



Relaunching Collective Bargaining Coverage in Outsourced Services

RECOVER POLICY PAPER

Dynamiques d'externalisation et cadre de régulation en France

Joan Rodríguez Soler



Centre d'Estudis Sociològics
sobre la Vida Quotidiana
i el Treball



This publication constitutes a deliverable of the RECOVER project – Relaunching Collective Bargaining Coverage in Outsourced Services.

This project has received funding from the European Commission, DG Employment, Social Affairs and Inclusion under Agreement No VS/2016/0351.

Disclaimer notice

The content of this policy paper does not reflect the official opinion of the European Commission. Responsibility for the information and views expressed in the policy paper lies entirely with the authors.

November 2018

© 2018, RECOVER project

© Joan Rodríguez Soler

The Sociological Research Centre on Everyday Life and Work - QUIT (Centre d'Estudis Sociològics sobre la Vida Quotidiana i el Treball) is coordinating the research project RECOVER: Relaunching Collective Bargaining Coverage in Outsourced Services.

QUIT – Sociological Research Centre on Everyday Life and Work
Universitat Autònoma de Barcelona
Campus UAB, Edifici B- C/ de la Fortuna s/n
08193 BELLATERRA, Spain

quit@uab.cat | <http://quit.uab.cat/>

Coordinator: oscar.molina@uab.cat

This publication is also available via:

<https://ddd.uab.cat/record/199542>

POLICY PAPER: FRANCE

INTRODUCTION

La France est un pays avec un fort niveau de couverture de travailleurs. Les conventions collectives nationales protègent la plus part des travailleurs, même si ces dernières années, la convention collective a perdu du poids au détriment de l'accord d'entreprise. Parallèlement à cela, l'externalisation entraîne l'absence progressive de définition des limites des secteurs d'activité, ce qui rend difficile l'identification des travailleurs externalisés dans leur convention collective.

Le Code du Travail français prévoit des clauses de protection en cas de transfert d'entreprise, bien que ces clauses soient peu appliquées depuis les années 80. Certaines conventions collectives de branche contiennent plutôt des clauses conventionnelles régulent les transferts de contrat entre l'ancien prestataire et le nouveau prestataire, mais avec un niveau de protection inférieur à celui prévu dans le Code du Travail français.

D'ailleurs, dans le scénario de l'externalisation en France, les prestataires ont la tendance à proposer des offres multitechniques/multiservices ou même des offres FM (plus grande gamme de services offerts). Dans de nombreux cas, l'application de conventions collectives moins avantageuses pour les travailleurs est observée.

En conclusion, le cadre de régulation en France est un système de garantie de droits minimaux pour les travailleurs, bien que l'externalisation puisse générer une perte ou une détérioration des conditions de travail des travailleurs externalisés, notamment par rapport aux travailleurs non externalisés dans les mêmes activités.

LES RELATIONS PROFESSIONNELLES COMPTANT AVEC L'EXTERNALISATION

1. LA COUVERTURE DE LA NÉGOCIATION COLLECTIVE

La France est un pays avec un haut niveau de couverture par rapport à la plupart des pays européens. Le niveau général de couverture est de 98% (ICTWSS, 2012). Cependant, les dynamiques de l'externalisation semblent liées à certains problèmes de couverture des travailleurs concernés.

Les conventions collectives nationales de branche sont la référence principale dans la négociation collective. Dans certains secteurs, les conventions collectives régionales remplacent les conventions collectives nationales. En tout cas, ils sont la référence dans la régulation des conditions de travail. Cependant, au cours des dernières années, plusieurs réformes du droit du travail ont favorisé les accords d'entreprise au-dessus des accords collectifs de branche. Parmi celles-ci, la loi El Khomri et les dernières réformes du gouvernement français ont priorité sur le niveau d'entreprise. En conséquence, ces dernières années, les négociations se sont progressivement concentrées au niveau de l'entreprise. Cette régulation concerne les travailleurs salariés, laissant d'autres formes d'emploi non protégées, telles que les travailleurs indépendants.

