

un regard sur les conditions de travail dans la sous-traitance

communication au 5^{ème} colloque GIS-GESTES

"Dé-libérer le travail?"

Maison des Sciences de l'Homme Paris-Nord, 20 -22 novembre 2019

Laurence Lizé, Centre d'économie de la Sorbonne

(CES-UMR 8174 - Université de Paris 1)

introduction

- Contexte : les relations de sous-traitance ont de fortes répercussions sur les conditions de travail des salariés qui travaillent dans les entreprises PO. Convergence de résultats d'enquêtes, d'analyses (stat, socio, éco...), bien documenté sur l'industrie mais peu de travaux sur le secteur des services aux entreprises.
- Prolongement de résultats antérieurs (Bruyère *et al.*, 2017; Bruyère et Lizé, 2018) : travail quantitatif sur l'enquête Conditions de Travail 2013 (Dares.) comment le sens du travail pour les salariés peut varier en fonction du contexte économique, notamment le fait de travailler dans une entreprise sous-traitante ou donneuse d'ordres ? → Sens du travail dégradé dans les entreprises sous-traitantes

introduction

- **Angle d'attaque** : les entreprises sous-traitantes imposent une forte flexibilité du travail qui met les salariés « sous pression » : comment ces pressions sont-elles supportées par les salariés ? Ces pressions ressortent-elles dans leurs trajectoires professionnelles ?
- Champ : le secteur des services aux entreprises. Fonctions sous-traitées : **activités de support** où externalisation fréquente et traditionnelle dans la sous-traitance (gardiennage et sécurité, nettoyage) aussi certaines **fonctions de cœur de métier** (dans l'hôtellerie ici).

Plan

- **I problématique et hypothèses**
- **II méthodologie**
- **III résultats : un renforcement des leviers de la flexibilité du travail ou un renouvellement ?**
 - **3.1 Leviers classiques de flexibilité du travail : une utilisation renforcée chez les entreprises PO**
 - **3.2 une flexibilité renouvelée via certains dispositifs d'incitation au travail**
 - **3.3 Sous-traitance du cœur de métier : de nouveaux leviers de la flexibilité**
- **conclusion**

1. Problématique et hypothèses

- **Nos hypothèses portent sur le déploiement/renforcement ou le renouvellement des formes de flexibilité du travail portées par la sous-traitance**, sachant que ces pratiques de flexibilisation sont déjà anciennes car intrinsèques à l'existence des relations de sous-traitance
- Appui sur autre travaux récents : questionnement sur l'accroissement des rapports de force entre les entreprises (Perraudin et *al.*, 2014 a; b). Questionnement sur les nouvelles formes d'intensification du travail pour les salariés (Coutrot, 2016 ; Askenazy, 2006).

1. Problématique et hypothèses

- Actuellement chez les sous-traitants : on observe des formes de flexibilités multidimensionnelles qui prolongent et renouvellent les formes plus anciennes (Boyer, 1986 ; Atkinson, 1984)

PO imposent aux salariés une flexibilité de type : quantitative externe (contrats courts... (1) et interne (var. temps de travail... (2); qualitative interne (flexibilité fonctionnelle-polyvalence (3); flexibilité salariale (4)

Enjeux: risque d'ouvrir de nouvelles voies de flexibilisation de la relation salariale et/ou de baisse du coût du travail.

- *qualitative externe : CAD suppression de certaines fonctions assumées par l'entreprise par le recours aux services d'entreprises extérieures ; hors champ ici, concerne les DO dans notre enquête

1. Problématique et hypothèses

- **Hypothèse de lien entre la flexibilité du travail chez les sous-traitants et renouvellement de la segmentation du marché du travail**
- **Ici : du côté du segment secondaire** (était déjà très flexible dans les années 1980, avant la financiarisation) : Favereau (2016) : idée d'un segment secondaire « new look » associant une flexibilisation très forte, subie par les salariés (recours massif aux FPE) et des innovations contractuelles s'appuyant sur les politiques de l'emploi
CAD: une « institutionnalisation de la marchandisation »
CAD : emplois aidés, contrats à zéro heure, RSA activité/prime d'activité par ex.

