



La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique

Des réponses collectives à la dérégulation

Marianne De Troyer, Guy Lebeer, Esteban Martinez

DANS **TRAVAIL, GENRE ET SOCIÉTÉS** 2013/1 n° 29 , PAGES 87 À 104
ÉDITIONS **LA DÉCOUVERTE**

ISSN 1294-6303

ISBN 9782707175731

DOI 10.3917/tgs.029.0087

Date de mise en ligne : 11/04/2013

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-travail-genre-et-societes-2013-1-page-87?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



LA PRÉCARITÉ DES OUVRIÈRES DU NETTOYAGE EN BELGIQUE

DES RÉPONSES COLLECTIVES À LA DÉRÉGULATION

Marianne De Troyer, Guy Lebeer
et Esteban Martinez

Le secteur du nettoyage constitue dans la plupart des pays de l'Union européenne une importante source d'emploi pour une population peu qualifiée, majoritairement des femmes, ce qui est le cas en Belgique pour près de deux-tiers des emplois du secteur. Les conditions de travail dans l'activité de nettoyage sont réputées pénibles. Celles-ci résultent de la superposition des dérégulations introduites par le recours généralisé à la sous-traitance et au travail à temps partiel [Puech, 2004]. Les dynamiques de la sous-traitance et de la mise en concurrence des firmes de nettoyage conduisent, en effet, à une spirale de réduction des coûts et à un alignement permanent sur les exigences des clients qui se traduisent finalement par des formes d'intensification du travail [Munar Suard et Lebeer, 2005]. L'augmentation des surfaces à nettoyer au cours de la journée de travail et l'adoption d'horaires décalés par rapport aux temporalités sociales dominantes en sont les signes les plus tangibles. Ces conditions de travail, couplées à des niveaux de salaire relativement faibles, font que l'activité de nettoyage fournit un important contingent de « travailleurs pauvres » et en mauvaise santé, dans un secteur en pleine expansion qui emploie aujourd'hui plus de 3,6 millions de travailleurs en Europe [Scandella, 2010] dont environ 50 000 en Belgique.

Dans l'activité sous-traitée du nettoyage, l'organisation des chantiers prescrite par les clients détermine largement l'ensemble des conditions de travail du personnel, à la fois l'horizon temporel de l'emploi et l'aménagement du temps de travail. Les emplois convenables du point de vue du régime de travail et de l'horaire sont rationnés. Les hommes comme les femmes sont soumis au conditionnement d'une organisation du travail fondée sur le découpage de la journée de travail en deux blocs, matin et soir : « l'horaire coupé »¹ comme on dit en Belgique. Dans ce contexte, les salariés sont confrontés à un dilemme permanent entre la nécessité économique d'obtenir davantage d'heures de travail et la recherche tout aussi impérieuse d'une concordance des temps sociaux. Les femmes, tout particulièrement, subissent tout à la fois le temps partiel, dont elles ne peuvent généralement pas négocier la durée, et des horaires de travail atypiques.

Même si au départ les hommes et les femmes sont soumis à des contraintes professionnelles identiques, la différenciation sexuée des emplois est cependant manifeste. Celle-ci se marque à travers une division sexuée des tâches et, plus encore, dans un contexte organisationnel où le travail à temps partiel constitue la norme, par l'attribution aux femmes des durées de travail les plus courtes. En fin de compte, l'emploi des femmes dans le nettoyage enregistre les effets d'une double ségrégation : tout d'abord, celle qui caractérise de façon générale les travailleurs de la sous-traitance confrontés à des relations de double subordination à l'égard de l'employeur *de jure* et du client-donneur d'ordres *de facto* et, ensuite, celle qui découle d'un conflit permanent entre des horaires de travail non négociables et les contraintes de la vie familiale. La perspective de genre installe ainsi une ligne de partage supplémentaire entre les salariés.

Partant de l'examen des conditions de travail et d'emploi qui caractérisent le secteur du nettoyage, cet article rend compte de deux thématiques originales.

La première concerne des réponses collectives, encore rares et émergentes, aux inégalités de sexe et à la précarité du travail qu'induit l'organisation contingente des chantiers. L'exposé s'appuie sur les résultats de deux études réalisées à la demande des interlocuteurs sociaux du secteur du nettoyage. La première, coordonnée par la Fédération syndicale européenne UNI-Europa, dans le cadre du dialogue social européen, visait à mettre en évidence des initiatives de révision de l'organisation du travail favorables au bien-être des travailleurs dans ce secteur à partir d'une enquête par questionnaires adressés aux fédérations d'employeurs et aux organisations syndicales concernées au sein de l'Union européenne [Cortese, Dryon et Martinez, 2008]. L'enquête a permis notamment de mesurer l'impact de la déclaration conjointe, rédigée par la Fédération patronale européenne du nettoyage

¹ Dans le secteur du nettoyage de bureau, l'horaire coupé se caractérise par des prestations qui se déroulent principalement tôt le matin (6h – 9h) et tard le soir (18h – 21h).

industriel (FENI/EFCl) et UNI-Europa, en faveur du nettoyage en journée et d'identifier des expériences pilote dans cette optique. La deuxième étude, intitulée « Temps de travail, charge de travail et conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée » [Lebeer, Krzeslo et De Schampheleire, 2009], était commanditée par le Centre de formation du nettoyage (CFN), organisme géré paritairement par les syndicats et les employeurs du secteur du nettoyage belge. L'étude visait à objectiver autant que possible les conditions de travail des salariés du secteur, en ce qu'elles découlaient des horaires coupés, mode d'organisation généralement privilégié par les entreprises clientes. Elle devait servir d'appui scientifique à la mise en œuvre d'une campagne de sensibilisation destinée aux utilisateurs des services de nettoyage, afin d'attirer leur attention sur les conséquences sociales des choix opérés en matière d'horaires lors de l'établissement des cahiers des charges. Ces deux études montrent combien, dans ce secteur, les inégalités de sexe et la précarité du travail sont dialectiquement associées. Les inégalités de sexe se développent sur le terreau de la précarité et cette dernière persiste du fait que ses principales victimes sont des ouvrières peu qualifiées, peu rémunérées et contraintes au silence. Les initiatives dont il sera question ici illustrent alors combien la réponse à la précarité passe par la prise en compte des mécanismes responsables des inégalités de sexe et par la résistance pratique – organisationnelle – qui les prend pour cible.