2. L'EXTENSION, LA RÉGULATION ET LES FORMES DE L'EXTERNALISATION

La dynamique de l'externalisation affecte le cadre de régulation de plusieurs manières. Tout d'abord, cela génère un changement des relations entre les entreprises. La relation de marché entre les clients et les prestataires devient la relation de travail, dans le sens que les conditions de travail sont conditionnées par la concurrence du marché des services. L'absence progressive de définition des «frontières» des entreprises et des

secteurs de branche génère des problèmes de communication et de représentation pour les syndicats. Dans ce cas, les conventions collectives représentent un mécanisme inclusif visant à garantir un ensemble minimal de droits aux travailleurs externalisés.

Le principal problème de l'externalisation est lié aux transferts d'entreprise. Dans ce cas, théoriquement, le transfert d'un service entre l'ancien prestataire et le nouveau prestataire est régi par le Code du travail français en vertu de l'article L. 1224-1. Cependant, à partir des années 80, cela ne s'applique pas entre prestataires. Selon la Cour de Cassation française, dans la plupart des cas, cet article ne s'applique pas correctement. Au lieu de cela, le transfert de contrat de travail est régi par plusieurs articles inclus dans les conventions collectives sectorielles. En général, ces articles (transferts conventionnels) sont moins avantageux pour les employés (moins d'employés sont couverts, moins de primes ou de compléments conservés, etc.).

Aujourd'hui, 27,8% des entreprises françaises déclarent être impliquées dans des processus d'externalisation (L'enquête sur les entreprises en Europe - ECS, 2013). Selon les DADS (Déclarations annuelles de données sociales), 77% des travailleurs étaient des travailleurs externalisés en 2015. Cette externalisation est principalement motivée par un meilleur ajustement économique (réduction des coûts) et une plus grande flexibilité dans l'organisation du travail. Une autre raison de l'externalisation est le transfert du risque et de l'incertitude aux travailleurs externalisés. Ces processus d'externalisation font référence aux activités principales des sociétés industrielles et de services. Mais l'externalisation des activités qu'ils ne sont pas le cœur de métier des entreprises a également augmenté au cours des deux dernières décennies.

En France, les principales formes d'externalisation sont les suivantes: le modèle d'externalisation par activité, le modèle multiservice/multitechnique et le modèle Total ou Global FM. En 2015, le modèle d'externalisation par activité était utilisé par 46% des entreprises, tandis que le modèle multitechnique/multiservice était utilisé par 33% d'entre elles. Le Total ou Global FM n'a été utilisé que par 7%. Le reste des entreprises (14%) utilisaient encore un modèle interne de fourniture de services (modèle non externalisé).

3. LES ENTREPRISES DE FACILITY MANAGEMENT

En France, le marché de FM est encore très petit. Bien que les premiers contrats de FM aient débuté dans les années 90, ce n'est qu'après mi-2000 que le marché de FM s'est développé. Ces sociétés sont en concurrence avec des sociétés multitechniques (maintenance technique, maintenance de bâtiments, gestion de l'énergie) et multiservices (hygiène, nettoyage, réception, restauration, sécurité, poste).

Selon les données de l'INSEE pour 2012, le marché de FM a augmenté de 8,70% en termes de chiffre d'affaires, avec plus de 100 000 contrats entre 2010 et 2012. Dans les activités de service aux entreprises, l'immobilier et les services généraux représentent 66% des employés, suivis de l'administration et les finances avec 16% des employés.

Les entreprises françaises de FM présentent plusieurs défis. Le premier défi consiste à grandir le marché de Total FM de deux manières: d'un côté, afin de développer l'activité dans les services généraux; et de l'autre côté, afin d'inclure le management des services dans l'offre de FM. La stratégie des entreprises de FM consiste à passer d'une situation d'entreprise sous-traitée à une situation de pilotage des services. Le deuxième défi consiste à répondre au service offert en tenant compte des demandes économiques de plus en plus agressives des clients. Le marché français de FM reste un système basé sur les prix. Tenant compte des limites des marges de revenu, les entreprises de FM et les organisations d'employeurs de FM essaient de quitter ce modèle afin de développer un modèle plus coopératif, relationnel et informationnel s'éloignant du modèle basé sur la réduction des coûts.

Il n'existe pas de convention collective spécifique pour les entreprises de FM. Ils sont régis par les différentes conventions collectives de branche en France, en fonction de l'activité principale développée par l'entreprise de FM.

