

UNIVERSITE CATHOLIQUE DE LOUVAIN

Institut des Sciences du Travail



REPRESENTATIVITE INSTITUTIONNELLE DES ORGANISATIONS
D'EMPLOYEURS ET DE TRAVAILLEURS DANS LE SECTEUR DU NETTOYAGE
INDUSTRIEL

RESUME

Projet No VC/2003/0451

Novembre 2004

Projet de recherche mené pour la Direction générale Emploi et Affaires sociales de
la Commission européenne

INTRODUCTION

Ce rapport a été établi dans le cadre d'une étude portant sur la représentativité institutionnelle des partenaires sociaux dans l'Union européenne des 15 et sur la situation des syndicats et des organisations d'employeurs dans les nouveaux Etats membres et les pays candidats à l'adhésion. Cette étude a été menée par l'Institut des Sciences du Travail de l'Université catholique de Louvain (IST), à la demande de la DG Emploi et Affaires sociales de la Communauté européenne (Appel d'offres No. VT/2002/83).

Le présent rapport a pour objet d'examiner le processus du dialogue social et la représentativité des partenaires sociaux qui participent à ce dialogue dans le secteur du nettoyage industriel, au sein des 15 pays membres de l'Union européenne. L'étude se focalise sur le dialogue social et sur les organisations dans les états qui étaient membres de l'Union européenne avant le 1er mai 2004.

Contexte de l'étude

Cette étude se place dans le contexte de la promotion, par la Commission européenne, du dialogue social au niveau communautaire.

La question de la représentativité des organisations européennes est apparue dans le cadre de la promotion du dialogue social au niveau communautaire. En 1993, la Commission européenne établissait, dans une communication¹, trois critères déterminant l'accès des organisations d'employeurs et de travailleurs au processus de consultation au titre de l'article 3 de l'Accord sur la politique sociale. Suivant les termes de cette communication, l'organisation doit : (1) *être transsectorielle ou liée à des secteurs ou catégories spécifiques et être organisée au niveau européen* ; (2) *être composée d'organisations elles-mêmes reconnues comme faisant partie des structures des partenaires sociaux des Etats membres et ayant la capacité de négocier des accords, et qui sont, dans la mesure du possible, représentatives de tous les Etats membres* ; (3) *disposer des ressources adéquates lui permettant de participer de manière efficace au processus de consultation*. En 1996, la Commission adoptait un document de consultation² destiné à recueillir les vues les plus larges sur les moyens à mettre en œuvre pour favoriser et renforcer le dialogue social européen. Etant donné qu'au niveau européen, les partenaires sociaux étaient et sont encore en train de se structurer et d'accepter de nouvelles adhésions, la Commission européenne avait, à cette époque, lancé une étude sur la représentativité des organisations interprofessionnelles et sectorielles au sein de l'Union européenne. En 1998, la Commission exposait, dans une nouvelle communication³, les moyens qu'elle comptait mettre en œuvre pour adapter et promouvoir le dialogue social à l'échelle européenne. A cette occasion, elle a réaffirmé de manière spécifique les trois critères établis dans la Communication de 1993 et permettant aux organisations européennes d'être reconnues comme représentatives en matière de consultation au titre de l'article 3 de l'Accord sur la politique sociale. Les organisations doivent : (1) *être liées à des secteurs ou catégories spécifiques et être organisées au niveau européen* ; (2) *être composées d'organisations elles-mêmes reconnues comme faisant partie intégrante des structures des partenaires sociaux des Etats membres et ayant la capacité de négocier des accords et qui sont représentatives de plusieurs Etats membres* ; (3) *disposer des ressources adéquates leur permettant de participer de manière efficace au processus de consultation*. Enfin, la Commission européenne a réaffirmé en 2002 son soutien au renforcement du dialogue social européen dans sa communication *Le dialogue social européen, force de modernisation et de changement*⁴. Quant aux trois

¹ COM(93) 600 final du 14 décembre 1993, Communication de la Commission concernant *l'Application du Protocole à la politique sociale*.

² COM(96) 448 final du 18 septembre 1996, Communication de la Commission concernant *le développement du dialogue social au niveau communautaire*.

³ COM(98) 322 final du 20 mai 1998, Communication de la Commission, *Adapter et promouvoir le dialogue social au niveau communautaire*.

⁴ COM(2002) 341 final du 26 juin 2002, Communication de la Commission, *Le dialogue social européen, force de modernisation et de changement (résumé)*.

critères établis par la Commission, et comme des études antérieures l'ont observé⁵, *les modifications se traduisent par la disparition des exigences relatives à la nature intersectorielle des organisations et de la nécessité de leur implantation dans tous les Etats membres ; les nouvelles règles n'ont pas été formulées de manière très restrictive ; elles se bornent à exiger des organisations d'employeurs et de travailleurs qu'elles représentent « plusieurs » Etats membres. Cet assouplissement des conditions de mise en œuvre pourrait entraîner un problème de délimitation étant donné qu'aucun critère stipulant un nombre minimal d'Etats membres ne permet de l'activer.*

Dans ce contexte, il paraît évident que l'un des grands enjeux actuels de la Commission est l'élargissement de l'Union européenne et son impact sur le processus du dialogue social au niveau communautaire. C'est la raison pour laquelle la promotion du dialogue social faisait partie de l'*acquis communautaire* : *Le traité demande que l'on favorise le dialogue social et il accorde davantage de pouvoir aux partenaires sociaux. Les pays candidats à l'adhésion à l'Union sont dès lors invités à apporter la preuve qu'on accorde au dialogue social toute l'importance voulue, que les partenaires sociaux sont suffisamment développés pour s'acquitter de leurs responsabilités aux niveaux européen et national et, enfin, qu'ils sont consultés pour la rédaction des projets de loi prenant en charge les acquis en matière d'emploi et de politique sociale... Pour ces raisons, le développement de structures tripartites mais également d'un dialogue social bipartite représentatif autonome constitue un aspect important de l'implication future des partenaires sociaux des pays candidats à l'adhésion dans les activités de dialogue social développées aux niveaux européen et national*⁶. L'élargissement aura des conséquences sur le dialogue social, tant aux niveaux intersectoriel que sectoriel. Il aura plus particulièrement des conséquences sur les partenaires sociaux européens et sur leur représentativité institutionnelle. Le dialogue social, ainsi que les organisations patronales et les syndicats au sein des nouveaux Etats membres (et au sein des pays candidats à l'adhésion) n'ont pas été abordés dans le cadre de cette étude. La question de la représentativité des organisations européennes se limite dès lors aux 15 Etats membres de l'Union européenne avant l'élargissement du 1er mai 2004.