La seconde thématique porte sur une initiative prise par les dirigeantes d'une entreprise de nettoyage en vue de proposer une offre de services respectant les contraintes des travailleuses, et de poser des exigences raisonnables aux entreprises clientes et viables financièrement. Lors de l'étude réalisée en 2009 [Lebeer, Krzeslo et De Schampheleire], nous avons eu l'occasion de mener des entretiens approfondis² avec les responsables de l'entreprise située à Namur en Région Wallonne (Belgique).

DES CONDITIONS DE TRAVAIL DÉGRADÉES ET DIFFICILES

Dans l'activité de nettoyage, le travail à temps partiel constitue l'une des modalités dominantes de l'organisation du travail, et cela même dans les pays où cette forme d'emploi est peu développée d'une manière générale. Ce régime de travail représente, en effet, près de 70 % de l'emploi sectoriel au sein de l'Union européenne [EFCl, 2006]. Le travail à temps partiel constitue la structure même qui permet la flexibilité organisationnelle dans cette activité, si bien qu'il se présente comme une option généralement subie par les salarié-e-s. Il s'impose, avant tout, en raison de l'organisation des chantiers selon le type d'horaire qui découpe le temps de travail en deux blocs

² Ces entretiens ont été réalisés à l'époque par Marianne De Troyer et Estelle Krzeslo, chargées de recherche, METICES, Université Libre de Bruxelles. Ils ont été complétés et actualisés à la suite d'un entretien téléphonique avec une des responsables d'auPlusNet, le 16 juillet 2012.

homogènes, le matin et le soir, et de la préférence marquée par les employeurs pour un régime de travail flexible n'occasionnant pas le paiement de sursalaires en cas de prestation d'heures complémentaires.

Inégalités de sexe et fragmentation des emplois

Si, en raison de l'organisation temporelle des chantiers, la pratique du temps partiel s'impose à tous les travailleurs, les hommes occupent plus souvent des emplois à temps plein ou à temps partiel avec des durées de prestations plutôt longues, alors que les femmes doivent se contenter de « miettes d'emplois », pour reprendre l'expression de Tania Angeloff [1999]. Plus que le régime de travail contractuel, c'est bien la répartition des emplois en fonction du nombre d'heures effectivement travaillées qui constitue l'indicateur le plus pertinent des inégalités de sexe. Alors que la durée de travail hebdomadaire normale pour un temps plein est de 37 heures dans le secteur du nettoyage belge, on voit que seulement 13 % des femmes font plus de 30 heures par semaine (contre 62 % des hommes). De manière concordante, 28 % des femmes sont occupées moins de 15 heures par semaine, soit en moyenne moins de 3 heures par jour (contre 14 % des hommes). Au total, le temps de travail réel des femmes se concentre autour du mi-temps et de durées plus courtes, alors que, pour une majorité d'hommes, les durées sont plus proches du temps plein.

Tableau 1 : Durée de travail dans le secteur du nettoyage selon le sexe, en %

	Hommes	Femmes
Moins de 15 heures par semaine (soit moins de 3 heures par jour)	14,4	28,4
Entre 15 et 30 heures par semaine (soit entre 3 et 6 heures par jour)	23,4	58,1
Plus de 30 heures par semaine (soit plus de 6 heures par jour)	62,2	13,4
	100,0	100,0

Source : Memoclean, Base de données de l'Union belge des entreprises de nettoyage (UGBN), Belgique, données 2005.

Cette différenciation sexuée des emplois pose la question de son origine et de son caractère inéluctable. Nous montrons ici qu'elle peut difficilement être attribuée à des choix délibérés des salarié-e-s. Elle renvoie plus certainement aux déterminismes sociaux issus de l'organisation du temps de travail et de la division sexuée des tâches. De ce fait, c'est également par des actions menées au plan de l'organisation sociale que

des alternatives se font jour actuellement dont les conditions d'émergence seront exposées et discutées dans ce texte.

Une division sexuée du travail inévitable ?

Les hommes sont massivement présents dans des sous-secteurs tels que le nettoyage industriel, l'enlèvement des déchets ou le lavage des vitres, c'est-à-dire des tâches associées à des barèmes salariaux horaires supérieurs à ceux accordés pour le nettoyage habituel de bureaux et d'espaces collectifs assimilés (couloirs, sanitaires, halls d'immeubles de bureaux, etc.). Au surplus, du point de vue des clients, ces tâches peuvent être effectuées en continu pendant les heures normales et collectives de travail. Par ailleurs, une spécialisation sexuée du travail se marque également dans le cadre même du nettoyage de bureaux qui représente quelque 55 % du chiffre d'affaires du secteur et occupe la majorité du personnel. Dans cette activité dominante, les hommes sont régulièrement affectés au nettoyage « lourd » qui requiert l'usage des machines et aux chantiers qui nécessitent, ou du moins autorisent, une présence plus permanente.

En définitive, les disparités salariales entre hommes et femmes s'expliquent davantage par les différences de durée effective de travail que par celles relatives au salaire horaire. Les horaires longs et les compléments d'heures sont prioritairement concédés aux hommes, dans un contexte général où les unes et les autres demandent à travailler davantage. Cette division sexuée des emplois, attribuant aux hommes les durées de travail les plus proches du temps plein, adossée à une répartition sexuée des tâches, correspond aux représentations et aux stéréotypes que l'on attend des uns et des autres tant dans la famille qu'au travail. On peut en effet, à la suite de Tania Angeloff [1999], analyser la division du travail qui prévaut dans les chantiers du nettoyage à partir de diverses logiques qui président à la distribution du travail, dans un contexte où les emplois à temps plein sont rationnés. D'une part, une logique sexuée par laquelle le responsable du chantier, généralement un homme, tend à privilégier les hommes en augmentant leur temps de travail ; d'autre part, une logique de l'immigration (les travailleurs du secteur du nettoyage sont, pour l'essentiel, des travailleurs immigrés) qui renforce l'idée que l'homme est le chef de famille et qu'à ce titre il doit être privilégié dans la répartition des heures ; à quoi s'ajoute enfin une logique ethnique qui conduit à favoriser le clan, les proches, la famille.