ACTIVITÉS EXTERNALISÉES ET ÉTUDE D'ENTREPRISE DE FACILITY MANAGEMENT

1. LE NETTOYAGE

Le nettoyage fournit des services de propreté généraux pour les entreprises et les bâtiments. Le nettoyage est l'une des activités avec le taux d'externalisation le plus élevé parmi les services complémentaires des entreprises. Parmi les services externalisés liés aux bâtiments et à l'aménagement paysager, 84,6% effectuent des activités de nettoyage.

La principale forme d'externalisation est le model d'externalisation par activité, les sociétés multiservices et enfin les sociétés de Facility Management. La ressource pour les agences d'intérim est minoritaire. L'utilisation du travail indépendant est réduite à des cas spécifiques tels que le nettoyage particulier des bureaux isolés ou des ménages.

Le principal défi partagé par les partenaires sociaux est de lutter contre les exigences de réduction des coûts imposées par les clients. Du côté des employeurs, le défi consiste à trouver l'équilibre entre la faible marge d'ajustement (moins de 3% dans le secteur du nettoyage) et la réorganisation du service, en tenant compte du fait que la masse salariale représente au moins 80% du prix de la prestation du service. Du côté des syndicats, le principal défi consiste à protéger les travailleurs en cas de transfert d'entreprise, afin d'éviter que cette réorganisation du service ne dégrade les conditions de travail. Il existe également des problèmes de communication et d'articulation des syndicats en raison de la fragmentation et de l'isolement des chantiers, qui entravent leurs actions de représentation et de communication entre les travailleurs et leurs représentants.

La convention collective de la propreté régit au niveau national et intègre des clauses de protection en cas de transfert (article 7). Même dans ce cas, l'accord ne régleme pas certaines conditions de travail utilisées par les prestataires pour ajuster le service au prix du client. En cas de transfert, le prestataire doit respecter les mêmes horaires de travail (en cas de travail à temps partiel), mais peut déplacer les travailleurs vers d'autres chantiers du même prestataire (avec une limite géographique et toujours dans le même créneau horaire pour les travaux à temps partiel).

2. LES SERVICES NUMERIQUES

L'externalisation des activités informatiques est le support du système d'information du client par un prestataire de services informatiques, avec ou sans transfert des ressources du client (travailleurs et infrastructure), avec ou sans déménagement. (*infogérance*).

L'une des principales caractéristiques du secteur en matière d'externalisation est la forte compétitivité des prestataires soumis à des pratiques d'externalisation différentes. Dans le cadre de la pratique principale, les travailleurs d'un prestataire de services informatiques gagnent un contrat économique et développent leur activité sur le site du client (*salariés chez les clients*). Mais il existe d'autres pratiques d'externalisation plus liées à l'individualisation du travail: les travailleurs indépendants et les sociétés de *portage salarial*.

Selon les estimations, 20% des travailleurs externalisés sont actuellement en situation de portage salarial. Le travailleur indépendant reste une figure marginale, bien que le nombre de travailleurs indépendants augmente. Alors que le travailleur lié au portage salarial est couvert par la récente convention collective du portage salarial (depuis 2017), les travailleurs indépendants ne sont couverts par aucune convention collective.

Selon les partenaires sociaux, le principal défi qu'ils partagent est de «neutraliser» la tendance fondée sur la réduction des prix. Du côté des employeurs, le principal défi consiste à lutter contre la perte de loyauté des travailleurs due au fort mouvement de travailleurs entre les entreprises informatiques. Du côté des syndicats, les principaux défis sont les suivants: 1) lutter contre l'externalisation «en cascade» ; 2) lutter contre les formules comment le travail selon objectifs et selon délais qui augmentent la charge de travail et peuvent générer des risques psychosociaux ; 3) améliorer l'articulation de l'action syndicale; et 4) l'application effective de la convention collective de branche.

