

Nettoyage virtuel

Vincent Geraci (délégué FGTB nettoyage) et Guillermo Kozlowski (CFS asbl)

L'utilisation de ce qu'on appelle, de manière un peu vague, *nouvelles technologies de l'information*, change la manière de travailler. L'objectif ici est de regarder ces changements dans le secteur du nettoyage, du point de vue des travailleurs, à partir du savoir que les travailleurs ont produit sur ces changements, dans l'objectif de contribuer à accroître l'emprise des travailleurs.



Pour citer ce document : GERACI.V. et KOZLOWSKI.G., « Nettoyage virtuel », CFS asbl, 2018

URL : http://ep.cfsasbl.be/IMG/pdf/nettoyage_virtuel.pdf

Avec le soutien de :



Nettoyage virtuel

Vincent Geraci (Travailleur dans le secteur du nettoyage et délégué FGTB) et Guillermo Kozlowski (CFS asbl)

L'utilisation de ce qu'on appelle, de manière un peu vague, *nouvelles technologies de l'information*, change la manière de travailler. L'objectif ici est de regarder ces changements dans le secteur du nettoyage, du point de vue des travailleurs, à partir du savoir que les travailleurs ont produit sur ces changements, dans l'objectif de contribuer à accroître l'emprise des travailleurs.

Cette analyse est le fruit du travail de Vincent Geraci, (délégué FGTB dans le secteur du nettoyage) et de Guillermo Kozlowski (chercheur chez CFS asbl). Notre intention était de comprendre les effets de l'introduction des technologies de l'information dans le secteur du nettoyage. Ce travail a été écrit à partir d'une série de rencontres avec des travailleurs de différentes entreprises multinationales du nettoyage¹ et de nos connaissances respectives. Le texte que nous présentons ici garde volontairement les traces du travail commun, il n'a pas été formaté. Cette analyse n'est pas un collage, mais on peut facilement voir qu'elle est composée de différents types de discours. Ce mélange de discours peut s'avérer déstabilisant pour le lecteur, mais cela fait partie du problème : il manque encore à ce travail un langage propre, ce langage n'existe pas encore, nous sommes persuadés qu'il faut encore l'inventer, collectivement, dans la pratique.

Ce texte est une étape dans un travail qui dure déjà depuis cinq ans. Plus tard un autre écrit analysera cette démarche, ces enjeux, elle constituera en quelque sorte son mode d'emploi, mais ce texte vaut pour lui-même, libre à chacun de s'en emparer à sa manière.

Dans ce secteur d'activité le changement n'est pas très marqué au niveau du travail de nettoyage lui-même : il est toujours question de torchons, d'aspirateurs, de brosses, de savon... Le

nettoyage ne peut pas non plus être délocalisé dans des pays à bas coût de main-d'œuvre, il ne peut pas être numérisé et effectué depuis un poste informatique. C'est surtout au niveau du rapport entre la direction, les clients et les travailleurs que l'introduction de nouvelles technologies change les choses. Aliénantes aux limites du possible, les nouvelles technologies sont devenues un système répressif, contraignant le technicien de surface aux résultats quantitatifs et qualitatifs sous peine d'avertissement.

Paysage...

Pour comprendre l'intérêt et l'implantation des nouvelles technologies dans le secteur du nettoyage, il faut prendre en compte deux éléments. D'une part vers la fin des années 1970 les entreprises et les administrations vont massivement externaliser leurs services de nettoyage. Pour des questions de coût, mais aussi de gestion du personnel. Avec l'externalisation le coût est fixe, régulièrement négocié à la baisse, il n'y a pas de revendications, de conflits sociaux, ou de congés maladie ou maternité (les travailleurs étant en très grande majorité des femmes) à gérer. La responsabilité d'une entreprise vis-à-vis des travailleurs qui nettoient leurs locaux diminue sensiblement.

La conséquence directe est que le marché du nettoyage s'accroît, beaucoup d'entreprises vont se créer dans le secteur, elles vont grandir, peu à peu vont naître des géants multinationaux du

¹ Ils ont tous souhaité rester anonymes.

nettoyage qui vont racheter les autres (aujourd'hui Atalian, Iss, par exemple).

Cette manière de travailler nécessite et encourage le développement des technologies de la communication. La gestion du travail dans une entreprise qui compte des dizaines de milliers de travailleurs dans le monde, avec des réglementations du travail différentes, parlant différentes langues, travaillant pour des milliers de commanditaires différents, dans des marchés très concurrentiels, changeants, avec des tâches et des horaires de travail spécifiques... serait très difficile sans traitement informatique. Par ailleurs, l'évaluation de la « valeur » de l'entreprise, de sa « santé financière », par les analystes et en fin de compte les actionnaires, n'est possible qu'à travers des données permettant des calculs informatisés. C'est avec des « yeux informatisés » que les propriétaires gèrent et évaluent leur propre entreprise.