2.Méthodologie

- **Présentation de l'enquête**
- enquête qualitative par entretiens semi-directifs auprès de salariés de la sous-traitance; enquête transversale centrée sur les conditions de travail+ volet du questionnaire sur la trajectoire.
- variété des portraits : objectif : affiner des tendances, éclairer le vécu des salariés, la façon dont la flexibilité se diffuse dans la relation salariale. Cette flexibilité peut être subie ou combattue si elle fait l'objet de conflits sociaux.
- Enquête : vise aucune « représentativité ».
- Le champ de l'enquête concerne certaines fonctions et certains métiers : propreté-nettoyage et sécurité (12 personnes)

3. Résultats (1)

- **3.1 Une utilisation renforcée des leviers classiques de flexibilité du travail chez les entreprises PO**
- 1) Flexibilité du travail type « quantitative interne » particulièrement intense chez les entreprises sous-traitantes subie par les salariés
- **Cas de Cat.**, femme 51 ans, personnel de service, sous-traitance de nettoyage industriel et propreté des entreprises, ici locaux de bureaux d'un établissement public administratif. Cas de temps partiel fractionné (pas propre à la sous-traitance du nettoyage), 13h d'amplitude quotidienne hors trajet domicile/travail, avec 3 employeurs, 25h hebdomadaire pour moins de 1 000 euros nets mensuel, en CDI.
- **Trajectoire de Cat** : faibles possibilités de mobilités, maigres ressources financières, isolement social et souplesse face aux horaires : cumul de difficultés... mais représente un profil de salariée particulièrement « employable » ici car « dure à la tâche » et particulièrement contrainte financièrement, ce qui génère une stabilité subie.

3. Résultats (1)

- **2) Une forte flexibilité fonctionnelle pour les salariés de la sous-traitance**
- **Cas de M ., 31 ans, homme, agent de sécurité** pour des magasins et chantiers, en CDI tout de suite dans l'entreprise sous-traitante (150 salariés). Fonctions : « Gardiennage, sécurisation de biens et de matériel ».
- Relation de sous-traitance « classique » qui génère une pression sur les salariés des entreprises PO. Plus nouveau : métier où les compétences se renouvellent. L'entreprise sous-traitante, en position dominée dans la chaîne de valeur, fait changer les salariés de postes de travail selon ses besoins (polyvalence imposée). Fortes pressions des entreprises clientes sur les salariés // types de tâches à effectuer et sur le planning



3. Résultats (1)

- M explique le problème des changements incessants (changement de mise en rayon du magasin implique une surcharge de travail pour la sécurité car changement d'emplacement).
- **Extrait** « *Les agents de sécurité là, ils pêtent un câble, on connaît les produits chers, nous on est obligé de s'adapter... Souvent je ne suis pas prévenu des changements par le magasin, souvent ils font ça le matin, on est au courant de rien...* »
- **Élément de trajectoire de M** qui bascule dans l'inactivité :
- **Extrait** : « *Avez-vous déjà envisagé de quitter votre emploi ? Pour quels motifs ?* » **Oui. J'ai démissionné... Pour m'occuper de mon enfant. J'ai connu mes parents qui travaillaient tout le temps... J'ai pas envie de ça... »**

3. Résultats (2)

- **3.2 une flexibilité renouvelée via les dispositifs d'incitation au travail :
De nouveaux leviers de la flexibilité interne et externe**
- flexibilité du travail ici : à la fois dans la forme la plus classique CAD report sur les salariés de la sous-traitance d'un maximum de flexibilité quantitative externe.
- ...Et dans une autre forme plus novatrice : via les dispositifs d'incitation au travail « rendre le travail payant » : cumul contrat à temps partiel et travail flexible à la demande de l'employeur+ RSA et prime d'activité.