Approche adoptée pour la recherche et remarques méthodologiques

Afin de mener à bien cette étude, on a établi un réseau de chercheurs universitaires provenant des 15 Etats membres de l'Union européenne concernés. Ces chercheurs sont indépendants à la fois de la Commission européenne et des organisations d'employeurs et de travailleurs. Chaque chercheur a été chargé d'établir un rapport sur la base d'un canevas commun. Un questionnaire adapté aux réalités spécifiques du secteur public a été élaboré à cet effet (voir annexe). L'IST était en charge de la coordination de l'étude et de la rédaction des résumés. L'IST tient à réaffirmer son indépendance par rapport aux conséquences politiques et aux décisions qui pourraient découler de la présente étude.

Le processus de recherche, tel qu'il a été conçu, comprend une phase de collecte de données quantitatives et qualitatives sur les acteurs et le dialogue social auxquels ils participent, mais également *une approche active de construction d'un consensus qui fait partie intégrante du processus du dialogue social lui-même*. Ainsi, si dans un bon nombre de cas, les données collectées n'ont pas permis une objectivation totale du rôle joué par les organisations, les contacts établis au cours de la collecte de données et les débats menés avec les différents acteurs concernés devraient faire *partie intégrante d'un processus de reconnaissance mutuelle*⁷. Les principales sources utilisées dans le cadre de cette étude ont donc été les acteurs sociaux eux-mêmes.

⁵ Spineux A., Walthery P. et al., *Report on the representativeness of European social partners organisations*, Rapport coordonné par l'Institut des Sciences du Travail de l'Université catholique de Louvain, pour la Commission européenne, Direction générale Emploi, Relations industrielles et Affaires sociales, Louvain-la-Neuve, 1998.

⁶ *Enlargement of the European Union. Guide to the negotiations. Chapter by chapter*, Commission européenne, DG Elargissement, juin 2003.

⁷ Réponse à l'Appel d'offres VT/2002/83. *Studies on the representativeness of the social partners at sectoral level in the European Union and monographs on the situation of the social partners in the candidate countries*, Institut des Sciences du Travail, UCL, 2002.

Du point de vue de la délimitation de la portée de cette étude, les critères principaux, définis *a priori* pour cerner les organisations à prendre en compte, portaient sur leur rôle dans les processus de négociation au sein des négociations collectives sectorielles.

Les entretiens menés auprès des organisations et la rédaction des rapports nationaux ont eu lieu entre les mois de février et de juin 2004.

Pour terminer, quelques mots sur le processus de consultation impliquant les partenaires sociaux européens. Les organisations suivantes ont été consultées (elles ont également élu de nous envoyer leurs commentaires et ceux de leurs membres sur le projet de rapport) : la FENI et UNI-Europa. Cette consultation s'est déroulée au cours des mois d'octobre et de novembre 2004. Nous avons bien reçu les commentaires relatifs aux synthèses nationales et nous avons tenté d'en inclure autant que possible. Ces observations ont été intégrées de différentes manières, en fonction du type d'informations reçues : les commentaires ont été introduits sous forme de notes en bas de pages ou dans le texte principal.

Les rapports de synthèse nationaux

Les rapports de synthèse nationaux présentés dans ce rapport décrivent la situation dans les 15 Etats membres de l'Union européenne, selon les rubriques suivantes :

- Pour chaque pays, délimitation de la sphère des activités comprises dans le secteur du nettoyage industriel.
- Description des caractéristiques générales du secteur (emploi, entreprises).
- Survol du dialogue social au niveau sectoriel : structures, accords collectifs, principaux sujets de négociation et acteurs.
- Description des organisations syndicales et des organisations d'employeurs participant au dialogue social dans le secteur du nettoyage : représentativité et reconnaissance des organisations ; participation aux négociations collectives ; affiliations nationales, européennes et internationales.

LE SECTEUR DU NETTOYAGE INDUSTRIEL DANS L'UNION EUROPEENNE DES 15

Délimitation du secteur du nettoyage industriel dans l'Union européenne des 15

Le secteur du nettoyage industriel peut être simplement réduit aux services de nettoyage assurés par des entrepreneurs spécialisés. Il correspond à la *nomenclature NACE – Rév. 1, section K, division 74, groupe 74.7 : nettoyage industriel.*

Cette catégorie comprend :

- Le nettoyage intérieur de bâtiments de tous types, y compris des bureaux, des usines, des magasins, des fondations et autres institutions, ainsi que les locaux professionnels et les bâtiments résidentiels à appartements ;
- Le nettoyage de vitres ;
- Le ramonage de cheminées, le nettoyage des âtres, fours, fourneaux, incinérateurs, chaudières, buses d'aéragage et appareils pour aspiration.

Cette catégorie comprend également :

- Les activités de désinfection et d'extermination pour les bâtiments, les navires, les trains, etc. ;
- Le nettoyage des trains, bus, aéronefs, etc.

Cette catégorie ne comprend pas :

- La lutte agricole contre les parasites, voir 01.41 ;
- Le nettoyage à la vapeur, le sablage et toute activité assimilée concernant l'extérieur des bâtiments, voir 45.45 ;
- Le nettoyage de nouveaux bâtiments après construction, voir 45.45 ;
- Le nettoyage à la shampoineuse à moquette, le nettoyage des tentures et des rideaux, voir 93.01 ;

- Les activités de nettoyage domestique, voir 95.00.

Cependant, les entreprises de nettoyage effectuent d'autres activités, telles que services de gestion des déchets, ramonage de cheminées, nettoyage de façades ou entretien des zones entourant un bâtiment. Cette diversification des activités des entreprises de nettoyage reflète une tendance générale du secteur dans le sens d'un traitement multiservice⁸.

