

# Plus d'emplois, de qualité pour les **SERVICES TEXTILES** **EN EUROPE**

## Un programme d'action syndical



**Le secteur des services textiles** fournit des articles textiles propres, sûrs et robustes, tels que des vêtements/du linge professionnels (y compris des linges stérilisés pour opérations chirurgicales ou pour des salles blanches du secteur de la microélectronique), du linge d'hébergement et de restauration, ou des articles d'hygiène (serviettes, savons) aux entreprises industrielles, aux hôpitaux, aux hôtels et à de nombreuses autres organisations.

Ils collectent les articles utilisés, les nettoient, les repassent, les stérilisent, les réparent si nécessaire, et les retournent ensuite aux utilisateurs, en boucle fermée annonçant «l'économie circulaire».

Le secteur emploie 134.000 travailleurs en Europe. Le succès de ce secteur est basé sur l'externalisation de l'économie et sur le fait que la gestion des articles textiles n'est, en général, pas considérée par les clients comme faisant partie d'un « cœur de métier ».

**La situation de ces travailleurs n'a pas toujours été facile: conditions de travail dans la chaleur et l'humidité, bas salaires et perspectives de formation ou d'évolution professionnelle très limitées.**

Elle a encore été plus difficile ces derniers temps à cause de la crise financière et quand les grands acteurs du secteur se sont gravement endettés pour acquérir les concurrents.

Les travailleurs ont payé la facture de cette stratégie par une pression sur les salaires et sur le rythme du travail pour que les créanciers puissent être remboursés.

Grâce à tous ces efforts, la situation des entreprises dans le secteur des services textiles s'est considérablement améliorée. La dette est retombée à un niveau soutenable, l'investissement productif dans les équipements et dans les machines a repris, l'efficacité du travail a augmenté.

À l'initiative d'industriAll European Trade Union, les travailleurs du secteur européen des services textiles se sont réunis le 17 décembre 2015 à Elewijt (Belgique) pour évaluer la situation. Luc Triangle, Secrétaire Général adjoint d'industriAll Europe, a résumé les discussions comme suit :

**Il est temps pour les travailleurs des services textiles d'avoir leur part dans le redressement du secteur. Les marges ont augmenté. Les services sont locaux et ne peuvent pas être délocalisés. Il est possible d'améliorer la situation des travailleurs - et cette marge de manœuvre doit être utilisée."**

De meilleurs salaires, investir dans des environnements de travail sûrs et sains, des formations pour faire face aux évolutions du secteur à long terme (numérisation, efficacité énergétique et utilisation efficace de l'eau) sont des points à l'ordre du jour, et devraient être discutés entre les syndicats et les directions dans le cadre d'un véritable dialogue social.

## Une analyse syndicale : un secteur aux conditions de travail inquiétantes et qui se livre à une concurrence sur les prix



IndustriAll Europe a chargé le cabinet d'audit *3e Consultants* de dresser une image du secteur des services textiles en Europe. Les consultants ont élaboré une analyse approfondie, objet d'un rapport spécifique et détaillé. Le rapport met l'accent sur certains enjeux industriels et sociaux du secteur.

**Du point de vue industriel, le secteur est arrivé à maturité, avec un nombre limité d'entreprises bien établies menant une rude concurrence sur les marchés très locaux, sans pression internationale.**

Cette concurrence se fait essentiellement au niveau du prix, malgré les arguments de vente revendiquant un service de grande qualité. Cette concurrence sur les prix semble avoir un impact négatif sur la qualité - en plus de la détérioration des salaires, du temps de travail et des conditions de travail. Les clients potentiels s'abstiennent d'avoir recours à des services externes, et re-internalisent même certaines de leurs activités de gestion de textiles (par exemple des hôpitaux en France). Le taux de pénétration des entreprises du secteur des services textiles dans leurs marchés cibles stagne, et la croissance globale du secteur est en deçà des attentes.

Dans cet environnement très statique, avec des positions locales enracinées, le modèle de croissance est celui des acquisitions externes, alimenté par la dette. La seule exception à cette tendance est l'entreprise allemande Mewa. En

conséquence, les créanciers sont payés avant les travailleurs, et la rentabilité à court terme est privilégiée. Cette orientation financière a un impact négatif sur l'investissement et sur la capacité d'innovation - et donc sur les conditions de travail.

**Le secteur des services textiles est également engagé dans des innovations technologiques:**

Les étiquettes RFID permettent la **traçabilité** automatisée d'articles textiles (empêchant ainsi le vol) et le **tri automatique** des articles textiles usés entrants. Ceci reste encore une tendance nouvelle et récente, entravée par des coûts élevés. Si cette tendance se développe, elle pourrait menacer des emplois peu qualifiés, dans des conditions de travail difficiles (sécurité, contamination microbienne). La gestion de cette question peut être un dilemme pour les syndicats, entre la préservation de l'emploi et l'amélioration des conditions de travail.