Une organisation temporelle très inconfortable

Dans la plupart des chantiers de nettoyage, le travail est organisé selon l'horaire coupé. Le travail est dès lors concentré sur deux plages horaires, en début de matinée et en fin

d'après-midi ou en soirée, sans que cela occasionne le paiement de sursalaires : en Belgique par exemple, dans les conventions collectives de travail du secteur, le supplément salarial lié au travail de nuit n'intervient qu'après 22 heures. Au demeurant, le travail de nuit est peu fréquent. En moyenne, au sein des pays de l'Union européenne, il semble que 25 % seulement du nettoyage confié à des firmes extérieures soit réalisé pendant les heures habituelles de travail, c'est-à-dire en journée [Cortese, Dryon et Martinez, 2008]. Dans un marché très concurrentiel, les entreprises clientes peuvent ainsi imposer aux firmes sous-traitantes des horaires incommodes qui évitent que leur propre personnel soit perturbé par le travail de nettoyage.

Cependant, une telle organisation temporelle n'a pas le caractère inéluctable qu'on lui prête quelquefois. Celle-ci résulterait plutôt d'une entente implicite entre les entreprises clientes et les employeurs pour abaisser le coût du nettoyage, à travers l'intensification du travail obtenue par la suppression de tous les temps morts, pauses, interruptions, perturbations et la mobilisation du travail en fonction de blocs d'heures éventuellement empilables pour constituer le temps de travail rémunéré. À y regarder de plus près en effet, la nature de l'activité ne suffit pas à justifier ce mode d'organisation. En Suède par exemple, le nettoyage en journée est très largement répandu et représente, d'après notre enquête, près de 80 % de l'activité³. En Belgique, on constate également que, dans certains chantiers comptant une forte présence d'hommes comme dans le métro bruxellois, l'essentiel du travail de nettoyage s'étale sur toute la matinée, à des heures de forte affluence du public [Martinez, 2010].

Cette organisation contingente du travail, fondée sur l'horaire coupé, constitue un des principaux motifs du renoncement au travail à temps plein, surtout pour les femmes qui continuent à assumer la plus grande part des charges domestiques et familiales. L'horaire coupé pose à tout le moins le problème de l'amplitude de la journée de travail et de plages de travail décalées par rapport aux temporalités sociales dominantes. Il en est de même de celui des temps interstitiels « captés » par le travail mais non rémunérés, autrement dit celui du décalage qui peut exister entre le temps de présence sur le lieu de travail et le temps de travail dûment rémunéré. Il n'est pas étonnant, dans ces conditions, que ces horaires de travail atypiques induisent des comportements de retrait de la part des travailleuses amenées à renoncer à l'une ou l'autre des plages de leur temps de travail.

³ Ce serait également le cas au Danemark, en Tchéquie et en Pologne, d'après une enquête menée par la Fédération européenne du nettoyage industriel (EFCI) en 2006.

REPLI SUR LE TEMPS PARTIEL ET DISPONIBILITÉ AU TRAVAIL

Ce n'est qu'au travers de la modulation de leur investissement dans le travail que les ouvrières peuvent chercher à articuler les temps professionnels avec les contraintes de la vie privée, mais sans y parvenir totalement. À la différence d'autres emplois atypiques, en effet, comme le travail intérimaire qui s'adresse prioritairement aux jeunes en phase d'insertion professionnelle ou comme la sécurité privée qui engage principalement du personnel de sexe masculin, le secteur du nettoyage emploie une majorité de femmes susceptibles d'être en charge d'enfants. Près de 60 % des ouvrières appartiennent aux classes d'âge intermédiaire (25-45 ans). D'après les témoignages recueillis auprès de quelque cent trente ouvriers et ouvrières du nettoyage [Lebeer, Krzeslo et De Schampheleire, 2009], les contraintes de la vie familiale, assumées de manière prépondérante par les femmes, pèsent lourd dans les stratégies de renoncement à l'une ou l'autre des séquences de travail. L'adoption du travail à temps partiel ne permet pas pour autant d'éviter les inconvénients de l'horaire décalé. Ces horaires mettent à contribution le conjoint, la famille au sens large, voire le voisinage, dans la mesure où les structures d'accueil de la petite enfance sont rarement disponibles tôt le matin ou tard en soirée. D'autre part, à une échelle de temps plus longue, les formules de retrait temporaire du marché du travail, comme le crédit-temps en Belgique⁴, sont rarement adaptées dans la mesure où elles s'adressent en règle générale à des travailleurs occupés à temps plein ou à des temps partiels longs. Pour beaucoup de travailleuses du secteur, ces formules ne s'appliquent tout simplement pas, alors qu'elles ont été instaurées précisément pour favoriser une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie privée. En définitive, seule une forte disponibilité au travail permet d'obtenir un revenu satisfaisant, que ce soit par le cumul de chantiers ou d'emplois à temps partiel dont les horaires ne sont pas nécessairement coordonnés, ou par l'acceptation d'heures complémentaires imprévues. À l'inverse, l'indisponibilité temporelle est sanctionnée. Le renoncement à des prestations complémentaires motivé, du point de vue des travailleurs, par des temps de déplacements excessifs, leur caractère imprévisible ou les difficultés de l'horaire, est régulièrement interprété par la hiérarchie comme un « refus de travail », impliquant des sanctions [Martinez, 2010].

ALTERNATIVES EN MATIÈRE D'ORGANISATION DU TRAVAIL

Diverses initiatives récentes mais sur lesquelles nous avons peu de recul ont été prises, motivées par le constat des

⁴ Le système du crédit-temps est une formule d'interruption de carrière permettant aux salariés de réduire temporairement leur temps de travail.

inégalités de sexe que génère le mode d'organisation du travail dominant dans le secteur du nettoyage et afin d'ouvrir la voie à une nouvelle offre de services respectant les contraintes des travailleuses mais aussi des travailleurs. Les difficultés rencontrées par les ouvrières pour articuler leur vie privée et leur vie professionnelle sont cependant à l'origine de ces initiatives et constituent un des ressorts essentiels d'une amélioration générale des conditions de vie et de travail.