Outre cette délimitation générale, soulignons le fait que le secteur est délimité de différentes manières d'un pays à l'autre et que différents systèmes de classification des activités sont d'application. Qui plus est, le secteur pourra parfois être décrit de manière différente en fonction du point de vue adopté : la délimitation statistique pourra différer de la structuration basée sur les négociations collectives en vigueur dans le secteur. Le tableau ci-dessous présente les propositions de délimitation du secteur du nettoyage industriel dans chaque pays. Nous nous sommes efforcés de respecter autant que possible les réalités et délimitations nationales. Nous insistons encore sur le fait qu'il serait délicat de se livrer à un certain nombre de comparaisons entre pays, ce qui pourrait entraîner des problèmes d'ordre méthodologique.

Délimitation du nettoyage industriel par pays

Pays	Délimitation du secteur du nettoyage industriel
Autriche	Le secteur est divisé en trois sous-secteurs reflétant trois activités distinctes : nettoyage ; ramonage de cheminées ; et activités de désinfection et d'extermination.
Belgique	<u>Le code 74.70 de la NACE-BEL</u> comprend les activités suivantes : nettoyage de l'intérieur de bâtiments de tous types ; nettoyage de vitres ; ramonage de cheminées ; nettoyage des âtres, fourneaux, incinérateurs de chaudières et dispositifs d'aération ; dispositifs antifumée ; nettoyage du matériel industriel ; nettoyage de bouteilles ; désinfection et désinsectisation ; nettoyage des faces internes des camions citernes et des navires citernes ; nettoyage des trains, bus, aéronefs et navires, etc. <u>En termes de relations industrielles</u> , le secteur est délimité comme suit : nettoyage classique ; environnement (traitement des déchets) ; ramonage de cheminées ; nettoyage industriel ; désinfection.
Danemark	Le secteur du nettoyage danois comprend les activités suivantes : 747010 : nettoyage ordinaire (nettoyage par aspiration et lavage) ; 747020 : nettoyage spécialisé (nettoyage des installations nucléaires et chimiques) ; 747030 : nettoyage de vitres ; 747040 : ramonage de cheminées ; 747050 : désinfection et extermination.
Finlande	Le secteur du nettoyage industriel en Finlande correspond à la nomenclature NACE : NACE 74.7.
France	<u>Le code 74.7 dans la nomenclature française des activités</u> : nettoyage de base de locaux de tous types, nettoyage d'installations utilisées de manière collective, nettoyage des véhicules de transport public et nettoyage de vitres ; nettoyage effectué par des spécialistes ; ramonage de cheminées, dératisation, lutte contre les parasites et désinfection. <u>En termes de négociations collectives</u> : l'« activité nettoyage » (Code 74.7 Z) ; le « blanchissage et le nettoyage chimique industriel » (Code 93.0 A) ; l'entretien des infrastructures ferroviaires nationales et activités assimilées recouvre le nettoyage des stations et voitures de la SNCF et du métro parisien, ainsi que le chargement et le déchargement des marchandises aux centres d'expédition ; la désinfection, la lutte contre les parasites, la dératisation et le ramonage de cheminées.
Allemagne	Selon la définition 74.7 de la NACE, le « nettoyage industriel » recouvre six domaines : les services de désinfection et d'extermination, les services de nettoyage de vitres, les services de nettoyage traditionnel, les services de nettoyage effectué par des spécialistes, les services de nettoyage des fourneaux et des cheminées et les autres services de nettoyage. En Allemagne, une définition du secteur légèrement différente a cours : les services de nettoyage des fourneaux et des cheminées n'en font pas partie, tandis que la gestion des déchets, la restauration, l'entretien des espaces verts, les services de laverie et les services de sécurité sont admis.
Grèce	Le secteur comprend le nettoyage général des bâtiments de tous types, le nettoyage de vitres, le ramonage de cheminées, le nettoyage des conduites d'air, des brûleurs, des chaudières et des fourneaux, les désinfections, les désinsectisations et le nettoyage des moyens de transport. Les services de nettoyage assurés à domicile, tout comme le nettoyage faisant appel à la vapeur ou au sablage, ne font pas partie du secteur.
Irlande	Les sous-secteurs suivants sont compris dans le secteur du nettoyage : le nettoyage industriel des locaux en plein air, des usines, des chantiers et sites de construction ; le nettoyage des façades des bâtiments ; le nettoyage des tapis et autres textiles ; le nettoyage de l'intérieur des bâtiments (sous contrat et par embauche directe) ; le nettoyage de vitres avec équipement spécialisé ; les activités d'assainissement et d'évacuation des déchets.
Italie	<u>Article 1 de la Loi No. 82 datant du 25 décembre 1994</u> : nettoyage, désinfection, extermination et assainissement assurés par des entreprises de nettoyage. <u>Le dernier Accord de branche collectif national (du 25 mai 2001)</u> intègre, en plus, plusieurs services d'entretien,

⁸ *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, FENI, juillet 2003, p.3.

	comme le nettoyage de façades et l'entretien des espaces autour des bâtiments, ainsi que toute une gamme de services administratifs, comme les services liés au transport et à la restauration. Il ne comprend toutefois pas l'évacuation des eaux d'égout et l'élimination des déchets, le nettoyage des rues et les services de nettoyage liés à l'agriculture.
Luxembourg	Nomenclature 420-11 : nettoyage et traitement de la surface externe des bâtiments et monuments ; nettoyage, désinfection, époussetage et traitement des surfaces, sols, murs et plafonds, des vitres, lampes, des installations techniques domestiques, des sanitaires, des installations de chauffage et de conditionnement d'air, et des objets de décoration ; nettoyage des pavillons et locaux sportifs, des salles d'exposition, des hôpitaux, des moyens de transport et des panneaux indicateurs. Le champ de ces activités semble avoir été étendu à plusieurs reprises récemment, étant donné qu'on y trouve également l'entretien des espaces autour des résidences et le dégagement des parkings et des trottoirs pendant l'hiver.
Pays-Bas	Système de classification néerlandais (Standaard Bedrijfsindeling, SBI) : SBI 7470.1 : Nettoyage de bâtiments : le nettoyage de l'intérieur des bâtiments, le nettoyage de vitres, le ramonage de cheminées, le nettoyage de la façade des bâtiments, et le nettoyage après un incendie. SBI 7470.2 : Nettoyage des moyens de transport et autres types de nettoyage : se compose du ménage, du nettoyage des textiles et de la totalité du nettoyage industriel, comme le nettoyage des citernes des navires et des camions, des moyens de transport, des installations industrielles, des conteneurs de déchets, etc.
Portugal	74700 dans la Nomenclature générale des activités économiques : activités de nettoyage de tous types de bâtiments. Le nettoyage de tous types de moyens de transport est compris dans la classification. La désinfection et l'extermination des parasites dans les bâtiments et les moyens de transport sont également comprises. Cependant, le nettoyage des citernes et des chariots-citernes, ainsi que les travaux de désinfection et d'extermination ne sont généralement pas compris dans les statistiques. Par contre, les activités de jardinage le sont.
Espagne	Instituto Nacional de Estadística (Institut national de statistique)(2003) : tous types de bâtiments, y compris les bureaux, les usines, les commerces, les organisations officielles et autres entreprises, ainsi que les établissements professionnels comme les bâtiments résidentiels ; le nettoyage du verre et de vitres, de cheminées, des âtres, fours, incinérateurs, chaudières, canaux de ventilation et aérateurs. La désinfection et la lutte contre les rongeurs et la désinfection des bâtiments, des navires et des trains ... et le nettoyage des trains, bus, avions, etc. Il ne comprend pas la lutte contre les épidémies agricoles et dans le cheptel, le nettoyage à la vapeur, le nettoyage au jet d'eau et autres activités assimilées pour le nettoyage des façades, des nouveaux bâtiments, le nettoyage de tapis et de tapisseries, le nettoyage de tentures et les services domestiques.
Suède	Le nettoyage industriel comprend : 74.701 : Les entreprises de nettoyage ; 74.702 : Les entreprises de désinfection ; 74.703 : Les ramoneurs de cheminées.
Royaume-Uni	L'industrie du nettoyage industriel comprend le groupe des employés au service des firmes spécialisées et correspond au code 74.7 de la NACE.