La navigation par satellite et la communication mobile permettent la **géolocalisation** des véhicules qui collectent les articles textiles usés et livrent les articles traités. Pour les conducteurs, ceci ajoute au sentiment d'être surveillés et augmente le niveau de stress.

Les entreprises s'efforcent continuellement de réduire leur impact sur **l'environnement**, leur consommation d'eau, d'énergie et de détergents.

Ceci est motivé par des économies de coûts et par des considérations commerciales, parce que cette efficacité accrue dans l'utilisation des ressources est un argument de vente par rapport au fait de conserver en interne la gestion des textiles. Toutefois, le secteur craint des règlements sur l'environnement, et essaye de résister à toute nouvelle amélioration obligatoire des objectifs de performance.

Ce programme politique pousse à l'utilisation de produits à longue durée de vie et recyclables. Il pourrait entraîner une croissance supplémentaire de la location d'articles textiles. Elles pourraient également engendrer la fabrication en Europe d'articles textiles de haute qualité pour la location. Ainsi, le secteur des services textiles pourrait contribuer à une re-naissance du secteur textile et habillement en Europe. Cela reste toutefois encore incertain.

**D'un point de vue social, le secteur est en proie à des conditions de travail traditionnellement difficiles et à bas salaires, mais souffre aussi d'être entraîné par la concurrence sur les prix.**

Les conditions de travail sont rendues difficiles par la chaleur et l'humidité, mais aussi par le froid et le vent là où les articles textiles sont manipulés et transportés. Les détergents chimiques agressifs, les parfums et les désinfectants créent des risques pour la santé par simple contact ou par inhalation. La manipulation du linge d'hôpital est une source potentielle de contamination microbienne et est rendue plus dangereuse encore par la présence de bactéries multi-résistantes. Une contamination par de telles bactéries ne pouvant être guérie par des antibiotiques, elle devient donc une autre source de préoccupation. Tâches répétitives, mal conçues du point de vue ergonomique (voire pas du tout), effectuées à grande vitesse indépendamment de l'âge des travailleurs, créent des troubles musculo-squelettiques. Par conséquent, 7 % de la main-d'œuvre dans l'industrie est en congé de maladie de longue durée – une statistique qui témoigne des mauvaises conditions de travail en général, quelles que soient leur nature.

La structure des qualifications dans le secteur est très inégale. Une grande majorité des travailleurs effectuent des tâches exigeant un **faible niveau de qualification**, et reçoivent des **salaires très bas**. Leur possibilité d'évolution reste très limitée. Le seul avantage est une forme de stabilité d'emploi en raison de la clientèle acquise par contrats de service à long terme. Cependant une petite minorité

de managers bénéficient de salaires beaucoup plus élevés et d'avantages considérables, comme une participation financière aux profits de l'entreprise – avantages qui sont inaccessibles au reste de la main-d'œuvre. La forte séparation entre le monde des gestionnaires et celui des travailleurs, de même que le manque de respect mutuel, sont fortement ressentis par ces travailleurs.

En raison de la concurrence sur les prix et de la nécessité de rembourser les créanciers qui ont permis la stratégie de croissance externe, une **pression permanente** est exercée sur les **facteurs de coûts à court terme**, comme les salaires et les cadences individuelles. Beaucoup moins d'efforts sont faits en ce qui concerne l'investissement productif. Ce manque d'investissement est regrettable, parce que l'investissement pourrait créer une base solide pour améliorer l'efficacité et les conditions de travail.

Enfin, les entreprises du secteur font souvent preuve d'**hostilité envers les syndicats**, et ont une **culture très limitée d'un dialogue social mutuellement respectueux**.

## **Exigences syndicales: dialogue social pour améliorer les conditions de travail, la qualité et la durabilité**

IndustriAll European Trade Union est persuadé que le secteur des Services Textiles pourrait profiter d'un véritable dialogue social mutuellement respectueux et sincère, au niveau de l'entreprise et au niveau du secteur. IndustriAll Europe appelle les entreprises du secteur des Services Textiles et les fédérations de l'industrie de ce secteur, ETSA (European Textile Services Association) et CINET (Commission Internationale de l'entretien textile) à s'engager dans un tel dialogue social.

**IndustriAll Europe exige qu'une discussion soit engagée avec l'industrie en ce qui concerne : la santé et la sécurité au travail, les conditions de travail, la qualité et sa certification, le partage de la valeur ajoutée et des profits, l'anticipation du changement et de l'innovation.**

Pour **la santé et la sécurité au travail**, IndustriAll Europe exige d'abord que les données sur les maladies professionnelles dans le secteur soient publiées, de sorte que les priorités puissent être définies quant aux mesures correctives à prendre.

