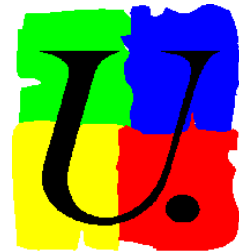


SUPAP-FSU

6 rue Pierre Ginier
75018 Paris
tél. : 01 44 70 12 80
fax : 01 44 70 12 85

e-mail : syndicat.supap-fsu@paris.fr



Le nettoyage des locaux de la Ville de Paris, une valse hésitation entre privatisation et développement du nettoyage en régie

Le nettoyage des locaux de la Ville de Paris est assuré aux 2/3 en régie publique (430 000 m²), pour 1/3 par le privé (290 000 m²). Si cette répartition public/privé est ancienne, elle a changé de nature à l'été 2011. Alors que les marchés étaient traditionnellement attribués à des PME franciliennes selon des procédures d'appels d'offres claires et facilement contrôlables, un tiers des sites de la Ville et du Département ont été repris à l'été 2011 par une multinationale du nettoyage, TFN Propreté, groupe ATALIAN, un groupe de 55 000 salariés. Cette reprise s'est effectuée de façon précipitée, via une convention de partenariat signée en quelques semaines par la Direction de l'Immobilier, de la Logistique et des Transports (DILT) avec la centrale d'achats publics UGAP. Les visites des sites pour chiffrer de façon réaliste les prestations à effectuer n'ont pas été faites. Qui plus est, les conditions d'exécution de la convention se caractérisent par une grande opacité. Or de nombreux témoignages parviennent au SUPAP-FSU sur la dégradation de la qualité du ménage. Les conditions de travail des salariés sur ces chantiers sont également pointées du doigt. Cette privatisation hâtive remet en cause sept années de travail mené par la Régie pour conjuguer qualité des prestations et amélioration des conditions de travail des agents de la Ville.

Le SUPAP-FSU demande de toute urgence une évaluation objective de la qualité et des coûts du ménage sur les sites confiés à TFN via l'UGAP et préconise une reprise en régie de tous les sites qui peuvent l'être.

Qui s'occupe du nettoyage des locaux ?

217 sites sont nettoyés en régie

217 sites (bureaux, mairies, bibliothèques, ...) sont nettoyés en régie. La régie est pilotée et contrôlée par le Bureau du Service Intérieur (BSI) de la DILT. 31 inspecteurs de ménage supervisent 653 agents. 235 agents sont en cours de titularisation via deux recrutements sans concours qui ont été organisés en 2011 et 2012. La titularisation s'accompagne d'un passage des agents à temps plein.

148 sites sont nettoyés par des PME, titulaires de marchés à bons de commande

L'entretien d'une partie des sites de la Ville est confié à des PME franciliennes, attributaires d'un marché annuel à bons de commande. La remise en concurrence a lieu tous les trois ans. Le dernier appel d'offres a eu lieu en 2009. Il comportait 13 lots, confiés à 5 sociétés en juillet 2010. Actuellement, il n'y a plus que 148 sites confiés à 2 PME, Maintenance Industrie et Pacific SA. Une 3^e PME, Go m Propreté est titulaire d'un marché pour un site unique : le nettoyage du Petit Palais.

En août 2011, 207 sites ont été confiés au groupe TFN Propreté / ATALIAN dans le cadre d'une convention de partenariat signée par la Ville avec la centrale d'achats UGAP

En juillet 2011, la Ville de Paris a résilié la moitié de ses marchés de nettoyage et a confié 7 des 13 lots, soit 207 sites, à la société TFN Propreté, par une convention de partenariat signée pour 4 ans avec la centrale d'achats publics UGAP. La DILT s'est engagée à un minimum de commandes de 20 millions d'euros à l'UGAP sur la durée de la convention, ce qui représente 56% du minimum de commandes que l'UGAP doit amener à son prestataire TFN au titre d'un accord-cadre de 3 ans couvrant toute l'Ile-de-France. Plus de 10% de ces sites ont été repris en régie en un an.

Quelle différence entre un marché public et la convention de partenariat avec l'UGAP ?

Un marché public comporte une obligation de mise en concurrence et de publicité. Il comporte un minimum et un maximum de commandes. Les prix unitaires sont publiés, ce qui permet à toute personne qui le souhaite de contrôler le coût du service public.