L'informatique est nécessaire pour ce genre d'entreprises, et parallèlement, l'échelle des ces multinationales est particulièrement propice au développement d'une informatisation accrue. En effet, les grands groupes disposent des moyens financiers nécessaires pour investir dans l'achat de matériel informatique, pour faire développer des logiciels, pour payer des informaticiens. Le management interne de ces grandes entreprises, très codifié, avec des fonctions très définies, des tâches standardisées est aussi propice au développement d'un traitement numérique des échanges.

Pour résumer : dans les grands groupes l'informatisation n'arrive pas dans un espace vide, elle s'implante dans un écosystème qui lui est favorable, et rend cet écosystème plus accueillant à l'informatique au fur et à mesure de son implantation.

Histoire

L'arrivée des nouvelles technologies est repérée par les travailleurs en deux étapes.

La première vague

La première étape se situe il y a une dizaine d'années environ, avec l'arrivée des téléphones portables. La principale modification de ce changement est le fait que le premier niveau hiérarchique, les *chefs d'équipe* (fournis en gsm par les entreprises), vont être éloignés du terrain. Cela peut sembler paradoxal, dans la mesure où ils seront beaucoup plus facilement accessibles depuis les chantiers. Simplement, du fait de cette accessibilité ils seront en permanence en train de répondre à des appels téléphoniques venus de tous les chantiers, sans être sur place.

Par ailleurs, du fait de la simplicité de cette démarche, le nombre de sollicitations va s'accroître, et le délai accepté pour une réponse diminuer. Un client s'impatientera au bout de quelques heures puis au bout de quelques minutes pour une question qui, auparavant, pouvait attendre un jour, une semaine, un mois. Autre élément, les clients auront tendance à signaler des « incidents » qui auparavant ne leur semblaient pas dignes d'être rapportés aux prestataires. Le seuil à partir duquel on signale un incident est plus bas, le nombre d'incidents va donc grandir.

La deuxième vague

Il y a 3, 4 ou 5 ans, selon les entreprises et les chantiers, l'arrivée de smartphones puis de tablettes tactiles, constitue une nouvelle étape. Le changement semble cette fois plus important en ce qui concerne les travailleurs.

1 emprise de l'administratif

Le changement de fonction des chefs d'équipe, déjà amorcé par les GSM, va s'accroître. Maintenant non seulement le chef d'équipe doit répondre en permanence à des sollicitations des clients et de la hiérarchie, mais s'ajoute un important volet administratif : description/évaluation des chantiers, gestion du matériel, établissement des contrats des ouvriers.

Ils vont ainsi réaliser des tâches supplémentaires qui auparavant étaient réalisées par des niveaux hiérarchiques supérieurs, ou par le secrétariat de

l'entreprise. Cela permet notamment de diminuer le nombre d'employés d'autres catégories du personnel, notamment d'inspecteurs, ainsi que les audits externes.

2 l'évaluation permanente

Il y a également un changement dans l'évaluation du travail. Auparavant l'évaluation était sommaire, rédigée par les chefs de chantier, classée dans une archive difficilement consultable. Avec l'implémentation des tablettes numériques cette évaluation comporte beaucoup plus d'items, devient quotidienne, est accessible à la hiérarchie et, de plus en plus, aux clients.

Cette évaluation beaucoup plus contraignante (ce qui n'implique pas qu'elle soit plus précise), est immédiatement disponible, en permanence et reste archivée et accessible pour toujours. Elle n'est pas utilisée en permanence, mais constitue une ressource pour le patron.

3 il y a photo

Une nouvelle dimension est ajoutée aux outils de contrôle et d'évaluation (la distinction est inexistante dans la pratique), avec le numérique se développe la possibilité de recours aux images. Il y a une demande de plus en plus pressante de la part de la hiérarchie, vis-à-vis des chefs d'équipe, de fournir des photos du chantier. L'iPhone et la tablette : les prises de photos sont désormais les preuves incontestables de la faute d'un travailleur. Les outils de l'instantané apportent le support de l'argumentation d'un travail mal fait par le travailleur, entraînant souvent la sanction immédiate. L'ancien système, sans trop l'aimer, permettait néanmoins de discuter avec la hiérarchie, voir avec le client. L'employeur n'avait pas de support visuel, cela restait contestable. Aujourd'hui, sur une surface nettoyée de 700 m² de l'heure en moyenne, la photo sanctionne une surface dérisoire de quelques mètres carrés. Et un avertissement de trop peut aller jusqu'au renvoi. La sanction ne reflète pas souvent la réalité des choses mais l'envie d'un client ou d'un employeur de se débarrasser de quelqu'un...

4 la sécurité au service de la prestation...

Depuis les attentats de Paris, des traces indélébiles sont restées imprégnées dans les mémoires. Une phobie, menant au tout sécuritaire, a surgi, frôlant la paranoïa chez certains clients.

A toutes les sorties et entrées de parkings, bâtiments, couloirs, préaux, cours de récréés et appareils à boissons, des caméras ont fleuri.