IndustriAll Europe demande également que des mesures soient prises afin d'évaluer et de prévenir les **risques spécifiques** de l'industrie des services textiles : intoxication par des agents chimiques (détergents, parfums, désinfectants), contamination par des bactéries et surtout par des bactéries multi-résistantes -par exemple en mobilisant la norme européenne EN 14065 "Analyse de Risque et Contrôle de Biocontamination – RABC). Les troubles musculo-squelettiques devraient être réduits par des études d'ergonomie selon chaque catégorie de poste de travail, par la généralisation des résultats de ces études à travers l'industrie et par une limitation de la cadence du travail. En considérant la perspective de longues carrières, l'ergonomie des lieux et du rythme de travail devraient être adaptés de deux façons : (1) pour des travailleurs plus jeunes, les conditions devraient être améliorées afin qu'ils soient en mesure de supporter leur travail durant une carrière plus longue ; (2) pour les travailleurs plus âgés, p.ex. au-dessus de 45 ans, qui n'ont pas bénéficié de conditions de travail adaptées, le rythme de travail doit être adapté à leur état de santé détérioré, sans perte de salaire.

En ce qui concerne les **conditions de travail**, IndustriAll Europe exige que l'industrie fasse des investissements afin de réguler la température et l'humidité sur le lieu de travail, s'approchant le plus possible des normes de confort qui assurent un travail durable et de haute qualité. Elle exige aussi que la collecte et l'exploitation des données relatives aux travailleurs, p.ex. les données de la géolocalisation des conducteurs, soit l'objet d'un contrôle par les représentants des travailleurs.

Du point de vue d'IndustriAll Europe, la **qualité** du service fourni par le secteur devrait être améliorée en définissant des **paramètres** et des normes de **qualité**, et grâce à leur **certification** par des organismes indépendants. L'existence de mesures de qualité généralement admises est une occasion pour les entreprises de se différencier sur d'autres critères que le seul prix, et de regagner la confiance des clients. Ceci aiderait à la croissance du nombre des emplois de meilleure qualité dans le secteur, permettant ainsi à ses travailleurs d'être fiers de leur réussite. La qualité des services devrait également être atteinte grâce à une main-d'œuvre mieux formée et par de meilleures conditions de travail, en particulier pour les travailleurs en contact direct avec le client - les « ambassadeurs » quotidiens de l'entreprise.

## IndustriAll Europe exige que la valeur ajoutée et les profits soient équitablement répartis entre tous les travailleurs de l'entreprise.

Des différences salariales selon les qualifications sont acceptables. Cependant, du point de vue d'IndustriAll Europe, leur ampleur devrait être limitée, la segmentation de la main-d'œuvre doit être évitée et les possibilités d'une carrière devraient rester ouvertes à toutes et à tous. Des systèmes de participation aux bénéfices devraient être ouverts à tous les travailleurs, et non réservés à une petite élite.

IndustriAll Europe exige également que **le partage de la valeur ajoutée** entre le travail et les créanciers soit basculé en faveur du travail. Il est inacceptable que l'on préfère les banques aux travailleurs. Une discussion sur la situation financière des entreprises, et plus particulièrement sur **les dettes**, devrait être engagée. Dans cette discussion, les représentants des travailleurs devraient recevoir l'assistance technique de vérificateurs aux comptes, payés par l'entreprises.

Du point de vue d'IndustriAll Europe, les entreprises du secteur des services textiles devraient être le moteur d'un **développement plus durable**. Elles doivent en outre investir dans leurs **processus** afin de parvenir à **l'utilisation plus efficace de toutes les ressources** : l'eau, l'énergie et les produits chimiques. Concernant cette efficacité, des normes devraient être fixées, leur application devrait être certifiée par des organismes de contrôle indépendants, et la conformité avec ces normes devrait être discutée avec les représentants des travailleurs. En outre, les entreprises des services textiles devraient s'engager dans **l'achat responsable** des articles textiles : les articles textiles proposés à la location doivent être produits dans des conditions économiques, sociales, environnementales équitables, et entièrement conformes aux normes sociales et environnementales européennes. Ainsi, les services textiles contribueraient à une amélioration des conditions de travail dans le secteur européen du textile et de l'habillement.

Enfin, les **évolutions à long terme** du secteur des services textiles devraient être pleinement anticipées, surtout en ce qui concerne les impacts sociaux des nouvelles technologies comme le numérique, ou les nouveaux cadres réglementaires comme l'économie circulaire.



Realisé avec le support financier de la Commission Européenne

[www.industriAll-europe.eu](http://www.industriAll-europe.eu)