Le recours à la centrale d'achats UGAP dispense les collectivités qui lui confient leurs achats de leurs obligations de mise en concurrence. L'UGAP lance des appels d'offres de prestations de nettoyage pour des commandes groupées par « région » (la France est découpée en 13 lots « régionaux »). Ces commandes groupées représentent des volumes beaucoup plus importants que ceux de chacun de ses clients. L'UGAP fait ainsi pression sur ses fournisseurs pour qu'ils abaissent leurs tarifs. Chaque lot régional est attribué à un prestataire unique (TFN Propreté pour la Région parisienne, ONET pour les 12 autres régions). L'UGAP conclut des accords-cadres, qui fixent la manière dont les marchés eux-mêmes (dits marchés subséquents) seront passés. Les marchés subséquents, qui sont en fait de simples bons de commandes annuels sans engagement, ne sont pas soumis aux obligations de publicité. Le contrôle par la collectivité et en particulier par les élus est plus difficile.

Un changement de cap qui provoque l'éviction des PME de la commande publique

La Ville de Paris est signataire du « Pacte PME », par lequel elle s'engage à favoriser l'accès des PME à la commande publique. La Ville allote ses marchés, c'est-à-dire qu'elle fractionne ses besoins globaux en petits lots pour qu'ils restent accessibles aux PME franciliennes. Depuis sa création en 2009, la Direction des achats a fait progresser la part des commandes aux PME de 40% à 53% des achats de la Ville.

Jusqu'à la dernière attribution en juillet 2010, les marchés de nettoyage étaient attribués à des PME par procédures d'appels d'offres ouverts. Or en février 2011, la DILT a présenté deux projets de délibération au Conseil de Paris. La première portait sur une transaction avec un fournisseur, la société Pacific SA sur un retard de paiement de 611 000€, et sur la résiliation de 7 marchés passés avec des PME en 2007 (2011 DILT-004), la seconde autorisait la signature d'un marché négocié pour ces 7 lots (2011 DILT-0006 et 2011 DILT-0006G). Quelques mois plus tard, ces 7 lots ont été attribués à TFN Propreté, sans remise en concurrence, par une convention de partenariat et une convention d'exécution avec l'UGAP, approuvées au Conseil de Paris de juillet 2011 (2011 DILT-23).

La « massification des achats » est une politique d'achats publics développée pour tenir les engagements pris fin 2008 par Nicolas Sarkozy de réduire de 10% les dépenses de l'Etat. Les ministères et les collectivités territoriales ont été vivement encouragés à acheter fournitures et prestations de services à deux centrales d'achats publics, le Service des Achats de l'Etat (SAE), créé en mars 2009 et l'Union des Groupements d'Achats Publics (UGAP), qui joue traditionnellement ce rôle. Cette politique dite aussi de « professionnalisation des achats de l'Etat » a eu pour conséquence immédiate, l'éviction des PME de la commande publique, ce qui a provoqué au printemps 2010 une levée de boucliers d'élus locaux et de fédérations professionnelles contre le dumping social et les destructions d'emplois que cette politique d'achats allait occasionner.

La méthode TFN : casser les prix pour emporter le marché puis augmenter les cadences pour faire sa marge commerciale

L'annexe 7 de la Convention collective du nettoyage oblige les nouveaux titulaires d'un marché à reprendre les personnels d'un chantier dans les mêmes conditions de travail que le précédent attributaire. Or pour emporter les appels d'offres, TFN annonce aux décideurs un nombre de m² nettoyés à l'heure allant jusqu'à 600 m² (les syndicats estiment à 150 m² par personne une charge de travail raisonnable). Dès la reprise du chantier, TFN augmente les cadences pour diminuer ses coûts de main d'œuvre, ce qui passe quasiment inaperçu puisque les salariés de TFN, souvent isolés, parlent peu le français, travaillent en horaires décalés et sont donc peu en contact avec les agents de la Ville.