3. Résultats (2)

- **Portait de JM** , homme, 58 ans, agent de service, nettoyage spécialisé des cages des chiens et des chats, sous-traitance pour un grand groupe agro-alimentaire (tests des aliments pour animaux domestiques);
- Cas d'un call worker : tenu de répondre aux appels sans délais de prévenance et doit être tout le temps disponible, support : contrat à temps partiel avec un minimum d'heures garanties dans le mois
- travailleur pauvre, forte flexibilité subie et grande précarité »: incertitude sur son temps de travail (horaires et durée) et son salaire
- **Extrait « *Le contrat CDD que j'ai signé c'est minimum pour 2 mois, je fais VSD (vendredi samedi dimanche) et dans la semaine, c'est « si j'ai besoin de toi, je peux t'appeler », hier matin dimanche, j'ai travaillé. Du jour au lendemain : on me dit « tu travailles », faut pas dire non !... « En général je suis prévenu le jour même... »***

3. Résultats (2)

- Il s'agit d'une position de salarié d'appoint. Situation possible qu'avec le RSA + prime d'activité
- **Éléments de sa trajectoire** : La faible employabilité de J.M. ne l'éloigne pas de ce type d'emploi, bien au contraire : son âge, sa faible qualification et son parcours difficile : critères importants de recrutement et recherchés par l'employeur PO car formant un « gage de docilité ». Il déclare « avoir connu pire avant »

3. Résultats (3)

- **3.3 Sous-traitance du cœur de métier dans l'hôtellerie : de nouveaux leviers de la flexibilité**
- **1) Baisse du coût du travail via :**
 - **non reconnaissance des qualifications** dans les métiers du nettoyage sous-traités.
 - **Ecart significatif de politique salariale** entre les salariés du donneur d'ordre et du sous-traitant
 - **type de négociations menées au sein de la sous-traitance** : les accords de site limitent les possibilités d'extension des avantages obtenus.

- T, femme, 30 ans, animatrice syndicale, salariée d'un syndicat de l'hôtellerie (HPE), très impliquée dans la défense des salariés : **Extrait**
« Tous les ouvriers de nettoyage yc les femmes de ménage ont un statut « agent de service » (AS). Il y a une convention collective pour les salariés AS, la grille de salaire progresse peu. AS c'est comme « balayeur »... « Les salariés de la sous-traitance n'ont pas même statut que dans l'hôtellerie, il y a 2 conventions différentes : les HCR ils ont la prime de panier mais pas dans le nettoyage »
- **Extrait « en réalité dans la sous-traitance les avantages n'existent pas, ils sont obtenus que sur certains sites. A l'hôtel (DO), ils ont gagné la prime de panier mais c'est que sur un seul site, c'est pas un accord d'entreprise : pour les 600 salariés de l'entreprise (PO), Il n'y a pas d'accord d'entreprise ».**

3. Résultats (3)

- **Baisse du coût du travail via système d'abattement des cotisations sociales de 8% bien particulier** (diminue les cotisations sociales payées par le salarié et l'employeur), utilisé que dans la sous-traitance du nettoyage hôtelier

3. Résultats (3)

- **2) Clauses de mobilité dans la sous-traitance du nettoyage des hôtels**, T explique comment les entreprises s'en servent pour transférer les salariés et poussent à la démission. En ayant recours à des mobilités forcées ou des mutations : Entreprises sous-traitantes de l'hôtellerie cherchent à augmenter la polyvalence des travailleurs et la flexibilité de l'organisation du travail.
- **Extrait : T :« *Si le salarié travaille la nuit, au bout de 6 heures, cela déclenche la prime de panier... avec un exemple où on diminue ses horaires la nuit, il perd 150 euros de prime de panier : on te mute ailleurs et on change tes horaires : alors c'est une modification importante des conditions de travail!* »**