C'est tout d'abord dans le champ de la négociation collective sectorielle qu'est préconisé le travail de nettoyage en journée comme alternative à un mode d'organisation du travail peu compatible avec les exigences de la vie personnelle et sociale. Pour faire suite à une convention collective de travail conclue au sein du secteur du nettoyage belge dans le prolongement de la déclaration conjointe des interlocuteurs sociaux européens, le Centre de formation du nettoyage, association gérée conjointement par l'Union générale belge du nettoyage (UGBN), organisation patronale, et les deux plus importantes organisations syndicales du pays, la Confédération des syndicats chrétiens (CSC) et la Fédération générale du travail de Belgique (FGTB), a commandité une étude officiellement focalisée sur les horaires, l'augmentation des cadences de travail et les difficultés de « conciliation »⁵ de la vie privée et la vie professionnelle [Lebeer, Krzeslo et De Schamphelre, 2009]. L'étude a reposé sur une enquête menée dans une dizaine de chantiers dans les trois régions de Belgique, Région flamande, Région de Bruxelles Capitale et Région wallonne. Ces chantiers étaient situés dans des entreprises ou des administrations publiques extrêmement variées, allant d'une banque à une boulangerie industrielle en passant par des écoles, une entreprise chimique ou une grande surface commerciale. Des entretiens ont été menés avec cent trente travailleurs. L'étude devait montrer les réalités diverses et complexes des horaires coupés et décalés propres au secteur, les inégalités criantes de sexe au regard du temps de travail (régime du temps partiel largement surreprésenté chez les travailleuses) et des divisions des tâches (travail plus ingrat réservé plutôt aux femmes) et, enfin, les effets induits par ces caractéristiques temporelles sur l'organisation des temps de la vie – et notamment de la vie privée – et incidemment sur la santé des travailleurs. Les conclusions de cette étude plaident sans ambages pour l'instauration d'horaires de jour et la nécessité de sensibiliser les entreprises clientes, elles qui décident *in fine* des conditions de travail *via* leur cahier des charges.

⁵ En Belgique, le concept de conciliation est utilisé comme équivalent de celui d'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.

Une expérience-pilote de changements des horaires dans une administration publique

Dans la foulée de cette étude concernant l'ensemble du secteur, le Centre de formation du nettoyage a sollicité la même équipe universitaire pour mener une enquête monographique sur la perception des changements horaires intervenus dans un important bâtiment de l'Administration des finances (Service public fédéral finances) [Krzeslo et Lebeer, 2010] ; changements horaires faisant terminer le travail à 18:00 plutôt qu'à 20:00 et déplaçant le bloc horaire de l'après-midi de 17:00-20:00 à 15:00-18:00. L'enquête par entretiens semi-directifs a concerné une quinzaine de travailleurs et les chefs de chantier de l'entreprise de nettoyage. D'après les témoignages recueillis, le nouvel horaire était unanimement apprécié. Ce qui est rapidement apparu, à partir de l'enquête, c'est que le sentiment positif des travailleurs ne s'arrêtait pas à la seule aubaine d'avoir terminé le travail avant la soirée et de pouvoir ainsi consacrer davantage de temps à la vie de famille, mais qu'il s'étendait aux rapports avec leur hiérarchie, aux relations avec leurs collègues, aux contacts avec les clients et à l'exercice même du travail. La méthodologie de l'enquête s'est donc adaptée pour aborder l'ensemble de ces dimensions.

En faisant commencer la plage de travail de l'après-midi à 15 heures, les contacts entre les fonctionnaires et les nettoyeurs se sont considérablement étoffés ; le contact entre ces deux catégories de travailleurs faisait partie intégrante du projet⁶. Les travailleurs de l'entreprise de nettoyage nous ont rapporté que cette nouvelle gestion avait amélioré leurs relations avec les fonctionnaires, car elle avait sorti de l'ombre leur activité de travail et leur existence en tant que personnes, ce qui avait engendré des répercussions positives sur l'image des uns et des autres, en dépit d'une éventuelle augmentation de la charge de travail et de l'expression, de la part de certains fonctionnaires, d'un mépris parfois renforcé.

Par ailleurs, les changements instaurés au niveau de l'organisation temporelle faisaient partie d'un plan de réorganisation globale aboutissant à spécialiser le personnel en fonction de la nature des lieux (bureaux, couloirs, sanitaires, etc.) afin de réduire l'équipement nécessaire et de favoriser l'acquisition de routines. Les points de vue sur cette rationalisation taylorienne du travail furent quant à eux plutôt partagés. En fait, la satisfaction à l'égard des horaires de travail est apparue de nature à occulter le jugement sur les contraintes de travail et les atteintes à la santé par exemple, l'augmentation des troubles musculo-squelettiques qui pourraient en résulter. Autrement dit, dans le secteur du nettoyage qui se caractérise par sa flexibilité, la valeur de référence des conditions de travail apparaît bien être l'horaire de travail. En effet,

⁶ Notons toutefois que le Service public fédéral finances n'a pas jugé nécessaire de préparer ce « changement ». Il s'est limité à en informer les représentants des organisations syndicales de la fonction publique et à l'annoncer à ses fonctionnaires, sans plus.

⁷ Nous n'avons pas recueilli l'avis des fonctionnaires sur la question. L'un de nos témoins, ouvrier dans la société de nettoyage, notait cependant que cette coexistence exigeait un changement de « culture » ou de mentalité chez les fonctionnaires : « Je pense que les employés doivent s'habituer à notre présence ».

ce dernier conditionne tout à la fois le salaire, la possibilité de se maintenir dans l'emploi et la jouissance d'un temps privé consacré à la vie familiale et sociale.

Une campagne de sensibilisation au nettoyage de jour

Un an après cette seconde étude, le Centre de formation du nettoyage lançait une vaste campagne de sensibilisation au nettoyage de jour. Sans préjuger de l'influence réelle des deux études précitées, cette campagne témoigne néanmoins d'une cohérence certaine avec leurs conclusions, que ce soit au plan de la stratégie de communication – les entreprises clientes et leurs employés y apparaissent comme les cibles privilégiées – ou des arguments déployés – visibilité du travail et des nettoyeurs, reconnaissance du travail, meilleure image, articulation favorisée entre vie privée et vie professionnelle, sécurité des travailleurs, meilleure santé, etc.

Cette campagne, organisée en automne 2011 et au printemps 2012, s'est adressée, selon des stratégies spécifiques de communication, aux firmes de nettoyage, aux entreprises clientes – cible privilégiée – et au grand public. Celui-ci a été la cible d'une campagne média à grande échelle : de grandes affiches mettant en scène un gant jaune époussetant une surface sombre et découvrant le soleil ont arboré plus de 500 bus et trams du pays, avec le slogan : « Nettoyer en journée ? Un monde de différences ». Outre des lettres d'information envoyées non seulement aux directions des firmes de nettoyage et des entreprises clientes mais aussi aux nettoyeurs eux-mêmes (plus de 50 000 personnes auraient été atteintes), ceux-ci ont également été mis à contribution. Leur travail terminé, le matin et/ou le soir, ils étaient invités à déposer un cadeau sur les bureaux qu'ils venaient de nettoyer et, en laissant cette trace de leur passage, à sortir de l'anonymat. Lors de la seconde vague de la campagne, le cadeau était un chiffon à poussière contenu dans un emballage en carton égrenant les « dix arguments » en faveur du nettoyage en journée.