Les techniques pour réduire le nombre d'heures effectives de ménage sur chaque site sont multiples :

- promotion d'un agent de service à un poste de petite maîtrise sans remplacement de l'agent d'exécution (Musée Carnavalet, soit une réduction de l'effectif d'exécution de 25%),
- utilisation de la clause de mobilité des contrats de travail pour déplacer des salariés sur d'autres sites (Plaine Commune Habitat, 2 salariés déplacés sur 12).
- augmentation des surfaces à nettoyer sans augmentation du nombre d'heures, ce qui aboutit à des heures supplémentaires non rémunérées, c'est-à-dire du travail dissimulé (Parc Floral, Musée Carnavalet).
- non-respect des conditions contractuelles concernant le nombre de passages par semaine ou les prestations quotidiennes, particulièrement sur les sites isolés.

Une réduction de 10 à 25% des heures de travail, qui peut sembler anodine à l'échelle d'un immeuble de bureaux, d'un musée, d'un atelier, s'applique à des milliers de locaux en France, influant sur les prix de marché du secteur du nettoyage et impactant toutes les entreprises du secteur. Ce dumping social provoque régulièrement des conflits sociaux de longue durée : piquet de grève de travailleurs sans papiers rue de l'Ourcq en 2009, grèves à Aulnay et à La Courneuve, lors de la reprise par TFN des marchés de nettoyage de locaux publics à l'hiver 2010-2011, conflits à la DGFIP en 2011 et 2012 pour non application du code du travail, garde à vue du directeur de l'antenne d'Orly pour travail dissimulé lors d'un contrôle URSSAF au printemps 2012 ...

Une rentabilité pour le client loin d'être démontrée

Les prestations de TFN ne sont pas contrôlées par la Ville, mais par l'UGAP, qui supervise les contrôles de TFN. Un seul inspecteur de TFN contrôle les 207 sites, sur lesquels il doit passer au minimum tous les deux mois. Les inspecteurs de ménage de la Ville sont régulièrement appelés pour effectuer des contrôles à la place de l'UGAP défaillante, et parfois pour faire intervenir en urgence des agents de nettoyage de la Ville sur des sites dont les prestations devraient être effectuées par TFN. Or à défaut de dénonciation dans les 15 jours suivant la fin du mois, les prestations commandées mais non effectuées par les entreprises privées sont facturées et payées.

Des conditions d'exécution opaques

Pour pouvoir chiffrer son offre, le prestataire fait normalement une visite de chaque site, ce qui permet de déterminer finement les métrés et les prestations à accomplir, l'état des surfaces, ainsi que les particularités du site (tapis particulièrement fragile, précautions liées à la conservation des œuvres dans les musées, escaliers en marbre, ...).

Les locaux de la Ville de Paris sont de trois types : des ateliers, des bureaux et des établissements recevant du public (ERP). Le temps nécessaire à leur entretien croît en fonction du type de surface, de leur taille, de l'état des surfaces à nettoyer et du type de fréquentation. L'entreprise candidate détaille dans son offre le prix des prestations dans un bordereau de prix uniques, qui fixe un tarif horaire pour chaque type de prestation (aspiration moquette : 0,055€ le m², nettoyage des rampes et poignées de portes : 1,277 € l'unité...). Les prestations varient fortement selon la nature des établissements : par exemple, une bibliothèque nécessitera un dépoussiérage des rayonnages coûteux en temps, un établissement recevant du public (mairie, conservatoire, musée) demandera plusieurs nettoyages des sanitaires et des sols par jour ... Annoncer des coûts de nettoyage au m² qui ne tiennent pas compte de la configuration et du type de locaux ni de la nature des prestations à effectuer n'a aucun sens.

Suite à ces visites l'UGAP communique à la Ville les Etats Préparatoires aux Devis (EPD) fournis par TFN. Les EPD sont le nom donné par l'UGAP aux bons de commande annuels. Ce sont les seuls documents contractuels concernant les commandes. Or TFN et l'UGAP n'auraient visité qu'une dizaine de sites avant de rendre leur offre. Selon des témoignages remontés au SUPAP-FSU, certaines factures seraient « astronomiques ». Les EPD auraient été révisés à la hausse entre la première et la seconde année, sans aucun contrôle de la collectivité. Sur quelle base, TFN a-t-elle pu bâtir son offre initiale ? Combien coûte réellement la convention UGAP à la Ville ? Pourquoi les CHS qui le demandent n'obtiennent-ils pas des données fiables et précises sur les effectifs et les heures effectives de ménage ? Autant de points à éclaircir de toute urgence car un entretien des bâtiments dégradé risque de générer des coûts de remise en état supérieurs aux économies escomptées lors de la passation de commandes.