Source : rapports nationaux

Caractéristiques du secteur du nettoyage industriel

Evolutions du marché

Une enquête de la FENI⁹ montre que le chiffre d'affaires total obtenu par les entreprises de nettoyage et de services de soutien en 2002 a atteint 39,987 millions d'euros dans les 17 pays européens couverts (y compris la Norvège, la République tchèque, la Hongrie, la Slovaquie ; et sans la Grèce et l'Irlande), ce qui représente une augmentation nette de 3.21%¹⁰ par rapport à l'année précédente. L'industrie du nettoyage se place deuxième dans le secteur des services, après les agences de travail temporaire et avant les services de sécurité et de restauration.

Dans ce contexte, la France, l'Allemagne, l'Italie et le Royaume-Uni restent les marchés les plus importants. En 2002, ils représentaient près de 70% du chiffre d'affaires total européen. Le dynamisme du marché suédois s'est avéré assez spectaculaire au cours de l'année 2002. Quatre pays (le Luxembourg, la Finlande, la Belgique et le Royaume-Uni) ont enregistré une nette augmentation dans le contexte européen, tandis que la croissance en France et au Portugal a été relativement limitée.

⁹ *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, FENI, octobre 2004, p.4-7.

¹⁰ La Hongrie et la République slovaque ont été écartées en raison du manque de chiffres disponibles en 2001.

En termes d'activité, le « nettoyage de bureaux » reste le segment le plus important de l'industrie. Il représente 57% du chiffre d'affaires total. Toutefois les entreprises de nettoyage sont également actives dans des segments plus spécifiques :

- D'une part, les services liés au nettoyage de bureaux, comme le nettoyage de vitres, le nettoyage de façades et le nettoyage industriel, forment une partie importante du secteur ;
- D'autre part, les services de nettoyage spécialisé, comme le nettoyage des hôpitaux, le nettoyage des établissements scolaires, le nettoyage des moyens de transport, le nettoyage des commerces de détail et les services assurés aux personnes, sont en nette croissance.

A cet égard, la diversification et la spécialisation des activités constituent des caractéristiques importantes du développement de l'industrie du nettoyage au cours des dernières années, surtout dans la direction d'un traitement multiservice. La proportion occupée par le nettoyage de bureaux s'est peu à peu affaiblie au fil des années en faveur d'activités plus spécialisées. L'industrie a évolué vers une activité plus professionnelle, avec des compétences spécifiques exigées des travailleurs. Soulignons le fait qu'au cours de l'année 2002, la proportion du nettoyage de bureaux semblait en augmentation, au détriment de ces nouvelles activités.

Ventilation par segment du marché, 2001 et 2002

Année	2001	2002
Nettoyage de bureaux	51,70%	57%
Nettoyage industriel (agroalimentaire, usines, etc.)	10,10%	11,2%
Nettoyage spécialisé (hôpitaux, etc.)	10,20%	7,1%
Etablissements scolaires	4,60%	3,9%
Transports publics	3,70%	4,1%
Vitres	5,9%	4,7%
Commerces de détail	3,90%	0,5%
Services assurés aux personnes	1,60%	1,2%
Autres (nettoyage de façades, d'installations de délasserment, etc.)	2,70%	6,8%
Services liés (collecte des déchets, restauration, etc.)	5,60%	3,5%

Source : *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, FENI, juillet 2003, p.9; *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, FENI, octobre 2004, p.6.

De plus, l'industrie du nettoyage est hautement compétitive et les principales stratégies des entreprises reposent sur les prix et les coûts. Toutefois, les critères de qualité des services assurés par les sociétés, assortis d'un respect de plus en plus marqué pour les normes environnementales et sociales, paraissent avoir de plus en plus d'importance. Ce sujet constitue l'un des enjeux majeurs des partenaires sociaux européens (voir la section Dialogue social européen).

Enfin, il est bon de rappeler que le marché du nettoyage industriel connaît un fort pourcentage de travail non déclaré ou partiellement déclaré. Le travail non déclaré est le propre des personnes comme des entreprises. Les entreprises qui évitent de payer leurs impôts et cotisations sociales contribuent à renforcer la compétition intense et injuste qui caractérise actuellement le secteur.

Sociétés

Nombre de sociétés

Selon l'enquête menée par la FENI¹¹, le nombre total de sociétés en Europe (y compris en Norvège, en République tchèque, en Hongrie, en Slovaquie, mais sans la Grèce et l'Irlande) dépassait les 81 500 en 2002. Si on établit une comparaison sur une base géographique, cela représente plus de 2% d'augmentation par rapport à l'année précédente¹². Au cours des 13 dernières années, l'augmentation annuelle moyenne du nombre de sociétés était supérieure à 6,6%.

¹¹ *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, FENI, octobre 2004, p. 8.