Tableau 2 : Les dix arguments en faveur du nettoyage en journée

1.	Le personnel d'entretien fait partie de l'équipe, et est donc plus motivé !
2.	Le personnel d'entretien et d'autres collaborateurs communiquent plus vite, et donc plus efficacement !
3.	Le personnel d'entretien et d'autres collaborateurs se voient au travail, et le respect mutuel s'en trouve donc renforcé !
4.	Le personnel d'entretien profite d'une vie familiale normale, et est donc plus heureux !
5.	Le personnel d'entretien utilise les transports publics, et se sent donc plus en sécurité !

6.	La lumière et le chauffage sont éteints après les heures de travail, ce qui fait baisser votre coût énergétique !
7.	Vous avez moins besoin de collaborateurs de surveillance, ce qui fait baisser votre coût de personnel !
8.	Il y a plus de reconnaissance pour le travail fourni, ce qui fait baisser les absences pour cause de maladie !
9.	Un contrôle social naturel apparaît, ce qui augmente la qualité des prestations !
10.	Le matériel est géré de façon plus durable, par conséquent l'environnement s'en porte mieux !

Source : Centre de formation du nettoyage.

Le message générique, transversal à tous les supports, a consisté à présenter le nettoyage de jour comme une « situation triplement gagnante : pour les gens, les entreprises et l'environnement »⁸. Les avantages, pour les trois parties de la relation triangulaire, se déclinent de la manière suivante : pour les travailleurs, ils sortent de l'invisibilité, ils peuvent éprouver un sentiment d'appartenance à l'équipe et espérer une meilleure reconnaissance de leur travail, ils bénéficieraient d'une meilleure articulation entre vie familiale et vie professionnelle, seraient moins fatigués et moins victimes d'accidents de travail ; pour les clients, la qualité du service s'en trouverait améliorée (notamment par les petits arrangements susceptibles désormais d'être négociés entre les nettoyeurs et les employés du client, mais aussi par le « contrôle social naturel ») et elles auraient moins de frais d'éclairage, de chauffage et de gardiennage à consentir ; pour les entreprises de nettoyage, la motivation des travailleurs et corrélativement leur rentabilité seraient augmentées et, à l'inverse, l'absentéisme et la rotation du personnel diminués. Quant à l'environnement, celui-ci y gagnerait par les économies d'énergie mais aussi par la possibilité d'une gestion plus durable du matériel.

En conférence de presse, d'autres raisons à cette campagne ont également été avancées. L'une d'entre elles concerne la pénurie en personnel dans le secteur. Cette raison n'est pas unanimement partagée. Le secteur se plaint néanmoins d'attirer de moins en moins de jeunes travailleurs, en raison des conditions de travail difficiles et notamment en termes d'horaires. Un souci de plus grande attractivité vient alors en appui du travail de jour.

Il est évidemment trop tôt pour évaluer les résultats de la campagne et il est difficile de savoir si l'on doit considérer que c'est grâce à elle que certaines entreprises décident de progresser vers l'horaire de jour, comme c'est le cas récemment de l'administration communale de la ville de Louvain⁹. Lors de l'entretien¹⁰ que nous avons eu avec l'Union générale belge du nettoyage, il nous a été rapporté que le secteur public

⁸ Document *online* de la CSC Alimentation et Services <<http://www.csc-alimentation-services.csc-en-ligne.be>> consulté le 20/9/2011.

⁹ Nous avons suivi, en leur temps, les expériences de « normalisation » des horaires de travail des agents d'entretien qui se sont déroulées en France dans différentes administrations locales notamment, à la ville de Rennes entre 2003 et 2004. Dans ce cas de figure, l'expérience avait permis d'aboutir à une amélioration des conditions de travail des nettoyeuses (horaires en continu, travail à temps plein, diminution de l'absentéisme). En juin 2012, nous avons pris contact avec le Bureau des temps de la Ville de Rennes en vue d'obtenir, pour autant qu'elle existe, une évaluation actualisée de l'expérience mise en place depuis plusieurs années. Notre intention était de vérifier si les bénéfices de la nouvelle organisation du travail mise en place en 2004 avait fait l'objet d'un suivi en termes de satisfaction des agentes d'entretien et de suivi en termes de santé au travail. Notre demande téléphonique, suivie de l'envoi d'un courrier électronique à la demande de notre interlocuteur sont restés sans réponse.

¹⁰ Entretien avec Madame Hilde Engels, Administrateur-délégué de l'UGBN, le 6 juin 2012.

(administrations, ministères, écoles) constitue la cible privilégiée de la campagne, et que ses promoteurs tablaient sur sa sensibilisation pour faire tâche d'huile dans le secteur privé. Les objectifs se veulent par ailleurs modestes en termes de modifications du schéma temporel de travail : un glissement d'une heure, plus tard le matin, faisant débiter la journée à 8:00 plutôt que 7:00, ou plus tôt le soir, faisant terminer la journée à 19:00 plutôt qu'à 20:00, étant déjà considéré comme une victoire.

Aucune procédure d'évaluation formalisée de la campagne n'a été explicitement prévue, la seule perspective en la matière étant de procéder à l'évaluation *in vivo* d'expériences de passage à l'horaire de jour, fussent-elles modestes, à l'instar de la monographie dont il a été question ci-dessus et qui a été menée au Service public fédéral finances en 2010.

Une initiative de femmes : le cas de l'entreprise auPlusNet¹¹

Hors du champ de la négociation collective, une autre initiative a été prise récemment par des dirigeantes d'une entreprise, pour proposer une offre de services respectant les contraintes des travailleuses (majoritaires dans ces organisations) et poser des exigences raisonnables et viables financièrement.

L'entreprise¹² comprend une quarantaine de travailleuses en contrat à durée indéterminée qui travaillent à quatre-cinquième de temps (37 heures = un temps plein dans le secteur du nettoyage). Elle a été créée par deux femmes qui sont les responsables de l'entreprise. À ce stade, il n'y a pas de hiérarchie dans l'entreprise et pas de hiérarchie dans les équipes. Les deux responsables font à la fois office de chefs d'entreprise, de chefs d'équipe, d'inspectrices et à l'occasion, de nettoyeuses pour assurer un dépannage. Elles visitent tous les chantiers et établissent les cahiers des charges avec les entreprises-clients. Dans le cahier des charges, il est consigné : une description des tâches à accomplir, le budget dont le client dispose, la plage horaire demandée et la norme de qualité qu'il attend.