Préoccupé par une forte dégradation de la qualité du nettoyage dans les musées, le CHS de la DAC a demandé communication d'éléments chiffrés sur les prestations et les heures réellement effectuées sur chaque site. Elle a le plus grand mal à les obtenir. Le SUPAP-FSU de son côté a demandé communication des actes d'engagements de l'accord-cadre conclu par l'UGAP avec TFN. Bien que ces documents soient en principe publics, l'UGAP ne les a pas communiqués. L'explication de ce mutisme ne viendrait-elle pas de ce que l'UGAP et TFN ne respectent pas les conditions contractuelles qui les lient à la Ville ? Une saisine de la CADA est en cours.

La réorganisation de la Régie une démarche aboutie de développement durable

En 2003, l'Inspection Générale de la Ville de Paris est saisie par le Maire de Paris pour auditer la qualité du ménage en régie et en sous-traitance. L'Inspection Générale rend un rapport qui recommande la privatisation partielle du nettoyage des locaux. Elle estime que cette privatisation devrait améliorer la qualité et générer 1,5 millions d'euros d'économies.

La Réforme du nettoyage : la Régie se réorganise pour monter en qualité et réduire son impact environnemental

En réponse à cet audit, le Bureau du Service Intérieur de la DILT (BSI) lance en 2005 et 2006 une « Réforme du nettoyage » qui réorganise en profondeur le travail en régie : formation des personnels aux techniques et aux produits d'entretien, rééquilibrage des effectifs entre les différents secteurs, lutte contre le gaspillage en rationalisant les commandes de produits, mise en place d'un contrôle de gestion. Cette réforme se traduit par un redressement spectaculaire de la qualité du nettoyage et de la satisfaction des usagers. Au cours de cette étape, la régie et les entreprises privées « échangent » des surfaces : les ateliers, qui sont entretenus de façon assez sommaire sont attribués au privé, les bureaux qui font appel à des compétences plus fines sont repris en régie.

Qualité, développement durable

Le BSI favorise la montée en qualification des agents de la Ville. Il promeut l'utilisation d'écoproduits et le développement de procédés innovants, par exemple l'entretien des marbres par un procédé mécanique sans aucune utilisation de décapant chimique. La qualité du ménage à la Ville est attestée par des audits indépendants dans le cadre de la labellisation Qualiparis.

Réactivité

Les inspecteurs de ménage se déplacent régulièrement sur les chantiers. Ils connaissent les agents, les responsables et les utilisateurs. La communication directe permet de prévenir les dysfonctionnements et de répondre au pied levé aux demandes exceptionnelles. Des agents de nettoyage « relais d'équipe », transmettent les demandes des utilisateurs à la DILT pour répondre plus rapidement à leurs demandes. Avec les entreprises privées, les demandes et les réclamations passent par des procédures administratives complexes. Les délais de traitement sont plus longs.

Mieux-disant social

La Ville organise une formation « gestes et postures » pour combattre les troubles musculo-squelettiques. Elle prévient la désinsertion professionnelle par le passage à temps plein, l'alphabetisation des agents pendant leur temps de travail et par une réflexion sur leur évolution de carrière.

Le nettoyage en Régie : une réponse d'avenir pour contrer la précarité généralisée dans l'industrie du nettoyage

La Ville de Paris en pointe sur le travail en journée

A partir de 2007, le Bureau des temps lance une étude sur la faisabilité du nettoyage en journée à la Ville de Paris. En 2008, la Ville lance une expérimentation de nettoyage à temps plein en journée sur 7 sites pilotes (23 agents), étendue à 4 nouveaux sites fin 2011 (62 agents). Actuellement, 12% du travail est assuré en journée avec pour objectif de dépasser les 15% en 2012. Cette expérimentation intéresse tout particulièrement la CRAMIF et les fédérations professionnelles du nettoyage industriel.

La résorption de la précarité des agents de nettoyage est possible par une reprise en régie des sites sur marchés

La plupart des agents de nettoyage de la Ville ont des contrats de droit public depuis le début des années 2000 mais le nettoyage est un secteur où le temps incomplet est très développé. La Ville a anticipé ses obligations définies par la Loi du 12 mars 2012 de résorber l'emploi précaire.

