

# Les métiers de la propreté

Entretien avec François-Xavier Devetter & Julie Valentin

*par Florent Guénard*

---

**Mal rémunérés, mal considérés, contraignants, pénibles : les métiers du nettoyage cumulent les injustices. Et pourtant ils sont essentiels : le ménage est un soin, l'entretien est un geste écologique.**

---

**François-Xavier Devetter** est chercheur au Clerse (Université de Lille) et à l'IRES. Ses travaux de recherche portent sur le temps de travail et les emplois à bas salaire, tout particulièrement les agentes et agents d'entretien, les aides à domicile et les assistantes maternelles agréées. Il a publié récemment *Aides à domicile, un métier en souffrance : sortir de l'impasse* avec Annie Dussuet et Emmanuelle Puissant aux éditions de l'Atelier.

**Julie Valentin** est maître de conférences au CES (Université Paris 1). Ses travaux de recherche portent sur les formes de mobilisations de la main-d'oeuvre alternatives au CDI et l'analyse économique du droit du travail.

Ils sont les auteurs du livre *2 millions de travailleurs et des poussières : l'avenir des emplois du nettoyage dans une société juste*, aux éditions Petits Matins.

**La Vie des idées : « Travailleurs et travailleuses du nettoyage » : que désigne cette appellation ?**

**François-Xavier Devetter & Julie Valentin :** Les travailleurs et travailleuses du nettoyage ne correspondent pas à une catégorie établie. Il s'agit, pour nous, d'un regroupement de professions pour lesquelles la fonction que les salarié.e.s déclarent le plus fréquemment est « nettoyage, entretien ménager, gardiennage ». C'est donc un ensemble de professions pour lesquelles « nettoyer pour autrui » est une part importante des tâches réalisées : les employées de maison, les aides à domicile, les nettoyeurs (externalisés ou non), les employés d'étage de l'hôtellerie et enfin les différentes catégories d'agents de service de la fonction publique. Cela représente aujourd'hui au total deux millions de salariés. Le choix de ce regroupement tient à la place bien particulière du nettoyage dans notre société, étant donné la manière dont cette activité est perçue.

Mais cet ensemble est hétérogène : les lieux nettoyés sont divers (domiciles, écoles, hôpitaux, bureaux, commerces, ...) tout comme les usagers des locaux ainsi entretenus (personnes âgées, actifs, élèves, salariés, ...). De même les travailleurs et travailleuses du nettoyage relèvent de statuts divers : certains sont fonctionnaires, d'autres salariés d'entreprises privées ou d'association, une partie est employée par des entreprises de nettoyage et certains le sont directement par des particuliers. Ce n'est donc pas un groupe uniforme et pourtant ces salariés partagent de nombreux points communs : ce qu'ils produisent est souvent invisibilisé, la qualification qui leur est reconnue est faible, leurs salaires sont bas et leur activité est marquée par de nombreuses pénibilités.

***La Vie des idées : Les métiers du nettoyage sont-ils particulièrement ingrats et pénibles ?***

**François-Xavier Devetter & Julie Valentin :** La première caractéristique commune à ces emplois est qu'ils sont peu payés. La rémunération mensuelle est de manière générale au mieux légèrement supérieure au SMIC quand ils sont exercés à temps plein. Or ce sont justement des métiers pour lesquels le temps partiel subi est souvent la norme. À ce titre on peut distinguer les emplois qui relèvent de la fonction publique (souvent proches du temps plein) de ceux qui dépendent d'employeurs moins protecteurs comme les entreprises prestataires du secteur de la propreté ou les particuliers employeurs où les temps de travail sont particulièrement faibles. On retrouve ainsi dans ces métiers beaucoup de travailleurs et de travailleuses pauvres : bien qu'occupant un emploi, ils et elles ne sortent pas de la pauvreté. Cette situation est d'autant plus problématique que, bien souvent, le travail de ces salarié.e.s empiète très largement sur leur vie personnelle ou familiale aussi, et souvent plus que pour les

salarié.e.s à temps plein. Ils et elles commencent très tôt le matin et finissent tard. Ils et elles connaissent des coupures qui fragmentent leur temps de travail (et leur salaire) sans réduire la longueur de leur journée de travail.

Il faut ajouter que ce sont des métiers particulièrement touchés par les accidents du travail et les maladies professionnelles. Les métiers de nettoyeurs ou d'aides à domicile sont ceux qui connaissent les taux les plus élevés de licenciement pour inaptitude : ils correspondent à eux seuls à plus de 12% de ces licenciements alors qu'ils représentent moins de 4% des CDI.

