

# LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE

## DE PROPRETÉ EN PÉRIL ?

Jean-Marie EBER, médecin du travail

**M**adame A..., 56 ans se plaint de paresthésies des trois doigts médians de la main droite, la réveillant la nuit et s'intensifiant au fil des mois. Le diagnostic de syndrome du canal carpien est évoqué, confirmé par un électromyogramme et posé en 1990. La patiente est opérée dans la foulée, le traitement médical s'avérant inopérant.

Le syndrome de la main guéri, les douleurs se sont portées au niveau du coude droit (épicondylite). Une nouvelle intervention chirurgicale est effectuée améliorant les symptômes quelques semaines. Plus tard la douleur s'est portée sur l'épaule (tendinopathie de la coiffe). Une nouvelle intervention est pratiquée.

Malgré les arrêts de travail, une amélioration, facilitation du poste de travail, la pathologie s'est portée au niveau de l'avant bras gauche, syndrome du canal carpien, puis épicondylite.

Cette patiente, actuellement retraitée avec le bénéfice d'une IPP travaillait pour une entreprise de propreté dont les clients principaux sont la SNCF et les transports urbains pour nettoyage du matériel roulant (TER, TGV, tramways, autobus, mais aussi des bureaux).

Cette entreprise emploie actuellement 162 salariés dont le plus grand nombre est occupé dans le nettoyage de matériel roulant.

La pathologie de cette dame n'est pas restée isolée. Alors qu'avant les années 1990, aucune maladie professionnelle n'est déclarée, au fil des ans de nombreux salariés ont débuté des affections qui peuvent avoir le travail pour origine.

Actuellement sur les 162 personnes salariées de l'entreprise, 70 personnes (donc plus du tiers) souffrent de complications du travail à savoir :

- Lumbago ou lombosciatiques : 34 personnes.
- Troubles musculo-squelettiques : 21 personnes.
- Hypertension artérielle : 8 personnes.
- Signes liés au stress et maladies psychosomatiques (pelade, psoriasis) : 4 personnes.
- Syndromes respiratoires (à type d'asthme) et cutanée (à type d'eczéma) sans détection d'allergènes : 3 personnes.
- Ainsi que des symptômes de décompensation psychiques nécessitant un suivi spécialisé.

Les personnes entretenant les bureaux ne sont guère mieux loties. Les surfaces à traiter par heure ne cessent d'augmenter.

Ainsi Madame T... 55 ans, voit son horaire de travail diminuer d'une heure, passant de quatre heures à trois heures par jour pour nettoyer 40 bureaux, comprenant 107 poubelles, 2 couloirs, 2 escaliers, 2 sanitaires, ainsi qu'une salle de réunion si elle a été utilisée dans la journée. Comment expliquer à cette salariée qu'elle devra effectuer son travail différemment, avec un résultat identique qu'auparavant, malgré les recommandations de ne nettoyer à fond qu'une dizaine de bureaux, vider toutes les poubelles, donner un coup de chiffon si d'autres bureaux sont trop sales. Cela est d'autant plus difficile à expliquer que ses collègues à l'étage inférieur bénéficient de 4 heures, toujours pour nettoyer 20 bureaux (bureaux de direction !).

Comment les entreprises en sont elles arrivées à ces situations de travail extrême ?

Les difficultés ont démarré dans les années quatre-vingt dix, avec une augmentation des arrêts maladie et des déclarations de maladies professionnelles. Cela correspond à la période où beaucoup de médecins du travail ont relevé des dégradations des conditions de travail dans les entreprises. C'est en 1994 dans le même ordre d'idées que de nombreux médecins de l'association Santé et Médecine du Travail ont alerté l'opinion par l'ouvrage *Souffrances et précarités au travail* dont les auteurs s'étaient dénommés *Paroles de médecins du travail*. Mais ce n'est que récemment que les dirigeants d'entreprise et le ministère du travail en ont pris conscience. Les risques psycho-sociaux (on devrait plutôt parler de maladies psycho-sociales) tant le stade de risque est dépassé, deviennent le sujet prépondérant de beaucoup de CHSCT.

### **POURQUOI LES ENTREPRISES DE PROPRETÉ SONT-ELLE EN PREMIÈRE LIGNE CONFRONTÉES À CES DIFFICULTÉS ?**

**D'**années en années, le rythme de travail augmente proportionnellement à l'augmentation des surfaces à traiter par heure. Les clients de l'entreprise de propreté, à savoir, la SNCF, les transports urbains, font un appel d'offre en moyenne tous les trois ans, auxquels répondent de nombreuses entreprises qui bradent les prix. Pour le personnel devant

être repris par l'entreprise qui a décroché le marché, les conditions de travail s'aggravent :

- par l'augmentation des bus à nettoyer par individu, soit 25 bus simples par personne, ou 20 bus articulés ;
- horaires nocturnes de 19 heures à 2 heures du matin,
- des contrôles réguliers par le client du sérieux du travail effectué et mise à l'amende de l'entreprise si le travail laisse à désirer, ce qui augmente encore le stress des salariés... et du contremaître ;
- des horaires décalés en plusieurs phases journalières, matinée et soirée ;
- des risques de maladies professionnelles accentués par le non port des protections pour effacer les tags avec des solvants, remplir les réservoirs de sable à très fine granulométrie pour les freins des tramways, exposant au risque de silicose ;
- personnes vieillissantes : 20 salariés ont plus de 55 ans dont 10 plus de 60 ans.