¹² La Hongrie et la République slovaque ont été écartées en raison du manque de chiffres disponibles en 2001.

Types de sociétés

L'industrie du nettoyage est dominée par une majorité de petites ou de micro-entreprises. Par ailleurs, une poignée de sociétés importantes, dont des sociétés multinationales, se taillent une partie importante du chiffre d'affaires et de l'emploi dans le secteur : presque trois quarts des sociétés emploient moins de dix personnes. Cependant, environ 3% des sociétés qui emploient plus de 500 personnes réalisent presque la moitié du chiffre d'affaires de l'industrie.

Le nombre de sociétés de taille moyenne (de 50 à 500 ouvriers, des entreprises familiales) semble s'être stabilisé depuis la fin des années 1990. Cependant, une proportion significative de ce type de sociétés a récemment été intégrée dans des groupes plus importants¹³.

Sociétés par taille, 2001

Nombre de travailleurs	% de sociétés
< 10 travailleurs	74%
10-49 travailleurs	12%
50-499 travailleurs	11%
> 500 travailleurs	3%

Source : *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, FENI, octobre 2004, p. 9.

Note : ces chiffres tiennent compte de la Norvège, de la République tchèque, de la Hongrie et de la Slovaquie, mais pas de la Grèce et de l'Irlande.

Sociétés par pays

Pays	Nombre de sociétés	
Source	Enquête menée par la FENI ¹⁴ – données de 2002	Rapports nationaux
Autriche	1 900	1 541 (Statistik Austria, 2000)
Belgique	1 566	886 établissements (NACE-BEL 74.70; ONSS, 2002)
Danemark	6 652	6 643 (Danmarks Statistik 2003)
Finlande	2 609	2 610 (Statistics Finland)
France	12 496	12 496 (INSEE, 2001)
Allemagne	6 652	6 652 (BIV, 2002)
Grèce	Pas établi	Pas établi
Irlande	606 (données de 2001)	320 sociétés (CSO, 1998) 333 sociétés (FÁS, 2000)
Italie	16 000	25 000 (ISTAT, 2001)
Luxembourg	63	80 (Chambre des Métiers, 2004)
Pays-Bas	5 000	5 850 (SBI 7470.1; CBS, 2002)
Portugal	1 549	791 (DETEFP, 2000) 1 450 (INE, 2001)
Espagne	6 500	15 486 (INE, 2003)
Suède	4 793	5 910 (SCB, 2003)
Royaume-Uni	8 500	10 633 (Annual Business Inquiry, Office for National Statistics, 2002)

Note : Les différences entre les données proposées dans ce tableau sont dues aux différentes périodes de collecte et aux définitions, concepts et méthodologies utilisés dans les différentes sources. Pour obtenir davantage de détails, veuillez consulter les synthèses nationales.

Emploi

Selon la FENI, plus de 2,7 millions de personnes ont été employées dans l'industrie du nettoyage en 2002 (y compris en Norvège, en République tchèque, en Hongrie, en Slovaquie ; mais sans la Grèce et l'Irlande). Ce chiffre représente une augmentation de 1,64% par rapport à l'année précédente, que l'on peut mesurer aux 3,9% enregistrés en 2001. En

¹³ *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, FENI, juillet 2003, p.13; *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, FENI, octobre 2004, p.9.

¹⁴ *Ibidem*, p. 9.

moyenne, la croissance annuelle de l'emploi au cours des 14 dernières années est proche des 3%. L'Allemagne est l'employeur le plus important dans l'industrie du nettoyage, suivie par le Royaume-Uni, la France, l'Espagne et l'Italie¹⁵.

Emploi dans le nettoyage industriel par pays

Pays	Nombre de personnes employées	
Source	Enquête de la FENI – données de 2002 ¹⁶	Rapports nationaux
Autriche	48 000	38 061 employés (WKÖ, 2001)
Belgique	43 555	39 000 (NACE-BEL 74.70, ONSS, 2002) 45 000 (Définition IR; ABSU-UGBN, 2003)
Danemark	59 000	58 131 travailleurs 42 196 travailleurs salariés (Danmarks Statistik 2003)
Finlande	32 600	25 000 personnes (NACE 74.7) + 5 000 personnes affectées au nettoyage dans d'autres secteurs, dont 22 000 travailleurs salariés
France	353 180	251 548 employés (INSEE, 2001) 225 000 employés (FEP)
Allemagne	685 000	685 000 (BIV, 2002)
Grèce	Pas établi	Pas établi
Irlande	30 000 (données de 2001)	Entre 16 000 et 31 000 selon les sources
Italie	292 000	339 574 travailleurs ; 303 593 travailleurs salariés (ISTAT, 2001)
Luxembourg	4 235	5 053 travailleurs salariés (Chambre des Métiers, 2004)
Pays-Bas	200 000	Environ 170 000 travailleurs (estimation en 2004)
Portugal	45 600	45 051 travailleurs (DETEFP, 2000) 49 358 travailleurs (INE, 2001)
Espagne	348 402	360 000 travailleurs ; 350 000 travailleurs salariés (INE, 2003)
Suède	45 000	45 500 travailleurs ; 41 000 travailleurs salariés (SCB, 2003)
Royaume-Uni	400 000	421 000 (totalité de l'emploi, Annual Business Inquiry, Office for National Statistics, 2002)

Note : Les différences entre les données proposées dans ce tableau sont dues aux différentes périodes de collecte ainsi qu'aux définitions, concepts et méthodologies utilisés dans les différentes sources. Pour obtenir davantage de détails, veuillez consulter les synthèses nationales.

Caractéristiques de l'emploi

L'emploi dans le secteur du nettoyage industriel est principalement constitué du personnel d'exploitation (les ouvriers). Le personnel technique et administratif, ainsi que les cadres et les chefs d'entreprise ne représentent qu'une petite partie de la main d'œuvre. Environ 86,2% de la main d'œuvre en 2002 était composée d'ouvriers¹⁷. Traditionnellement, les femmes forment la majorité puisqu'elles représentaient environ 76% de la main d'œuvre dans l'Union européenne en 2002¹⁸. La main d'œuvre dans ce secteur est également caractérisée par une présence importante d'employés d'origine non nationale : travailleurs émigrés ou leurs descendants, minorités ethniques, etc. Si l'on examine les pays suivants : l'Autriche, la Belgique, la France, l'Irlande, le Luxembourg, les Pays-Bas et le Portugal, on estime à 32%¹⁹ le pourcentage de travailleurs immigrés. En règle générale, la main d'œuvre est peu qualifiée et peu rémunérée. A cet égard, il convient de noter que des différences existent entre les sous-secteurs et activités : par exemple, les travailleurs sans qualification sont fréquemment

¹⁵ *Ibidem*, pp. 11-14.