Les responsables de l'entreprise ont bien compris les problématiques inhérentes à ce secteur d'activité et ont inscrit, dans le mode de gestion de leur entreprise, les marges de manœuvre nécessaires au traitement des questions d'organisation du travail dans le nettoyage en fonction des difficultés rencontrées par les travailleuses, de la reconnaissance de cette activité de travail (sortir le secteur de sa relégation) [Scandella, 2009] et de sa professionnalisation.

Ainsi leur mode de gestion intègre-t-il différents indicateurs :

- la faisabilité d'un chantier de nettoyage : elles examinent de manière minutieuse le chantier afin de déterminer si les

¹¹ Voir

<<http://www.auplusnet-namur.be>>

¹² AuPlusNet est une entreprise d'insertion spécialisée dans le segment de marché du nettoyage de bureaux dans le monde associatif et culturel, l'entretien des communs d'immeubles collectifs et d'habitations sociales, le nettoyage de magasins de commerce équitable. En Région Wallonne, une entreprise d'insertion est une société commerciale à finalité sociale qui vise l'insertion par l'emploi de personnes peu qualifiées à travers une activité productrice de biens et de services. Elle doit développer des modes d'organisation basés sur la participation des travailleurs, les valoriser par des actions de formation continue et disposer d'un système d'accompagnement social. Elle doit être agréée par la Région Wallonne.

conditions en sont réalistes (quelles sont les tâches à réaliser et leur calibrage ? quel est le nombre d'heures disponibles pour réaliser le chantier ? quel est le budget ? quels sont les *desiderata* du client ? la norme de qualité exigée est-elle réaliste ?) Autrement dit, elles ne s'arrêtent pas, comme le font nombre de commerciaux d'entreprises de nettoyage, à faire une offre de prix uniquement sur la base du nombre de m² à nettoyer.

- la faisabilité des horaires de travail : les responsables de l'entreprise prennent en compte la problématique des horaires de travail, la durée des déplacements et la disponibilité des travailleuses. Concrètement, les responsables refusent les clients et donc les chantiers qui posent des exigences irréalistes lorsqu'elles n'ont pas les travailleuses disponibles pour réaliser ce travail. À titre d'exemple, si le client veut que le travail soit terminé avant 7:00 du matin et qu'aucune salariée n'est prête à le faire, elles refusent le client. Dans le même ordre d'idée, les responsables sensibilisent le client à la faisabilité des horaires et donc le rencontrent, examinent le chantier et proposent une offre qui est, avant tout, une « offre de travail » (glissement sémantique, on ne parle pas d'offre de prix) qui comprendra une offre de créneau horaire réaliste.

AuPlusNet bâtit ainsi sa crédibilité sur la faisabilité des chantiers, des horaires et du travail imposé. Le client est activement sensibilisé à cette recherche de faisabilité. Le principe est que la coopérative veut anticiper les problèmes de disponibilité que les travailleuses vont inévitablement rencontrer pour accomplir le travail, même quand elles pensent en être dégagées.

En complément, elle met en place :

- Une politique des ressources humaines différenciées par rapport aux pratiques habituelles dans ce secteur d'activité : l'entreprise engage les travailleuses en contrat à durée indéterminée et refuse la pratique des horaires coupés et ce, même si les travailleuses sont à temps plein (la plupart travaillent à quatre-cinquième de temps). Un temps plein signifie de fait plusieurs chantiers (en moyenne, un chantier comprend trois heures de travail) donc des déplacements nécessaires. La philosophie des responsables est que les horaires coupés sont perturbateurs pour les femmes qui ont des enfants, mais aussi générateurs d'absentéisme. Dès lors, il faut les éviter, si c'est possible. À titre d'exemple : une école veut faire travailler les nettoyeuses de 17:00 à 21:00 en plus de 5:00 à 8:00 en matinée. Si l'entreprise de nettoyage ne peut organiser le travail qu'au départ de ces horaires, elle affectera deux salariées différentes à cette école mais uniquement « si l'une d'elle est intéressée par le tard ».

- La reconnaissance du travail et de l'activité de travail : les responsables de l'entreprise y sensibilisent leurs travailleuses. Si un chantier est de quatre heures, elles disent apprendre aux

travailleuses à utiliser les quatre heures pour faire ce qu'il y a à faire et ne pas chercher « à faire plaisir au client » en faisant des tâches supplémentaires non prévues et demandées de manière informelle. Si des tâches supplémentaires doivent être intégrées à l'activité de travail, les nettoyeuses doivent en référer à la responsable qui négociera une nouvelle « offre de travail ».

- La formalisation des relations entre client et entreprise de nettoyage : si l'entreprise-cliente a des plaintes à formuler, elle doit s'adresser aux responsables de l'entreprise : en effet, les nettoyeuses (travailleuses non qualifiées) perdent vite pied et sont rapidement déstabilisées si le client formule des remarques, même si elles sont dans leur droit : « elles ne savent pas faire face à la critique ». C'est la raison pour laquelle s'il y a un problème sur un chantier, le client doit adresser ses plaintes aux responsables de l'entreprise et non à la travailleuse. Ces remarques sont discutées en interne entre les responsables et la salariée.

- Le respect des travailleuses : les responsables refusent les clients qui n'acceptent pas les travailleuses d'origine étrangère.

- La formation des travailleuses : une demi-journée toutes les deux semaines était consacrée, en 2009, à la formation des travailleuses (machines, nouveaux produits, systèmes d'alarme, etc.). Les travailleuses sont souvent craintives quant à l'utilisation d'équipements de travail sophistiqués ; ces formations ont pour objectif de leur permettre de dépasser leurs craintes (par exemple, activer le système d'alarme chez un client) et de leur montrer l'utilisation de certains matériels (cireuses, etc.). Par ailleurs, l'entreprise rencontre aussi des problèmes d'alphabétisation parmi les travailleuses ; des contacts ont été pris avec des associations d'alphabétisation pour résoudre ce problème. En effet, pour remplir certains documents comme sa feuille de route pour les prestations, il est nécessaire de passer par l'écrit¹³. De même, il est nécessaire de pouvoir lire la liste des tâches qui sont assignées à un chantier. Élément positif, la sélection des travailleuses ne se fait pas sur leur niveau d'alphabétisation ; ce problème peut être comblé après leur recrutement. Aujourd'hui, ce temps de formation a été diminué. En effet, le *turnover* dans l'entreprise est faible : à titre d'exemple, les travailleuses qui doivent se servir de machines sont toujours à l'emploi et capables de transmettre, au besoin, à leur(s) nouvelle(s) collègue(s), sur le terrain, la manière de s'en servir. S'il y a lieu d'expliquer et/ou de réexpliquer le fonctionnement d'une machine à plusieurs reprises et si cela s'avère utile sur le chantier, cela se fait durant les heures de travail.

