droit à la santé au travail en raison de la pression exercée, chaque fois plus forte, par les règles commerciales; les difficultés pour affirmer la primauté de la santé sur les intérêts économiques particuliers. La recherche portant sur les effets de la sous-traitance sur la santé et la sécurité des travailleurs met inévitablement à la question ce mode particulier de division du travail. Cette question est de nature politique et pas

³⁴ Thébaud-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Op. cit., p. 6.

seulement technique (en termes de prévention des risques). Elle requiert donc une réponse politique.

Il est ainsi grand temps, selon nous, de questionner la tendance lourde qui consiste à traiter les problèmes que la sous-traitance pose du seul point de vue du renforcement de la réglementation des pratiques (amélioration des plans de prévention, de la formation et de l'information des travailleurs sous-traitants) sans avoir de cette façon à interroger les contenus et les effets de cette relation même.³⁵ Les catastrophes de l'explosion de l'usine pétrochimique Azote de France (AZF) à Toulouse et de celle plus récente de la raffinerie de Repsol-YPH à Puertollano (Espagne) sont très fréquemment utilisées comme exemples des difficultés à garantir la sécurité et la santé des travailleurs sur les sites industriels où la sous-traitance est généralisée. Mais le recours à la sous-traitance ne produit pas seulement des effets extrêmement délétères pour la santé des travailleurs dans les industries qualifiées "à risque". Cela nous est très clairement apparu dans le secteur du nettoyage.

³⁵ Rémy J., "La sécurité au travail écartelée entre hyperprescription procédurale et déréglementation sociale" *Op. cit.*, p. 7.