¹⁶ *Ibidem*, p. 12.

¹⁷ *Ibidem*, p. 18. Ce pourcentage tient compte des pays suivants : l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Allemagne, la France, le Luxembourg, les Pays-Bas, le Portugal, la République slovaque, la Suède et le Royaume-Uni.

¹⁸ *Ibidem*, p. 17. Ce pourcentage tient compte des pays suivants : l'Autriche, la Belgique, la République tchèque, l'Allemagne, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas, le Portugal, la République slovaque, la Suède et le Royaume-Uni.

¹⁹ *Ibidem*, p. 17.

actifs dans le nettoyage traditionnel, tandis que le sous-secteur du ramonage de cheminées est caractérisé par une main d'œuvre qualifiée. En outre, cette situation est en pleine mutation dans tout le secteur, en raison de sa professionnalisation et de la diversification et de la spécialisation des activités de nettoyage (avec l'apparition de nouvelles techniques et technologies). On procède dès lors à la création de nouveaux programmes de formation et d'éducation dans le secteur.

En Europe, plus de 2/3 du personnel de nettoyage effectuent leur activité à temps partiel. La durée moyenne est proche de 20 heures par semaine. La raison en est que les activités de nettoyage sont principalement effectuées en l'absence des utilisateurs des locaux. Elles ont généralement lieu tard dans l'après-midi ou tôt le matin. Le travail de nuit est généralement limité à des situations spécifiques, comme le nettoyage de certains locaux industriels, des aéroports, etc. Le nettoyage de jour reste limité (à l'exception du Danemark et de la Suède)²⁰. Toutefois, le développement du nettoyage de jour fait partie du développement de la profession. Il entraînerait l'augmentation du nombre de personnes exerçant un emploi à temps plein. Le secteur est également caractérisé par une forte rotation du personnel : en cause, le haut niveau de travail temporaire et des contrats à durée déterminée à courte échéance dans certains pays, mais également, et ce dans tous les pays, en raison de l'importance du travail clandestin ou partiellement déclaré.

DIALOGUE SOCIAL DANS LE SECTEUR DU NETTOYAGE INDUSTRIEL

Négociations collectives au sein des 15 États membres

Caractéristiques de la négociation collective

Les différents systèmes de négociation collective dans les 15 États membres de l'Union européenne pris en compte dans cette étude peuvent être structurés de différentes manières :

- La structuration de la négociation collective peut être verticale, i.e. au niveau national, régional, local ;
- Elle peut être fonctionnelle, notamment par sous-secteur, par activité ;
- Par certains aspects, la structuration dépend également des différentes catégories d'employés ;
- Dans de nombreux cas, l'organisation de négociations collectives dans le secteur du nettoyage combine plusieurs des critères énumérés.

Structuration des négociations collectives par pays

Autriche	Les négociations collectives ont lieu exclusivement au niveau sectoriel. Leur structuration est influencée par les catégories d'employés, par les affiliations sub-sectorielles (sous-secteur du ramonage de cheminées et autres) et, dans certains cas, par les divisions régionales (certains accords collectifs sont limités à certaines zones régionales).
Belgique	En Belgique, les négociations collectives ont lieu principalement au niveau sectoriel au sein de la Commission paritaire pour les entreprises de nettoyage et de désinfection (121) et de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés (CPNAE) (218). La première commission couvre les ouvriers du secteur du nettoyage, tandis que la seconde couvre les travailleurs intellectuels de plusieurs secteurs.
Danemark	Le modèle de négociation collective danois est caractérisé par une décentralisation centralisée. Certains éléments, comme les indemnités supplémentaires, sont réglés au niveau de la société, mais les taux salariaux sont généralement fixés par une rémunération conventionnelle qui est couverte par les accords collectifs sectoriels.
Finlande	La négociation collective y fonctionne surtout au niveau sectoriel mais elle est également influencée par les négociations tripartites nationales. L'un des enjeux actuels consiste à élaborer une structure de négociation au niveau de l'entreprise.
France	Il existe en France trois accords collectifs différents : un pour la branche du nettoyage (<i>Propreté</i>), un pour l'entretien de l'infrastructure ferroviaire nationale et les activités liées et un accord pour la désinfection, la lutte contre les parasites et la dératisation. Le niveau sectoriel est le niveau le plus important et les négociations se déroulent au sein de Commissions paritaires pour les accords collectifs. Les niveaux de l'entreprise et du lieu de travail sont très faibles et presque inexistantes dans les entreprises de petite taille.

²⁰ *Ibidem*, p.16 et *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, FENI, juillet 2003, p.22-23.