3. Résultats (3)

- **3) Système du paiement à la chambre:** permet aux entreprises sous-traitantes du nettoyage des hôtels de sous-payer leurs salariés, au-delà des bas salaires pratiqués dans le secteur (Smic horaire). CAD : formes d'économie particulières faites sur les salariés de la sous-traitance.
- **Extrait T :** « *concrètement, 3 chambres à l'heure, c'est le cas à l'hôtel (donneur d'ordres)... Tu vas jamais finir les 3 chambres, même si tu es super women au vu des exigences de qualité, si tu arrives à faire 2 chambre en 1 heure par miracle... c'est dur !!! et tu reportes la troisième chambre sur l'heure d'après et ainsi de suite... C'est une spécificité du nettoyage qui m'a marquée »*
- Ici : les contrats de travail sont à temps partiel et les horaires indiqués ne sont pas respectés, T cite un contrat de 5 heures mais qui nécessite 7 à 8 heures de travail effectif Autre cas d'un contrat à temps partiel où le salarié travaillait en réalité 56 heures par semaine : **T :** « *on a obtenu 30 heures pour éviter les horaires bidons à 3 heures... »*

3. Résultats (3)

4) Importance du collectif de travail pour supporter la flexibilité et la combattre

- **Cas de F.**, femme 51 ans, gouvernante d'étage dans un hôtel de luxe , travaille pour une grande société de nettoyage sous-traitante de 4000 salariés et de **Sa, déléguée du personnel dans l'entreprise sous-traitante**, femme, 40 ans, salariée de la même entreprise sous-traitante pour le même hôtel DO,
- Extrait de F. « *Le donneur d'ordres change de sous-traitant quand il veut, ça tourne mais nous on reste sur l'hôtel... l'ancienneté est conservée, c'est la loi qui le permet* ».

3. Résultats (3)

- Les revendications concernent l'intégration des salariés en sous-traitance et aussi les conditions de travail : cadences (nombre de lits à faire), pénibilité (port de charges lourdes), matériel insuffisant ou inadéquat fourni par l'entreprise sous-traitante (le DO sous-traite le matériel de nettoyage)
- *Question ouverte sur le collectif de travail : F. « Sur ce site là, ici c'est une équipe soudée. S'il y a un problème, on peut dire non, ça fait baisser la pression, nous on la gère ! Avant on avait pas de délégué, il y avait beaucoup de pression, trop de charge de travail. Des collègues sont parties... On nous donnait 2 étages... ouiii ! le chef nous massacrait. Le chef nous menaçait, on pouvait rien dire. »*

3. Résultats (3)

- Trajectoire de F. : en CDI depuis 2005 comme gouvernante avec différentes entreprises sous-traitantes (forte ancienneté); personne « combative » et impliquée dans la défense des droits de ses collègues.

3. Résultats (3)

- A propos des revendications d'intégration du personnel qui travaille en sous-traitance : Sa, déléguée du personnel chez X (entreprise sous-traitante): Demande l'intégration des 60 salariés en sous-traitance dans l'hôtel (DO), Refus et propose d'en prendre 15 dans un autre hôtel. Selon Sa. l'hôtel (DO) veut casser le collectif de travail. Elle explique que c'est le cœur de métier de l'hôtellerie qui est sous-traitée CAD les gouvernantes ou l'entretien des chambres (par ex. les tâches de surveillance ne font pas partie de ce cœur de métier). Elle se demande quelle est sa justification ? En termes de coût pour l'hôtel ? Pas convainquant pour elle. Les autres palaces parisiens ne sous-traitent pas ces tâches...
- **Extrait:« L'hôtel (DO) ne veut pas de l'intégration du personnel (de l'entreprise sous-traitante). L'hôtel DO dit que le coût est trop cher... Mais c'est le seul palace qui sous-traite les salariés sur le cœur de métier! »**

conclusion

- 1) Intensité de la flexibilité interne, externe et salariale dans la sous-traitance : segment secondaire qui était déjà très flexible l'est encore plus, pas un segment forcément « étanche » mais hors de la logique de file d'attente ou de ports d'entrée possible vers des MI
- // hypothèses d'Atkinson : nette évolution : le cœur et la périphérie peuvent coexister au sein d'une même entreprise (se confondre, se mélanger mais avec des statuts distincts) : cf. cas personnels de nettoyage des hôtels et sous-traitance de cœur de métier