- Le problème des déplacements entre les différents chantiers¹⁴ (chacun d'une durée de trois ou quatre heures) est

¹³ À titre d'exemple, voir les initiatives prises par la Fédération française des entreprises de propreté et services associés (FEP) pour développer la formation aux « écrits professionnels », que l'on différencie de l'alphabétisation, et qui permet une meilleure réactivité des travailleuses par rapport au client <<http://www.proprete-services.com>>.

¹⁴ Dans leur cahier de revendications, les organisations syndicales belges voudraient faire reconnaître le temps de déplacement entre deux chantiers, entre l'atelier et le chantier, entre le domicile et le chantier comme temps de travail.

également pris en compte : l'entreprise met à disposition de certaines travailleuses un véhicule¹⁵.

• Des mesures spécifiques sont également prises par l'entreprise. Si le chantier est très sale alors que ce n'était pas prévu, la travailleuse reçoit une prime supplémentaire¹⁶ parce que les responsables considèrent que c'est de leur responsabilité si elles n'ont pas pu se rendre compte que le chantier sortait de la norme habituelle. En outre, dans toute la mesure du possible, il est demandé aux clients de pouvoir disposer d'un local où les équipements et produits lourds peuvent être stockés, afin d'éviter la manipulation de charges lourdes. Dans un tout autre ordre d'idée, l'entreprise de nettoyage se considère en droit de demander au client de « sécuriser les lieux » pour ses travailleuses, par exemple en veillant aux éclairages.

L'objectif d'auPlusNet n'est pas à proprement parler de faire du profit, quoiqu'elle doive être viable et résister à la pression du marché, mais c'est de « promouvoir la dignité de la personne » et la « professionnalisation du métier ». De l'avis des responsables de l'entreprise, ce qui atteint particulièrement les travailleuses est précisément ce manque d'estime des clients à leur égard qui se remarque sur les chantiers, en particulier par l'état des toilettes, des douches, le contenu des poubelles, etc. et qu'elles décodent très aisément. Ce travail doit être considéré comme une profession et être rendu visible aux yeux du client (porter les vêtements de l'entreprise de nettoyage, son logo, avoir à disposition le matériel adéquat).

En conclusion, au sein de cette entreprise d'insertion professionnelle¹⁷, la logique est totalement différente de celle des entreprises de nettoyage classiques où existe une réelle subordination à l'entreprise cliente. Pour ce faire, une rencontre avec le client, un examen minutieux du chantier et de sa faisabilité sont associés à la présentation d'une offre de travail avec un horaire réaliste. Mais surtout, si les conditions de réalisation du chantier ne sont pas acceptables, auPlusNet en refuse la prise en charge. Les classiques de l'organisation du travail des entreprises de nettoyage sont rejetés par cette entreprise, afin de partir des disponibilités des travailleuses plutôt que des exigences des clients¹⁸. En outre, le *turnover* de personnel y est faible ; la stabilité des travailleuses est d'ailleurs un argument de vente vis-à-vis du client.

Certes, il faudrait de véritables bouleversements pour que se modifient les rapports sociaux de domination qui caractérisent tout particulièrement les entreprises de ce secteur. Dans l'exemple donné, le travail sur la professionnalisation à travers la formation continue, la valorisation des tâches et des emplois – habituellement rejetés à la fois parce qu'ils sont liés à la saleté, aux déchets et admis comme « naturellement » spécifiques de « l'éternel féminin » – démontre que des voies d'accès sont en principe ouvertes en ce sens. Néanmoins, la

¹⁵ En 2009, auPlusNet aidait les travailleuses qui n'avaient pas le permis de conduire à le passer en prenant en charge la moitié de son coût ; cette intervention financière n'est plus d'actualité pour des questions d'équilibre financier.

¹⁶ Toujours dans leur cahier de revendications, les organisations syndicales belges font la différence entre « nettoyage de bureau » et « nettoyage des sanitaires » ; elles estiment que le nettoyage des sanitaires devrait faire l'objet d'une revalorisation salariale.

¹⁷ Rappelons que cette entreprise n'engage que des demandeuses d'emploi peu qualifiées et en difficulté d'insertion sur le marché du travail.

¹⁸ On pourrait nous opposer que nous n'avons pas rencontré les travailleuses de cette entreprise et qu'il serait important de recueillir leur avis sur leurs conditions de travail et d'emploi pour présenter une analyse objective et scientifique de cette étude de cas. Malheureusement, le temps nous a manqué pour ce faire.

¹⁹ À l'instar d'autres secteurs d'activité en Belgique, le taux de syndicalisation des travailleurs du secteur du nettoyage est élevé. Nous ne disposons pas des chiffres pour chacune des trois organisations syndicales représentatives. Pour fixer les idées, la Centrale générale de la Fédération générale du travail en Belgique – FGTB – en charge du secteur du nettoyage et de la désinfection comprend à elle seule 17 000 affiliés pour un secteur qui comprend environ 50 000 travailleurs.

syndicalisation¹⁹ éclatée propre à l'organisation en chantiers de nettoyage et les conditions de travail qui s'y déploient rendent cette évolution difficile.

Vers des emplois plus viables et durables dans un contexte de crise ?

Dans le secteur du nettoyage, l'organisation temporelle des chantiers détermine largement l'ensemble des conditions de travail du personnel, à la fois l'horizon temporel de l'emploi et l'aménagement du temps de travail. Les emplois convenables du point de vue du régime de travail et de l'horaire sont rationnés. Les hommes comme les femmes sont soumis au conditionnement de l'horaire coupé qui divise le temps de travail en blocs homogènes de travail, le plus souvent le matin et le soir. Dans ce contexte, les salariés sont confrontés à un dilemme permanent entre la nécessité économique d'obtenir davantage d'heures de travail et la recherche d'une concordance des temps sociaux.

Les femmes tout particulièrement subissent tout à la fois le temps partiel, dont elles ne peuvent généralement pas négocier la durée, et l'horaire de travail atypique. On voit que les attentes temporelles des salarié-e-s ne sont prises en compte qu'à travers le filtre déformant d'une représentation sexuée et traditionnelle des rôles, qui se traduit par une division sexuée du travail et des emplois.