Allemagne	En Allemagne, les négociations collectives ont lieu au niveau national (accords-cadres : barème des traitements, règles statutaires, etc.), au niveau régional (niveau de rémunération, augmentation salariale, etc.) et au niveau de l'entreprise.
Grèce	En Grèce, il existe trois accords collectifs concernant le secteur du nettoyage : l'accord collectif relatif au secteur du commerce, l'accord collectif relatif à la prestation de services et l'accord relatif au personnel de nettoyage de l'industrie manufacturière.
Irlande	En Irlande, une partie de l'industrie du nettoyage est couverte par la législation. Pour la partie restante, on dispose d'un cadre volontaire de négociations collectives centralisées ou nationales : une partie des employés sont couverts par les Employment Regulation Orders (ERO) (nettoyage sous contrat de l'intérieur de locaux et de bâtiments) et une autre partie, par un accord volontaire (autres activités industrielles, de gardiennage et de nettoyage).
Italie	En Italie, l'accord collectif est structuré tant par des niveaux qu'en fonction du type de sociétés : aux niveaux nationaux, il existe deux accords de branche nationaux (Contratto collettivo nazionale di lavoro, CCNL/ Convention collective nationale de travail, CCNT) : il existe un accord collectif pour les sociétés de nettoyage, la désinfection, l'extermination et l'assainissement, et un autre accord pour les sociétés de nettoyage artisanal (un autre accord, très marginal, couvre en outre les employés des sociétés de petite taille et des coopératives). Il existe également des accords régionaux et provinciaux.
Luxembourg	Un accord collectif couvre les ouvriers du secteur du nettoyage.
Pays-Bas	Aux Pays-Bas, l'accord collectif pour les travailleurs du secteur du nettoyage (SBI 7470.1) est conclu au sein du Conseil pour les relations syndicales dans le secteur du nettoyage (de vitres). Un autre accord couvre le nettoyage des moyens de transport et autres types de nettoyage (SBI 7470.2).
Portugal	Au Portugal, deux accords collectifs ont été fixés par l'organisation des employeurs, la AEPSSLAS, et différents syndicats. Les accords collectifs sont également négociés au niveau de la société ; ils couvrent les augmentations salariales et les heures de travail.
Espagne	Les négociations collectives du secteur du nettoyage espagnol ont lieu principalement aux niveaux des communautés autonomes et des provinces. Chaque communauté autonome et chaque province dispose d'un accord collectif. Les négociations au niveau national se limitent à l'Accord national pour la formation permanente. Certains syndicats mènent actuellement une négociation portant sur le premier accord-cadre général du secteur. L'unification des négociations collectives au sein d'un cadre national représente une préoccupation importante pour les sociétés qui sont opérationnelles dans différentes régions.
Suède	En Suède, il existe un accord collectif pour les sociétés de nettoyage et d'assainissement et un autre pour les sociétés de ramonage de cheminées.
Royaume-Uni	Comme c'est la règle au Royaume-Uni, quand on procède à une négociation relative aux rémunérations, elle s'effectue au niveau de l'employeur.

Source : rapports nationaux

Dans plusieurs pays, les accords collectifs sectoriels couvrent un important pourcentage d'employés dans le secteur : en Belgique, toutes les entreprises couvertes par la Commission paritaire 121 sont couvertes par l'accord collectif ; de la même manière, toutes les entreprises et les employés du secteur sont couverts par des accords collectifs au Luxembourg, en Finlande, en Allemagne et en Espagne. Aux Pays-Bas, une procédure d'extension permet la couverture de la plupart des employés du secteur. Au Portugal, 100% des entreprises et des employés sont également couverts en raison de la publication du Décret-loi CCT. En Italie, il existe une pratique d'extension *erga omnes* (à l'égard de tous) des accords collectifs et, même s'il est difficile d'aboutir à une estimation exacte, la plupart des employés dans le secteur sont couverts. En Suède, enfin, environ 85 à 90% des employés sont couverts par des accords collectifs (sous-secteur des sociétés de nettoyage et d'assainissement).

Principales préoccupations du dialogue social

En Europe, certaines préoccupations exprimées dans le dialogue social sont communes à tous les pays. Les principaux thèmes abordés sont les suivants :

- Amélioration du pouvoir d'achat, afin de rendre le secteur plus attrayant : augmentations salariales, primes, pécules de vacances, etc. ;
- Heures de travail, emploi à temps partiel, horaire du soir et de nuit ;
- Précarité de l'emploi, contrats à durée déterminée, travail intérimaire ;
- Rémunération des heures supplémentaires, rémunération pour les heures prestées le dimanche ;
- Transfert d'entreprise et protection contre les licenciements ;

- Lutte contre la concurrence déloyale (travail clandestin, travailleurs dépendants d'un point de vue économique, cascade de sous-traitance, etc.) ;
- Accès à la formation professionnelle pour les employés ;
- Protection de la santé, de l'hygiène et de la sécurité.

D'autres préoccupations apparaissent également, comme le crédit-temps, le régime de pensions, les catégories professionnelles, les frais de transport, les congés autorisés, les contrats, les indemnités de maladie, le congé de maternité, etc.

Le dialogue social au niveau européen

Introduction

En règle générale, on peut affirmer que l'industrie du nettoyage est un secteur qui connaît un développement rapide et constant. Les tendances affectant le secteur influencent le dialogue social au niveau européen. La concrétisation des résultats de ce dialogue social est exprimée, d'une part, par les recommandations et les programmes de travail et, d'autre part, par des outils pratiques, comme les manuels et les outils de formation. Le dialogue social au niveau européen a été créé au début des années 1990. En 1999, on a mis sur pied un comité sectoriel pour le dialogue social sous l'égide de la Commission européenne. Les partenaires qui participent au dialogue social au niveau européen et font partie du comité sont la Fédération européenne du nettoyage industriel (FENI) et UNI-Europa - Property Services Sector. Notons que Union Network International (UNI) a été créée en 2000 par la fusion de quatre organisations syndicales internationales. Avant cette fusion, les travailleurs du secteur du nettoyage étaient représentés dans le dialogue social européen par l'Euro-FIET.

Les partenaires sociaux européens sont avant tout préoccupés par l'amélioration de l'image du secteur du nettoyage industriel, par la professionnalisation de l'industrie et la création de perspectives de carrière pour les employés oeuvrant dans ce secteur, par le développement d'une « *fidélisation* » avec la transition du travail à temps partiel au travail à temps plein et le passage au nettoyage pendant la journée, par la lutte contre la concurrence déloyale et par la santé et la sécurité sur le lieu de travail. En outre, l'élargissement et l'organisation du dialogue social dans les nouveaux Etats membres impliquent la participation et le soutien des partenaires sociaux européens.

Les projets communs et les initiatives conjointes présentés ci-dessous illustrent la manière dont ces préoccupations sont abordées au niveau du dialogue social européen.

Projets communs élaborés au niveau européen²¹

- Recommandation par la FENI et l'Euro-FIET concernant l'application de certaines dispositions de la Directive relative à l'aménagement du temps de travail, datant du 17 décembre 1993 ;
- Lignes directrices relatives à la formation professionnelle adoptées par la FENI et l'Euro-FIET, datant du 9 février 1995 ;
- Rapport commun de la FENI et d'Euro-FIET relatif aux nouvelles sources d'emploi, 21 octobre 1996 ;
- Déclaration commune, du 4 décembre 1998, de la FENI et d'Euro-FIET sur le travail non déclaré, une contribution des partenaires sociaux européens de l'industrie du nettoyage aux Lignes directrices pour les politiques de l'emploi, de 1999 ;
- Accord entre la FENI et l'Euro-FIET sur la création d'un comité pour le développement du dialogue social dans le secteur du nettoyage, du 18 décembre 1998 ;
- Déclaration conjointe FENI / UNI-Europa. Les partenaires sociaux du secteur du nettoyage et l'élargissement de l'Union européenne vers les pays d'Europe centrale et de l'Est (PECE), 1^{er} janvier 2001 ;
- Compte rendu de l'étude portant sur les problèmes clés du secteur du nettoyage industriel en Europe. Conclusions conjointes de la FENI et d'UNI-Europa, 31 janvier 2001 ;

²¹ *Cleaning industry. European social dialogue*, FENI, UNI-Europa, 2001.

