

LA FÉDÉRATION DES ENTREPRISES DE NETTOYAGE: UN SECTEUR À LA RECHERCHE DE FLEXIBILITÉ



Mireille Schroeder-Meyers

La Fédération des Entreprises de Nettoyage vient de fêter son 30^e anniversaire. d'handwierk a profité de l'occasion pour s'entretenir avec la présidente de l'association qui représente les intérêts de 138 entreprises employant quelque 8.000 salariés, Madame Mireille Schroeder-Meyers.

d'handwierk: Mme Schroeder-Meyers, expliquez-nous le contexte dans laquelle votre association fut créée en 1982.

Mireille Schroeder-Meyers: Le début des années 80 était une période très difficile du point de vue économique. Les entreprises de notre secteur ont constaté qu'elles étaient confrontées à des problèmes similaires, mais ne disposaient pas d'un «porte-parole» pour articuler leurs positions communes vis-à-vis du législateur, des administrations ou encore

des partenaires sociaux. C'est dans ce contexte qu'une vingtaine d'entreprises ont pris l'initiative de créer leur propre association professionnelle au sein de la Fédération des Artisans avec Jean-Paul Mantz en tant que premier président. Cette charge fut reprise par André Schutter en 1989 puis par Jos Nosbusch à partir de 1993. Moi-même je préside l'association depuis 2008.

d'handwierk: La main d'œuvre est le facteur essentiel dans chaque métier artisanal. Dans votre secteur cette situation est encore plus marquée.

Mireille Schroeder-Meyers: La main d'œuvre représente entre 85 et 95 pour cent de notre coût de production. C'est notamment pour cette raison que nos entreprises sont très sensibles à des augmentations «politiques» de la masse salariale, vu qu'on ne peut pas les absorber par un gain de productivité. Un agent de nettoyage ne peut pas passer l'aspirateur deux fois plus vite.

d'handwierk: Selon le gouvernement le statut unique serait un instrument pour combattre l'absentéisme. Est-ce que cette thèse s'est confirmée dans votre secteur?

Mireille Schroeder-Meyers: On a constaté un certain recul de l'absentéisme début 2009 quand le statut unique fut introduit et qu'on parlait beaucoup de contrôles et de sanctions. Mais dès qu'il est devenu clair qu'il n'y a que très peu de contrôles et pas de sanction, l'absentéisme est monté en flèche. Aujourd'hui, notre secteur est confronté à un taux d'absentéisme de 11 à 13 pour cent ce qui est énorme. De plus, cet absentéisme de courte durée est très difficile à gérer. Si un agent de nettoyage ne se présente pas chez le client, on doit le remplacer. On ne peut pas dire au supermarché ou à la clinique qu'on viendra nettoyer le lendemain, c'est impensable. On doit donc être extrêmement flexible alors que le droit du travail nous n'accorde quasi aucune flexibilité à part un POT qui est très lourd à gérer.

d'handwierk: Comment pourrait-on, à vos yeux, remédier à cette situation?

Mireille Schroeder-Meyers: A nos yeux, le seul moyen pour réduire effectivement le taux d'absentéisme de courte durée, voire abusif, serait une participation des salariés à l'indemnité pécuniaire. Un salarié malade ne doit pas se déplacer, et

évite encore d'autres dépenses etc. Si les arrêts de travail sont remboursés à hauteur de 80 pour cent, la perte est minime. Cela nous épargnerait d'effectuer des contrôles et déchargerait la mutualité et la CNS. Aujourd'hui, je ne peux demander qu'un seul contrôle administratif par mois par salarié qui sait qu'il n'y aura plus de contrôle ce mois-ci. Par ailleurs, la CNS ne contrôle pas aussi longtemps que l'entreprise a la charge de continuer le salaire.

De plus il nous faudrait plus de flexibilité dans l'aménagement des heures de travail.

d'handwierk: *Les syndicats revendiquent qu'un agent de nettoyage doit toucher le salaire minimum qualifié après 10 ans de service. Est-ce que cette revendication est réaliste dans la pratique?*

Mireille Schroeder-Meyers: Ce litige fait l'objet d'un procès devant la Cour d'appel et il appartiendra aux juges de trancher l'affaire. Pour nous, ce litige n'a pas lieu d'être. Il est un fait que notre secteur emploie des personnes non-qualifiées. On donne à nos collaborateurs une formation de base. On a beaucoup discuté de la formation. De multiples propositions visant à former le personnel ont été imaginées, mais qui se heurtent finalement tous soit au salaire minimum qualifié, soit à la saturation du besoin du marché en personnel formé, avec comme résultat que pour l'instant chaque entreprise organise sa formation en interne selon ses propres besoins.

Des sociétés venant de l'étranger pour prester leurs services d'une façon transnationale profitent de la presque-absence de contrôles pour proposer des prix «hors concurrence». La conséquence: les marges sont à un niveau énormément bas ce qui explique le sentiment crispé des entreprises du secteur. Cette tension est encore aggravée par les clients, qui sont obligés de faire des économies par une réduction de la prestation de nettoyage. Une simple réduction de la fréquence – au lieu de chaque jour, nettoyer juste 2 fois par semaine – pose les sociétés devant des faits accomplis difficiles à digérer.

A cela s'ajoute une réglementation toujours plus exigeante que les entreprises ont l'obligation de respecter sans que pour autant les conséquences et les coûts supplémentaires ne seraient acceptés ou pris en charge par leurs cocontractants publics ou privés.

Les cahiers des charges des adjudications publiques devraient dès lors donner l'exemple que le respect de toutes les conditions de travail, de sécurité, d'environnement et finalement de la qualité ne sont pas réalisables par le «moins disant» mais par le «mieux disant».

d'handwierk: *Cette situation est autant plus cocasse que le gouvernement demande notamment aux entreprises artisanales d'employer davantage de salariés non-qualifiés. Est-ce que vous réussissez à recruter la main d'œuvre qu'il vous faut?*

Mireille Schroeder-Meyers: Paradoxalement non. La plupart des demandeurs d'emploi qui sont assignés par l'ADEM

ne sont pas particulièrement motivés pour accepter ce genre de poste, ce qui fait que notre secteur ne peut pas influencer positivement le taux de chômage.

d'handwierk: *Madame Schroeder-Meyers, nous vous remercions pour cet entretien.*