conclusion

- 2) nouveaux leviers de la flexibilité dans la sous-traitance :
renouvellent le segment secondaire ? Oui en partie cf. Favereau (2016) : recours massif aux FPE en France et en Europe+utilisation de certains dispositifs de la politique de l'emploi et/ou de la politique sociale : rend possible le cumul entre emploi à temps partiel subi et aides sociales

conclusion

- **Reprendre** Discussion //idée des « fondateurs de la segmentation (Doeringer et Piore, 1971) : le segment secondaire du marché du travail n'est pas un marché non organisé : « il est au contraire le fruit d'une construction sociale et politique » (Devetter et Puissant, 2018, p.54).
- Sur cette organisation du segment secondaire : cf. déjà les socio-économistes radicaux américains sur les emplois industriels de l'époque (Marglin 1974 ; Braverman 76; Edwards et al. 1982) : le développement des emplois dans la sous-traitance s'est appuyé sur la création d'une classe laborieuse bon marché en l'occurrence des femmes, immigré(e)s ou des personnes supposées dociles et dures à la tâche car fragilisées sur le marché du travail. Ce qui se prolonge...
- Formes de flexibilité imposées aux salariés : participent à la transformation de la relation d'emploi et tendent à reporter le risque d'entreprise sur les salariés
- Premiers résultats, à suivre !

- Bruyère M., Lizé L, (2018), Sens du travail pour les salariés et contexte économique des entreprises, *Document de travail du CES*, 2018.20, 24 p.
- Bruyère M., De Terssac G., Lamote T., Lasserres S., Lizé L., Palpacuer F., Perez C., Saccomanno B., Seignour A., Westphal L. (2017), *Le malaise au travail comme expression de conflits sur le sens et les finalités du travail ?*, Rapport final, Dares-Ministère du travail.
- Perraudin et al., 2014 a; Perraudin, C., Petit, H., Thèvenot, N., Tinel, B., & Valentin, J. (2014). « Inter-firm Dependency and Employment Inequalities: Theoretical Hypotheses and Empirical Tests on French Subcontracting Relationships”, *Review of Radical Political Economics*, vol. 46 (2), p.199–220.
-
- Perraudin C, Petit H., Thevenot N., Tinel B., Valentin J. [2014], « Les rapports de force au coeur des relations de sous-traitance : conséquences sur les relations de travail », *Documents de Travail du Centre d'Economie de la Sorbonne*, n° 2014.89.b).
- Boyer R. (1986) *la flexibilité du travail en Europe* (dir), la découverte, Paris
- Favereau O. (2016), « L’impact de la financiarisation de l’économie sur les entreprises et plus particulièrement sur les relations de travail », *Rapport pour le BIT*.
- Devetter F-X, Puissant E., 2018, « mécanismes économiques expliquant les bas salaires dans les services à la personne », *Travail et Emploi*, n° 155-156, p . 31-63
- Gautié J, Margolis D 2009, l’impact de la politique publique sur le marché du travail à bas salaire : offre, demande et qualité de l’emploi », *Economie et Statistique*, n° 429-430, p. 3-19
- Atkinson T. (1984) « Manpower Strategies for Flexible Organisations », *Personnel Management*, n°16, p. 28-31.
- KANDI T. (2016), « Travail et mobilisation des femmes de chambre et des gouvernantes des hôtels Campanile et Première Classe Suresnes de 2012, sous les prismes des rapports sociaux de genre, de classe et de race », Université de paris 7, Mémoire de fin d’études, M2 études de Genre, Dirigé par Jules FALQUET.
- Coutrot T. (2016), « Salariés sous pression », *Revue Projet*, 355, (6), p.17-23.
- Askenazy, P. (2005). « Sur les sources de l'intensification », *Revue économique*, vol. 56, (2), 217-236.