- Contribution commune sur l'emploi, 20 février 2001 ;
- Recommandations communes des partenaires sociaux européens pour l'industrie du nettoyage, 1^{er} mars 2004 ;
- Programme-cadre du comité pour le développement du dialogue social dans l'industrie du nettoyage, 1^{er} mars 2004 ;
- Déclaration conjointe sur la valeur optimale et contre les ventes publiques électroniques dans le cadre de l'adjudication des marchés publics, adoptée le 17 septembre 2004.

Travaux collectifs²²

Outre ces déclarations et projets conjoints, la FENI et UNI-Europa – Property Services ont également mené des travaux collectifs, comme la création de projets de recherche ou d'études pour rendre compte de la situation concernant certains problèmes particuliers au secteur, la rédaction de recommandations relatives à ces problèmes et la dissémination des informations aux différentes parties et niveaux concernés. Les études qui ont été menées sont les suivantes :

- Une étude conjointe portant sur les dispositions légales et contractuelles relatives à l'aménagement du temps de travail dans le secteur du nettoyage (données collectées dans 12 pays, en 1993) ;
- Un projet de recherche portant sur les « prévisions pour le développement de la qualification et de la formation dans le secteur du nettoyage industriel » (recommandations relatives aux profils professionnels et à la formation professionnelle correspondante) ;
- Une étude portant sur les nouvelles sources d'emploi, avec l'objectif d'explorer les possibilités d'étendre le nettoyage industriel à de nouveaux marchés et, en particulier, au marché du nettoyage domestique ;
- Un manuel des services de nettoyage domestique (recommandations pour la mise sur pied de programmes de formation sur la base d'une analyse comparative de la situation nationale dans quatre pays) ;
- Le rapport « Pye-Tait » relatif au secteur du nettoyage en Europe (couvrant cinq domaines pour le secteur : contrats marchés publics, « faux » indépendants, travail non déclaré, sous-traitance et égalité des chances).

Ces deux organisations ont également été actives à l'élaboration d'outils tels que :

- Un module de formation aux techniques de nettoyage de base (manuel comprenant huit modules de formation) ;
- Un manuel de formation pour améliorer la santé et la sécurité et destiné aux travailleurs du secteur du nettoyage (comportant des informations et un outil de formation pour les employés) ;
- « Choisir la valeur optimale », un guide pour les responsables de l'adjudication des marchés pour les services de nettoyage.

Enfin, une conférence européenne relative à la valeur optimale dans le domaine des marchés publics s'est tenue le 17 décembre 2004. Elle était destinée à lancer le Guide publié en 2003 et sera suivie de huit tables rondes nationales sur le même problème (leur organisation relève des organisations patronales et syndicales nationales).

LES ORGANISATIONS D'EMPLOYEURS ET D'EMPLOYÉS ET LEURS AFFILIÉS

La Fédération européenne du nettoyage industriel (FENI)

La Fédération européenne du nettoyage industriel (FENI) a été créée en 1988 et rassemble les associations professionnelles nationales représentant les industries du nettoyage en Europe. La FENI compte des membres dans 13 des 15 pays dont on a tenu compte pour cette étude. Elle ne compte aucun affilié en Irlande et en Grèce²³. En règle générale, parmi les organisations membres de la FENI, on dénombre les principales organisations patronales du secteur, ou en tout cas un bon nombre d'entre elles. Toutes ces organisations participent aux négociations collectives du secteur du nettoyage.

²² Voir *Cleaning industry. European social dialogue*, FENI, UNI-Europa, 2001 ; consultation de la FENI, octobre-novembre 2004.

²³ En plus, l'organisation signale qu'elle compte des membres dans les nouveaux Etats membres (en République tchèque - CAC, en Hongrie - Matisz, en République slovaque - SAC). Ces pays ne sont pas couverts par cette étude.

Au Royaume-Uni, cependant, le membre de la FENI ne participe pas aux négociations collectives, mais il n'existe pas de négociations collectives au niveau sectoriel. En outre, les organisations membres de la FENI représentent généralement une densité élevée de l'emploi dans le secteur. Dans la plupart des cas, elles représentent surtout les entreprises de taille importante de l'industrie nationale du nettoyage.

Soulignons également le fait que, dans de nombreux cas, les autres organisations qui ne sont pas membres de la FENI représentent souvent un sous-secteur moins important (comme le ramonage de cheminées, l'entretien des infrastructures ferroviaires et aériennes ou la désinfection, l'extermination et la lutte contre les parasites), les organisations patronales qui négocient pour une catégorie mineure d'employés (les cols blancs) ou une catégorie particulière d'entreprises (les PME, les coopératives).

UNI-Europa – Property Services Sector

UNI-Europa est l'organisation régionale européenne de Union Network International (UNI). Elle a été créée le 1^{er} janvier 2000 par la fusion de quatre organisations syndicales internationales. Le secteur du nettoyage entre dans les compétences du secteur Property Services au sein de l'organisation²⁴. En ce qui concerne l'industrie du nettoyage, UNI-Europa représente des organisations actives dans les 15 pays pris en compte. Elle est considérée comme le principal syndicat européen du secteur. Dans de nombreux cas, UNI-Europa représente plusieurs syndicats dans le même pays. Tous les membres d'UNI-Europa participent aux négociations collectives (en Autriche, cette participation est indirecte ; au Royaume-Uni, elle a lieu au niveau de la société étant donné qu'il n'existe pas de négociations collectives au niveau sectoriel). Dans plusieurs cas, les organisations qui ne sont pas membres d'UNI-Europa représentent une catégorie spécifique de travailleurs (sous-secteur, cols blancs, employés du secteur public, cadres).

²⁴ *Cleaning industry. European social dialogue*, FENI, UNI-Europa, 2001.