Les enquêtes *Conditions de travail* réalisées par la Dares, tout comme des travaux plus sociologiques, soulignent également que ces métiers cumulent de nombreuses contraintes. Sur le plan physique d'abord, les travailleurs et travailleuses du nettoyage sont confronté.e.s au port de charges lourdes, à des postures douloureuses, au fait de rester debout de manière prolongée ... Ils et elles peuvent effectuer de longues distances à pieds au cours de leur journée de travail. Mais ces métiers sont également concernés par des risques chimiques, à cause des produits d'entretiens, ou biologiques dans le cas du nettoyage des toilettes par exemple. Enfin, les risques psycho-sociaux sont loin de les épargner : l'isolement, les situations de conflits avec les usagers ou l'encadrement, le manque de reconnaissance et de moyens pour effectuer un bon travail, etc. les concernent fréquemment.

Une difficulté pour faire reconnaître la pénibilité est que bien souvent ces contraintes sont perçues comme « banales » au sens où chacun et chacune peut être amené.e à les subir lorsqu'il ou elle nettoie pour lui ou elle-même. Mais cette banalité cache les particularités qui se manifestent lorsque ces tâches sont effectuées de manière professionnelle : non seulement leur fréquence est très différente mais le fait de nettoyer pour autrui implique des contraintes évidemment bien plus grandes que lorsqu'on le fait pour soi-même.

***La Vie des idées* : On pense généralement que ces métiers demandent peu de qualification. Est-ce vrai ?**

**François-Xavier Devetter & Julie Valentin** : Pour beaucoup, nettoyer ne demande pas de qualifications particulières. Les stéréotypes de genre sont encore très forts et, en caricaturant à peine, pour certains, être une femme suffit pour être considérée comme « qualifiée » pour nettoyer.

Pourtant, quand on observe l'organisation réelle et concrète de ces activités, les compétences requises sont multiples. Les gestes à effectuer, l'utilisation des produits ou encore la capacité à planifier et à organiser les tâches supposent que l'on maîtrise certains savoirs techniques précis. Ces compétences sont nécessaires non seulement pour effectuer un service de qualité mais également pour pouvoir tenir au travail. Sans ces connaissances, le métier devient vite épuisant, blessant et tout simplement non soutenable. Il y a ensuite des compétences relationnelles plus ou moins importantes selon le cadre dans lequel le nettoyage est réalisé. On n'entretient jamais un bâtiment pour lui-même mais pour les personnes qui l'occupent : des élèves dans un établissement scolaire, des patients à l'hôpital, des personnes âgées à leur domicile, etc. Nettoyer un espace c'est aussi, souvent, prendre soin de ceux qui y vivent. C'est pourquoi bien souvent les compétences mobilisées vont bien au-delà des seuls gestes techniques.

On a notamment étudié le travail des agents de service des établissements scolaires (des collèges) à l'occasion de la mise en œuvre par un département d'une politique d'externalisation. Les services départementaux avaient décidé de supprimer des postes d'agents de service fonctionnaires pour recourir à une entreprise prestataire. Il est rapidement apparu que le travail réellement réalisé s'écartait largement de celui que les services départementaux s'étaient représentés. Ils avaient « oublié » que les agents de service permettaient le bon fonctionnement du service restauration (aide à la préparation, au service, à la plonge et au nettoyage de la cantine). Le rôle, formel mais surtout informel, de ces agents auprès des élèves était également complètement invisibilisé. Un constat identique a été effectué dans le cas d'un Ehpad : la vision du travail des agents de service de la directrice était très éloignée de la réalité et de la diversité des accompagnements qu'ils étaient amenés à effectuer auprès des personnes âgées.

Plus généralement, on constate que lorsque ces tâches sont confiées à des prestataires externes, le travail tend à se spécialiser et s'appauvrir. Non seulement sa complexité est encore plus invisibilisée (ne serait-ce qu'en raison du recours à des horaires décalés) mais les tâches sont souvent effectivement déqualifiées : les salarié.e.s sont sorti.e.s de la communauté de travail et ne participent plus à la production d'un service complexe. Leur prestation est jugée uniquement technique et « périphérique ». Quand on nie la dimension intrinsèquement collective de la création de richesse, les salariés moins qualifiés ou plus éloignés de la partie la plus visible de la production sont alors les plus exposés, les plus vite écartés de la répartition de la valeur créée. Externaliser c'est rejeter hors de l'emploi public ou hors de l'organisation

productive ceux qui concourent à son bon fonctionnement. Toute cette rhétorique sur le « cœur de métier » cherche à justifier l'externalisation et tend à disqualifier ces missions et les personnes qui les effectuent. Il nous semble cependant aventureux de considérer que la propreté est « périphérique » à l'activité d'un hôpital, d'un Ehpad, d'un établissement scolaire ou encore d'un hôtel !