La convention collective nationale qui régit les activités informatiques (convention SYNTEC) est un accord particulier, qui comprend un large éventail de professions différentes (informatique, ingénieurs, scientifiques, consultants, directeurs des ressources humaines, conventions et expositions, traducteurs, etc.). C'est l'un des accords collectifs les plus récents et l'un des accords qui impliquent un plus grand nombre de travailleurs concernés: environ un million de travailleurs

3. ENTREPRISE DE FACILITY MANAGEMENT

La société de FM sélectionnée (FMC) est une multinationale entrée sur le marché français au milieu des années 90. Comme d'autres sociétés de FM, FMC est initialement

développée en tant que prestataire de services, principalement l'activité de nettoyage. Par la suite, elle a développé un modèle de prestataire de services multiservices, élargissant actuellement son marché au marché de FM (modèle d'externalisation de Total FM). Malgré cela, le marché de FM reste un marché limité pour l'entreprise. La prestation de services de nettoyage reste le principal marché de l'entreprise (environ 50-52% de l'activité de FMC), bien que les revenus aient beaucoup diminué ces dernières années.

La stratégie d'entreprise de FMC consiste à surmonter une relation client-prestataire basée sur le prix, en pariant sur une augmentation de la qualité du service, sur une meilleure relation et sur une meilleure communication avec le client, au sein de ce que certaines organisations d'employeurs du secteur de la propreté appellent un modèle « intégratif et serviciel ». Par conséquent, FMC cherche à cesser d'être un simple prestataire de services (une situation de sous-traitance au sein de la chaîne d'externalisation) pour devenir une entreprise qui gère les équipements et les processus en vue d'une intégration et d'une valeur ajoutée. Pour cette raison, FMC s'engage actuellement au développement de sa section de FM, pouvant offrir les principaux services (nettoyage, réception, gestion de l'espace, etc.) liés à la maintenance des bâtiments

Le principal client est le secteur privé avec peu de poids du secteur public (bien qu'il ait augmenté ces dernières années). Par rapport à la taille des clients, , prédominent les grandes entreprises, en particulier les grands groupes internationaux, bien qu'il existe également des clients de petite et moyenne taille. Les grands clients s'engagent envers FMC en raison de leur réseau d'entreprises présentes sur le territoire.

Les problèmes identifiés dans l'étude de cas de l'entreprise de FM sont liés au transfert d'un service par rapport aux déséquilibres possibles entre le coût demandé par le client et le coût de la main-d'œuvre des anciens travailleurs qui deviennent travailleurs du nouveau prestataire. Face à cette situation, plusieurs scénarios concernent les travailleurs: 1) la réorganisation du travail, avec des déplacements de travailleurs entre les lieux de travail du même prestataire; 2) modifications des conditions de travail (horaires, journées de travail, etc.); 3) le licenciement des travailleurs.

POLICY RECOMMENDATIONS

Pour le cas français, les mécanismes de régulation existants, les conventions collectives et les clauses de transfert qui y sont contenues, semblent être des mécanismes acceptables pour garantir la couverture des travailleurs concernés. Dans certains cas, les conflits d'externalisation sont davantage liés à l'échec de ces mécanismes qu'au fait que ce phénomène n'est pas suffisamment régulé. En ce sens, les syndicats défendent le strict respect des conventions collectives. D'autres figures tels que le travail indépendant sont en dehors de ces mécanismes, mais ils ne semblent pas être les figures les plus utilisés dans les activités étudiées.

La principale demande partagée par les syndicats et les employeurs est la lutte contre la tendance fondée sur la réduction des prix. Tous les partenaires sociaux interrogés conviennent que le principal responsable de la croissance de la précarité dans les activités externalisées est lié à la tendance à la baisse du prix du service. Cette tendance s'est progressivement accentuée, atteignant des niveaux difficiles à assumer par les prestataires.

Certains syndicats défendent une régulation des prix qui empêche cette concurrence intense, ce qui impose des réorganisations radicales du travail. Du côté des employeurs, des campagnes sont menées pour tenter d'arrêter cette tendance à la baisse des prix.

L'un des moments critiques est le moment du transfert d'entreprise. Les syndicats exigent davantage de contrôle sur les processus de transfert et sur la signature de nouveaux contrats liés à l'entrée d'un nouveau prestataire. Dans d'autres cas, la réinsertion des travailleurs externalisés chez le client est demandée.

D'autres stratégies plus générales sont liées à la demande de ressources supplémentaires par rapport à des aspects susceptibles d'accroître les effets négatifs des processus d'externalisation, en termes de non-couverture, afin de mieux identifier les travailleurs (en particulier ceux qui travaillent dans des chantiers isolés) de renforcer la communication et la capacité à représenter des travailleurs externalisés.