L'entreprise de nettoyage regroupe des personnes d'origine étrangère ayant débuté tardivement leur travail en France, et se trouvant dans l'obligation de continuer leur activité, malgré l'usure de l'organisme, la CPAM refusant souvent l'invalidité à 60 ans.

Des actions pour les salariés vieillissants n'ont pas encore touché les entreprises de propreté si ce n'est des entretiens mais sans diminution de la pénibilité du travail.

La préconisation des mouvements épargnant l'épaule (mouvements dans l'axe du corps) pour nettoyer parois et vitres, n'entraîne que peu de résultat du fait de la rapidité d'exécution du travail et du port de gants qui entraînent une augmentation de la force d'application.

Le travail n'est plus structurant et ne pourra pas l'être pour l'individu privé de la possibilité de faire un travail selon sa conscience professionnelle.

Le salarié se sent prisonnier de son entreprise en raison du peu de possibilités de réorientation pour lui car il ne maîtrise pas la langue, surtout s'il a un certain âge.

## DISCUSSION

**L**e travail de nettoyage est encore considéré comme un coût à réduire et à maîtriser (mesuré par des indicateurs de coût) par des sociétés clientes des entreprises de propreté. L'entreprise de propreté a essayé de compenser la diminution de ses revenus pour un même chantier par plusieurs mécanismes :

- En échelonnant le travail sur la semaine, donc en diminuant la prestation journalière (nettoyer 1 bureau sur 3 chaque jour, l'escalier une fois par semaine, etc.).
- En encadrant strictement le travail, on en revient à la tâche prescrite : le circuit le plus court, la diminution des gestes inutiles (*the one best way*).
- En améliorant le matériel : lavage des sols avec balai à plat et suppression du balai à franges, chariots plus ergonomiques...

- En diminuant nécessairement les heures de travail pour la même surface à traiter, ce qui revient à diminuer la charge salariale.

En ce faisant, elle crée :

- Une insatisfaction des salariés, dessais de toute initiative de marge de manœuvre.
- Une incapacité de rendre un travail bien fait (sans heures supplémentaires non rémunérées, ce que certains font pour plaire au client).
- Une frustration par la diminution de leurs heures de travail.
- Une incompréhension des ordres donnés par le contremaître, leur demandant de moins bien faire leur travail avec un résultat qui devrait être équivalent.
- Un rappel à l'ordre si ce n'est un avertissement écrit pour travail mal fait ou non fait, si le client émet des réserves sur la qualité du travail effectué.

Sur le plan physique, nous observons une augmentation exponentielle des maladies professionnelles avec des arrêts maladie itératifs, et sur le plan psychique une augmentation du stress et des syndromes dépressifs.

À ce propos la nouvelle rédaction du tableau 57 des maladies professionnelles, déterminant une durée d'exposition minimale (abduction de l'épaule pour une durée de trois heures trente par jour minimum) entraînera sans nul doute de nombreux refus de reconnaissance pour les salariés des entreprises de propreté. Ceci entre en contradiction avec les observations faites sur le terrain : plus on réduit le temps donné pour assurer l'entretien des surfaces, plus l'intensification du travail s'accroît et plus les risques de tendinopathies augmentent.

Les dirigeants des entreprises de propreté ont pour beaucoup pris conscience de ces difficultés. Certains refusent de diminuer les prix aux appels d'offre, avec le risque avéré de perdre un client, d'autres entreprises proposant des prix « bradés » et prenant le marché. À chaque changement de prestataire, les salariés repris sont soumis à un tour de vis supplémentaire.

Cette spirale ne peut durer, car le point de rupture est proche, sinon souvent dépassé. Déjà de nombreux contrats sont prématurément rompus, par une impossibilité de satisfaire le client, et l'ancienne entreprise reprend le marché.

Par sa constante présence aux CHSCT, ses alertes orales et écrites expliquant les conséquences sur les salariés de ces conditions de travail trop dures par le rythme demandé, le médecin du travail, chiffres à l'appui démontre l'impossibilité de poursuivre cette politique du moins disant.

Mais la prise de conscience, malheureusement, est encore trop rare et timide là où elle existe pour porter ses fruits au niveau de la profession.