En 2011 et 2012, elle a organisé deux recrutements sans concours d'agents de nettoyage sur des postes d'agents de logistique générale. 99 agents ont été recrutés en 2011 et 136 agents en 2012. Leur entrée en stage s'accompagne d'un passage à temps plein pour ceux qui sont à temps partiel. Leur titularisation devient effective à l'issue d'un an de stage. Le premier concours a permis de titulariser des agents qui travaillaient déjà à temps plein. Celui de 2012 nécessite une réorganisation du travail pour compléter les horaires d'agents qui travaillent à temps partiel.

La reprise en régie de la conservation du cimetière de Bercy

Le directeur de la conservation se plaignait de la qualité des prestations délivrées par TFN : les salariés absents n'étaient pas remplacés, le responsable de site constatait des ruptures d'approvisionnement des produits d'entretien, les agents de la Ville se plaignaient du nettoyage de leurs locaux. La reprise de 4 petits sites en régie, dont la conservation du cimetière de Bercy, a permis de compléter les horaires des agents reçus au recrutement sans concours de 2011, démontrant que qualité de la prestation, coût et politique sociale sont complémentaires.

Reste à intégrer dans de bonnes conditions les agents qui n'ont pas été retenus au concours ou qui ne remplissent pas la condition de nationalité (être français ou ressortissant d'un pays de l'Union Européenne) pour pouvoir être titularisés. Certains gagnent entre 600€ et 800€ par mois, c'est-à-dire moins que le seuil de pauvreté (964 €).

Le nettoyage industriel : un secteur d'activité identifié à risque par le Comité de Prévention des Risques Professionnels.

Invisibilisés, précarisés, soumis à des cadences et des charges mentales excessives, les salariés du secteur du nettoyage sont particulièrement touchés par les maladies musculo-squelettiques (TMS) et la désinsertion professionnelle. Les coûts sociaux, en particulier les invalidités partielles, prennent une telle ampleur que le Comité de Prévention des Risques Professionnels a désigné le secteur du nettoyage secteur prioritaire pour la période 2011-2014. La CRAMIF, la FEP et un certain nombre de partenaires institutionnels mènent une vaste campagne de sensibilisation aux risques professionnels, campagne qu'elles souhaitent mener en partenariat avec les donneurs d'ordres.

Le SUPAP-FSU demande

La poursuite de l'effort de résorption de la précarité des agents par la reprise en régie des sites confiés au privé

- Titularisation des agents de nettoyage français ou originaires de l'Union Européenne. Le SUPAP-FSU demande à la Ville d'aller au bout de la démarche en titularisant tous les agents qui peuvent l'être, qu'ils soient à temps complet ou incomplet.
- Passage en CDI à temps plein de tous les agents de droit public extra-communautaires.
- Reprise volontaire des agents de nettoyage des sites sur marché et passage de ces salariés en CDI à temps plein, comme le permet l'article L 1224-1 du Code du travail.

L'intégration dans l'Agenda 21 et la politique d'achats durables de la Ville de la responsabilité légale et sociétale du donneur d'ordres vis-à-vis des salariés des entreprises extérieures

En tant que donneur d'ordres, la Ville doit assurer la sécurité des salariés de l'entreprise extérieure et établir un plan de prévention. Certains marchés de l'Etat stipulent que la société qui assure les prestations de nettoyage « s'engage à ne pas contrevenir à la réglementation du travail, sous peine de résiliation du marché à ses torts sans indemnité ». Le SUPAP-FSU souhaite qu'une telle clause figure dans tous les marchés et toutes les conventions passées par la Ville, pour qu'elle ait une prise directe sur le respect des conditions de travail par les entreprises extérieures qui interviennent sur ses sites.

La mise à profit de l'expertise du BSI pour améliorer l'organisation du travail dans les établissements scolaires et d'accueil de la petite enfance

L'expertise reconnue du BSI, pourrait être mise à profit pour améliorer la formation des agents de la Ville qui assurent le ménage dans les collèges et les écoles et l'organisation du travail dans ces établissements, dans un double but de prévenir les maladies professionnelles, notamment les troubles musculo-squelettiques, et d'optimiser les techniques de nettoyage.