### ***La Vie des idées : Qu'est-ce que ces travailleurs et travailleuses disent du monde du travail actuel ?***

**François-Xavier Devetter & Julie Valentin :** S'intéresser aux travailleurs et travailleuses du nettoyage est effectivement un moyen de s'attacher à des problèmes généraux qui affectent le monde du travail actuel. Les salariés de ce secteur connaissent des difficultés prononcées qui illustrent voire expliquent des phénomènes qui touchent l'ensemble de la société. C'est ainsi le cas de la question de la pauvreté : plus du tiers des travailleurs pauvres appartiennent à ces emplois. C'est le cas également des inégalités salariales entre femmes et hommes : à lui seul ce segment, qui concentre les plus basses rémunérations et une très grande majorité de femmes, explique une part conséquente des différences salariales. La place des travailleurs et travailleuses immigré.e.s est un autre exemple. La ségrégation professionnelle que les immigré.e.s subissent se retrouve de manière exacerbée dans les métiers du nettoyage. Ils sont de fait quasi exclus des emplois les « moins mauvais » qui relèvent de la fonction publique où la nationalité française est souvent requise. Ils sont ainsi concentrés dans les entreprises de la propreté où les conditions d'emplois sont les pires.

La situation des travailleurs et travailleuses du nettoyage permet également de comprendre certaines tendances du marché du travail : les effets des politiques de flexibilisation de la main d'œuvre via le recours à la sous-traitance ou encore la dérégulation affectant la mesure des temps de travail (temps partiels fragmentés, modifications d'horaires sans en être prévenu suffisamment à l'avance, horaires décalés, etc.). De même, certains segments de ces emplois sont précurseurs dans le développement de situations où l'employeur s'efface face à ses responsabilités (en termes de formation, d'organisation du travail ou même de respect du code du travail). Les employées de maison relevant du particulier employeur ou encore les agents d'entretien sous-traités et en multi-emplois connaissent des formes de précarité et de recul des protections liées au salariat qui tendent à se diffuser ensuite dans d'autres secteurs : leur temps de travail est trop court pour leur garantir une réelle protection

sociale, ils et elles ne bénéficient pas non plus d'un réel accès à la formation continue ou encore au soutien de fonctions supports leur permettant de faire leur travail dans de bonnes conditions. En un sens ce cumul de désavantages préfigurait ce qui apparaît aujourd'hui avec les conditions de travail dans les plateformes de distribution.

Plus encore, ces emplois doivent en partie leur existence à une évolution majeure du monde du travail : sa polarisation croissante, c'est-à-dire la croissance concomitante des emplois à niveau de salaire élevé et des emplois à bas salaires, parmi lesquels les activités de nettoyage occupent une large part. La polarisation alimente un cercle vicieux où les différences de salaires débouchent sur des comportements où les plus riches peuvent acheter le travail dévalorisé des plus pauvres. L'accroissement de la richesse des uns favorise alors le développement d'emplois précaires pour les autres. On peut y voir une forme de « ruissellement » mais d'une pluie acide qui loin d'améliorer la situation de ceux d'en bas les enferment dans des trappes à précarité et dans des positions de dépendance. Pour inverser la tendance, il convient de distinguer les emplois du nettoyage qui s'inscrivent dans un service socialement utile (auprès des personnes vulnérables ou au sein des services publics) de ceux relevant d'une logique domestique (les employés de maison auprès des ménages actifs par exemple). Les premiers doivent être revalorisés tandis que les seconds, qui existent d'abord en raison d'une inégalité des revenus, n'ont pas forcément vocation à perdurer. En d'autres termes, pour éviter d'alimenter le processus de polarisation, les métiers du nettoyage doivent être d'abord mieux traités mais aussi peut-être moins nombreux. Dans le cas du nettoyage, la délégation conduit bien souvent à la relégation. Penser des modèles de production de ces services moins spécialisés et où le « sale travail » qu'est souvent celui de rendre propre soit mieux partagé est essentiel pour réduire les inégalités sociales.

***La Vie des idées : Ces métiers sont-ils déconsidérés parce que les sociétés accordent peu de valeur à ces dépenses jugées improductives ?***

**François-Xavier Devetter & Julie Valentin :** Il faudrait commencer par discuter ce que signifie « dépenses improductives »... Éviter des maladies nosocomiales, bénéficier d'un espace de travail entretenu, garantir la propreté ou le confort de chambres d'hôtels ou d'un établissement scolaire... correspond-il à la notion de dépenses improductives ? Le rôle joué par les salariés du nettoyage pendant la pandémie suffit à douter du caractère « improductif » du nettoyage. Il semble ainsi évident que la dimension « improductive », si elle existe, ne se situe que dans l'esprit de ceux et celles qui désirent moins payer pour ces activités.