Ce fleurissement de caméras et le renforcement d'autres moyens de contrôle changent machinalement les habitudes du travailleur, se sachant surveillé, pouvant aller jusqu'à un sentiment de mal être se traduisant par une perte d'autonomie.

La mise en place d'un système de pointage biométrique (prise digitale des empreintes) dont la seule garantie sur la confidentialité est un document signé par le travailleur, (sans trop de choix), qui autorise l'employeur à utiliser les données dans le cadre de la loi sur le respect de la vie privée, dépouille le travailleur d'une part de lui-même...

Tout récemment l'introduction d'une clé intelligente dans une serrure électronique chez certains clients donnant accès aux locaux et permettant la traçabilité de tous les déplacements, n'a pas amélioré les choses : la durée de prestation peut-être chronométrée, permettant un contrôle quantitatif de la prestation à tout moment. Mais cela le travailleur ne le saura jamais ! En résumé, avec la surveillance et l'envoi instantané de l'information, saisies par ces machines, (dites nouvelles technologies), lors de l'exécution de la tâche le travailleur se sait épié et dessaisi de ses faits et gestes. Produisant ainsi l'anxiété de se savoir contrôlé et jugé par un « Big Brother » qui n'a pas forcément une vision correcte du travail à exécuter mais une emprise indirecte sur la tâche. Cela produit une résignation, aussi paradoxal que cela puisse paraître le travailleur est en acceptation de cet état de fait, aliéné.

Pistes ?

Avec les nouvelles technologies l'encadrement connaît de moins en moins le travail du nettoyage, le travail devient très administratif, nécessite

d'autres profils d'encadrement (notamment au niveau des chefs d'équipe) que ceux de travailleurs du nettoyage ayant acquis une bonne expérience du métier. Ce changement est important, notamment parce que ce sont les chefs d'équipe qui accordent les heures de travail, dans un métier où le temps partiel est la règle.

Le type de regard qu'on demande est plutôt celui d'un DRH, les informations produites et échangées avec les nouvelles technologies de l'information sont en grande partie des informations sur les travailleurs, un savoir sur les travailleurs eux-mêmes, pas sur le travail.

En caricaturant à peine : personne ne sait plus, à part les ouvriers, quelle est la qualité du travail réalisé. Les cadences imposent de « nettoyer avec les yeux », c'est-à-dire nettoyer ce qui est visible. Si, pour une raison quelconque, un « manquement » est constaté, la technologie permet d'identifier et de sanctionner le travailleur « responsable », d'inscrire ceci dans un fichier facilement accessible.

Par ailleurs, étant donné le temps et les surfaces à nettoyer, il est toujours possible de trouver un endroit mal nettoyé. De ce fait l'arbitraire et donc la précarité du travailleur augmentent. Faire bien son travail ne garantit rien, d'autant moins que personne ne le sait.

Ceci dit, notre propos n'est absolument pas de regarder avec nostalgie un « bon vieux temps » où les patrons étaient justes et compréhensifs... qui n'a jamais existé. Savoir si avant c'était mieux ou moins pire n'a aucune utilité pratique, l'important c'est de trouver des prises contre l'oppression actuelle.

La première piste qui nous semble importante est la nécessité de travailler les nouvelles

technologies au niveau syndical. Ce que nous avons remarqué dans notre enquête, est que dans le cas du nettoyage ces technologies permettent aux patrons d'esquiver beaucoup d'instances ou le rapport de force était possible.

D'une part l'informatisation des rapports quotidiens sur le terrain permet à la hiérarchie d'être beaucoup plus présente. C'est la hiérarchie qui conçoit ces outils, elle impose d'adapter les comportements et les différentes relations à ces outils, elle a accès aux contenus échangés et aux métadonnées produites (horaire précis de chaque utilisation, parfois le lieu d'utilisation...).

D'autre part, lors de réunions entre la hiérarchie et les représentants du personnel, le type de savoir produit par l'informatisation est très fonctionnel aux patrons, et pour le moment difficile à contester par les travailleurs. En effet les données chiffrées sur la productivité, les tableaux comparatifs, les photos agrandies, passent pour très objectives.

Une autre piste de travail nous a surpris lors de cette enquête, tous les travailleurs que nous avons rencontrés parlent de l'implémentation de « nouvelles technologies » comme d'un élément n'ayant d'autre objectif que le contrôle. Contrairement à des secteurs plus proches d'une classe moyenne, ici personne ne semble voir un quelconque progrès dans ces outils. Il n'est pas du tout question d'une quelconque technophobie, tous utilisent par ailleurs des smartphones, des réseaux sociaux, etc. Peut-être faut-il y voir une sorte de méfiance envers un outil qui paraît très avantageux pour la classe sociale qui l'a produit. Cette méfiance faisait partie du savoir des classes populaires, mais elle a été combattue par une partie de la gauche, à partir d'une croyance très simpliste dans les bienfaits du « progrès ».