L'un des enjeux cruciaux de l'amélioration des conditions de travail dans le secteur du nettoyage se situe, dès lors, dans la maîtrise des horaires de travail. L'interrogation de fond porte sur la place grandissante du temps de travail dans les temps de vie, à l'heure du discours en faveur de l'individualisation des temps professionnels au nom d'une meilleure articulation de ces temps avec la vie privée.

Les horaires de travail prescrits aux salariés du nettoyage sont l'expression de la position sociale qui leur est assignée et la détermine : on en distingue trois aspects.

Le premier est leur situation d'agents subalternes de l'entreprise dans la mesure où leurs horaires de travail sont subordonnés à ceux des autres salariés qui sont, eux, les salariés du client. Cette subordination fait écho à leurs conditions d'emploi, à leur statut et à la considération accordée à leur travail.

Dans un contexte où les exigences en matière de disponibilité temporelle se sont accrues, le second aspect concerne la manière dont le temps de travail est distribué dans les chantiers et, corollairement, le salaire auquel il donne droit. À cet égard, la différenciation sexuée du travail joue un rôle majeur. Plus précisément, la répartition des horaires de travail constatée sur le terrain repose sur un chapelet d'opinions préconçues à propos des qualités « masculines » opposées aux qua-

lités « féminines ». Ce qui justifie l'attribution du temps complet, du nettoyage industriel et de la conduite des machines aux hommes et celle du temps partiel et du nettoyage des bureaux aux femmes.

Le troisième aspect met bien les horaires de travail au centre du débat sur les conditions de travail dans ce secteur. Il s'agit du peu de considération accordée à l'incidence de ces horaires sur l'articulation des temps professionnels et privés. Pour bon nombre de femmes, la non-concordance des différents temps sociaux entre eux est tangible. Les difficultés que pose la garde des enfants ne peuvent être résolues que par la mobilisation de la famille ou du voisinage mais, plus encore, par le renoncement à une partie du temps de travail et donc du salaire, pourtant nécessaire pour sortir d'une condition de « travailleur pauvre ».

* *
*

Contre le risque d'une légitimation de la division sexuée du travail par les rapports sociaux de sexe au sein de la famille, il convient toutefois de souligner le caractère contingent de l'organisation du travail. À trop focaliser l'attention sur les facteurs familiaux qui motivent l'option du travail à temps partiel et des attitudes de retrait, on en viendrait à oublier que la perspective de la « conciliation » questionne aussi les modes de gestion de la main-d'œuvre [Alonzo, Angeloff et Maruani, 2005].

À la différence cependant d'autres groupes professionnels féminisés, comme celui des infirmières, qui peuvent jusqu'à un certain point faire valoir, individuellement et collectivement, les attentes de la vie familiale pour obtenir des aménagements du temps de travail et ce malgré les contraintes objectives de l'activité, celles-ci ne sont pas prises en considération pour les ouvrières du nettoyage, alors même que le choix d'horaires coupés et décalés n'a pourtant rien d'inéluctable.

Les réponses collectives émergentes, les expériences de changement des horaires dans les administrations publiques et l'initiative de deux responsables d'une entreprise d'insertion professionnelle seront-elles en mesure d'infléchir quelque peu les conditions d'emploi et de travail dans le secteur du nettoyage ? L'affaire est à suivre de près dès lors que nous avons à peine effleuré la question de la santé des ouvrières du nettoyage soumises à des pénibilités physiques très importantes, à des rythmes de travail toujours plus élevés au nom de l'accroissement du rendement et de l'ajustement au marché.

BIBLIOGRAPHIE

ALONZO Philippe, ANGELOFF Tania et MARUANI Margaret, 2005, « Travail, famille et genre : une relation à double sens » in Margaret MARUANI (dir.), *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs*, La Découverte, Paris, pp. 372-380.

ANGELOFF Tania, 1999, « Des miettes d'emploi : temps partiel et pauvreté », *Travail, genre et sociétés*, n° 1, pp. 43-70.

CORTESE Valter, DRYON Philippe et MARTINEZ Esteban, 2008, *La modernisation de l'organisation du travail dans le secteur du nettoyage industriel en Europe*, étude réalisée dans le cadre du dialogue social européen sous la coordination d'UNI-EUROPA.

EFCI European Federation of Cleaning Industries, 2006, *The Cleaning Industry in Europe*, EFCI.

KRZESLO Estelle et LEBEER Guy, 2010, *La perception des changements organisationnels et horaires du chantier du Service Public Fédéral des Finances par le personnel de nettoyage*, Rapport réalisé à la demande du Centre de Formation du Nettoyage, ULB, Bruxelles.

LEBEER Guy, KRZESLO Estelle et DE SCHAMPHELEIRE Jan, 2009, *Temps de travail, charge de travail et conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle*, Rapport réalisé à la demande du Centre de Formation du Nettoyage, ULB et VUB, Bruxelles.

MARTINEZ Esteban, 2010, *Les salariés à l'épreuve de la flexibilité*, Bruxelles, Editions de l'Université de Bruxelles.

Memoclean, 2005, Base de données de l'Union Belge des Entreprises de Nettoyage et de Désinfection (UGBN).

MESSING Karen, 2000, *La santé des travailleuses. La science est-elle aveugle ?* Montréal, Remue-Ménage.

MUNAR SUARD Lorenzo et LEBEER Guy, 2005, « Nature et contenus de la relation de sous-traitance dans le secteur du nettoyage », *Travail Emploi Formation*, n° 6, pp. 6-31.

PAUWELS Fernando et RAMIOUL Monique, 2011, « Quality of work in Belgium's cleaning industry, Intrinsic risks and sectoral regulation », *Walqing* (Work and life quality in New and growing Jobs Project), consulté en ligne <<http://www.walqing.eu>>

PUECH Isabelle, 2004, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du travail*, n° 46, pp. 150-167.

SCANDELLA Fabienne, 2009, « Travail invisible dans un secteur de relégation : la double condition des nettoyeurs de bureau », *Les mondes du travail*, n° 7, pp. 75-86.

SCANDELLA Fabienne, 2010, « Les dessous d'une industrie en pleine expansion », *Hesamag*, n° 2, pp. 13-16.

RECIO Alberto et GODINO Alejandro, 2011, « Invisible Workers. Quality of employment in the cleaning sector in Spain », *Walqing* (Work and life quality in New and growing Jobs Project), consulté en ligne <<http://www.walqing.eu>>