Un premier paradoxe peut d'ailleurs être souligné : si les pouvoirs publics et les entreprises consacrent autant d'efforts à baisser le coût de ces services, c'est d'abord parce qu'ils ne peuvent pas s'en passer. Les dispositifs de contrôle, d'appels d'offres, de délégation, de sous-traitance mis en œuvre consomment au total des ressources conséquentes qui absorbent les économies escomptées... et rendent ces économies encore plus nécessaires.

Les processus d'externalisation illustrent alors un second paradoxe. Les donneurs d'ordres cherchent à réduire leurs coûts... en recourant à un service qui est bien souvent plus coûteux que celui qu'ils pourraient obtenir en tant qu'employeur. En effet, le coût d'une heure de nettoyage acheté à une entreprise prestataire peut être estimé à plus de 20€ (hors taxe) en moyenne. Cette somme est bien supérieure au coût horaire d'un agent de service en interne ! Le paradoxe ici est que l'on est prêt à payer plus cher le service pour payer moins cher le salarié !

L'éventuelle économie budgétaire permise par l'externalisation ne peut passer que par une réduction du volume horaire : soit parce qu'on intensifie le travail soit parce qu'on accepte que le service soit moins bien effectué par un prestataire externe. Les études qui soulignent la baisse de la qualité du service après passage en sous-traitance sont nombreuses et concernent tous les secteurs. Les plus emblématiques (et inquiétants) sont ceux réalisés au Canada ou au Royaume-Uni sur les hôpitaux : l'externalisation conduit à une hausse des maladies nosocomiales et des décès...

On est donc face à un double refus : celui de voir la quantité de travail nécessaire pour rendre un service de qualité et celui de considérer ce travail comme supposant des compétences et donc impliquant un coût.

***La Vie des idées : Certains de ces métiers n'ont-ils pas vocation à se transformer au regard de la transition écologique ?***

**François-Xavier Devetter & Julie Valentin :** Aujourd'hui le rapport entre la transition écologique et ces emplois n'apparaît pas immédiat. Pourtant, nettoyer, c'est bien entretenir des espaces de vie, et l'on pourrait ainsi considérer que ces emplois relèvent des métiers « verts ». Rendre plus durable les bâtiments, participer aux économies d'énergie, utiliser des produits moins nocifs, etc. sont des éléments qui rappellent le rôle que les travailleurs et travailleuses du nettoyage pourraient avoir. Des évolutions de ce type sont d'ailleurs déjà engagées et le poids des critères environnementaux dans les appels d'offres le montre. Les effets sur les travailleurs

eux-mêmes sont cependant ambigus : ils et elles courent le risque de devoir faire plus avec moins... Le même nettoyage (voire avec des tâches additionnelles notamment autour du tri des déchets) mais sans temps supplémentaire et avec des produits moins efficaces ou rendant leur travail encore moins visible (les produits chimiques permettent souvent d'améliorer le caractère brillant d'un sol nettoyé ou de laisser une « odeur de propre »). Pourtant, la dimension environnementale pourrait être un support pour l'enrichissement des tâches et pour la diversification des compétences. Ces déspecialisations, c'est-à-dire ces opportunités données aux salarié.e.s de diversifier les tâches qu'ils et elles effectuent en les mêlant avec d'autres missions socialement mieux perçues, permettraient alors une revalorisation des métiers. On a pu observer ce type de scénario notamment dans des collectivités locales qui ont conservé leurs agents de service en interne.

Mais les liens entre ces métiers et la transition écologique sont plus profonds. Les enjeux environnementaux rendent plus que jamais nécessaire la transformation du travail pour le rendre plus soutenable. Aujourd'hui de nombreux métiers du nettoyage épuisent ceux qui les exercent. Transformer le travail est ainsi, en soi, une dimension de la transition écologique. Réduire les cadences, diversifier les tâches, améliorer les rémunérations à temps de travail effectif constant, inscrire ces tâches dans des collectifs de travail sont ainsi des éléments d'une politique écologique qui ne considère plus le travail comme un moyen de maximiser une production mais comme une activité humaine créatrice de liens et de bien-être. Ainsi, la transition passe par la remise en cause de l'organisation sociale qui pousse à externaliser ces fonctions. L'accent mis sur leur « coût » privé apparent (c'est-à-dire sans prendre en compte tout ce que la société doit dépenser pour rendre cet emploi viable) s'inscrit dans une logique productiviste de court terme qui dévalorise ce qui concourt à améliorer le cadre de vie sans « produire » des biens matériels additionnels. Revaloriser les métiers du nettoyage en mettant l'accent sur le lien social qu'ils permettent et sur la dimension de soin qui les caractérise peut ainsi concourir à une vision plus écologiste de la production.

Publié dans [lavedesidees.fr](http://lavedesidees.fr), le 27 juin 2023