

Profil d'entreprises Norlandia et Colisée



Rapport de synthèse

Inga Pavlovaite et Pablo Sanz de Miguel
Janvier 2022



Introduction

Ce rapport résume les principales conclusions d'une étude menée sur les entreprises multinationales de soins Norlandia et Colisée, dans le cadre du projet financé par la Commission européenne intitulé « Mise en place de réseaux d'entreprise et de CEE dans les services sociaux et de santé II », coordonné par la Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP).

Le présent rapport se fonde sur une étude documentaire des informations publiquement disponibles sur les deux entreprises ainsi que sur des publications relatives aux réglementations sectorielles et aux schémas de relations du travail observés dans les pays européens où sont actives Colisée et Norlandia. En outre, des enquêtes en ligne ont été réalisées auprès de travailleurs, de représentants syndicaux et de membres des comités d'entreprise, et des entretiens ont été menés avec des membres des comités d'entreprise et des responsables syndicaux. L'objectif premier de ces enquêtes et de ces entretiens était de recueillir des informations sur les conditions de travail chez Norlandia et Colisée.

Les principales conclusions sont résumées ci-après et de plus amples informations sont disponibles dans les rapports approfondis rédigés sur chacune des entreprises.

Colisée

Créée en 1976, Colisée est une entreprise multinationale spécialisée dans les soins aux personnes âgées, dont le siège est établi en France. Elle s'est fortement développée ces dernières années, avec des acquisitions en France, en Belgique, en Espagne, en Italie et en Chine. En 2021, le groupe comptait 19 000 salariés en France, en Belgique, en Italie et en Espagne, ce qui en fait le quatrième plus grand acteur du secteur des soins aux personnes âgées en Europe¹.

En 2017, la société de capital-investissement IK Investment Partners est devenue l'actionnaire majoritaire du groupe Colisée, ce qui reflète l'intérêt que portent aujourd'hui les fonds d'investissement au secteur des soins aux personnes âgées², ces fonds étant attirés par l'accroissement de la demande liée au vieillissement rapide de la population et l'ouverture du secteur aux opérateurs privés. IK avait par le passé investi dans certaines des plus grandes entreprises nordiques de soins aux personnes âgées, dont Attendo, mais elle a changé de stratégie en 2016, probablement en réaction aux débats publics – particulièrement en Suède – qui appelaient à un renforcement du contrôle exercé par l'État sur les entités privées fournissant des services publics³.

Le soutien d'IK a permis à Colisée de se développer à l'international avec l'acquisition du groupe belge Armonia (comprenant aussi La Saleta en Espagne), du groupe espagnol

¹ <https://www.colisee-group.com/chiffres-cles/>

² <https://www.knightfrank.com/research/european-healthcare-elderly-care-market-2020-6902.aspx>

³ <https://www.reuters.com/article/sweden-privateequity-idUSL5N0MP3A020140404>

STS et d'Isenior en Italie. En 2020, IK a vendu ses parts dans Colisée à la société de capital-investissement suédoise EQT Infrastructure⁴, qui possède un portefeuille international d'entreprises, enregistre un chiffre d'affaires total de plus de 27 milliards d'euros et compte plus de 159 000 salariés. À l'automne 2020, EQT Infrastructure est ainsi devenue l'actionnaire majoritaire de Colisée⁵.

CONDITIONS DE TRAVAIL Une enquête a été réalisée auprès des travailleurs et des représentants syndicaux fin 2020 et des entretiens ont été menés avec des représentants et des responsables syndicaux. Il est difficile de comparer les conditions de travail au sein du groupe en raison du nombre différent de réponses dans chaque pays (25 en Espagne, seulement deux en France, une pour l'Italie et une pour la Belgique).

Pour ce qui est des conditions de travail, les principales préoccupations exprimées par les travailleurs et les membres des comités d'entreprise concernaient les salaires (qui étaient soit inférieurs à la moyenne nationale/sectorielle soit jugés bas au vu du type de travail effectué et des qualifications requises), le temps de travail et l'intensité du travail.

Plusieurs problèmes de santé et de sécurité ont également été évoqués. Il s'agissait notamment de risques psychosociaux liés aux contraintes de temps, aux trop longues heures de travail, aux horaires irréguliers et à la crainte de perdre son emploi, ainsi que de problèmes physiques dus à l'absence de contrôle de l'ergonomie des lieux de travail, aux mouvements répétitifs et à l'adoption de positions inadaptées. Pour un plus petit nombre de travailleurs, le fait de devoir gérer des clients difficiles constituait également un problème.

Les répercussions de la pandémie de COVID-19 ont donné lieu à une hausse de la charge de travail, avec des préoccupations exprimées concernant les horaires de travail à rallonge et les heures supplémentaires. De manière générale, l'enquête a révélé que les travailleurs jugeaient les réactions de l'entreprise adéquates ou partiellement adéquates, et, en Belgique et en Italie, que les syndicats avaient participé à la réponse à la crise de la COVID-19.

Les cadres réglementaires sectoriels des quatre pays européens où opère Colisée présentent des similitudes, en ce sens que les administrations/institutions régionales jouent un rôle clé dans la réglementation, l'accréditation et la supervision des prestataires privés de soins aux personnes âgées. Cela signifie toutefois qu'il existe dans chaque pays des disparités régionales en matière de conditions d'emploi et de travail.

Pour ce qui est des relations sociales, il existe une solide structure de négociation collective en Belgique, en France et en Espagne, où des conventions collectives sectorielles nationales globales régissent les conditions générales d'emploi et de travail, la Belgique et l'Espagne disposant également de conventions collectives régionales. Néanmoins, la situation est bien plus complexe en Italie, où la négociation collective est plus fragmentée, notamment en raison de spécificités institutionnelles (absence de critères légaux de représentativité pour les syndicats). Au niveau de l'entreprise, on observe une forte présence syndicale en Belgique, en

⁴ <https://www.privateequitywire.co.uk/2020/08/31/289043/ik-investment-partners-sell-colisee-eqt>

⁵ <https://www.colisee-group.com/equipe/>

France et en Espagne. Par contre, la situation est particulièrement difficile en Italie, en raison des stratégies des employeurs reposant sur des chaînes de sous-traitance complexes.

Norlandia

Norlandia est une entreprise multinationale privée dont le siège est établi à Oslo, en Norvège. Elle est également active en Suède, en Finlande, aux Pays-Bas, en Allemagne et en Pologne. Elle a été créée dans les années 1990, pour, en 2016, devenir le NHC Group. L'entreprise propose des services de soins, dont des soins résidentiels et non résidentiels à la personne, des maisons de soin, des services de soins de santé, des établissements préscolaires, des services d'intégration et des services aux personnes et aux familles.

La plupart des sites de l'entreprise sont situés en Norvège et en Suède, avec une présence plus limitée dans les autres pays. Les activités menées en Norvège couvrent tous les services, tandis que ce sont principalement les établissements préscolaires et les soins en Suède et en Finlande, et uniquement les établissements préscolaires aux Pays-Bas et en Pologne.

En 2020, le Groupe employait environ 9 700 salariés, ce qui en fait l'un des plus grands prestataires de services de soins en Europe du Nord, la plupart des salariés du Groupe travaillant dans les établissements préscolaires.

CONDITION DE TRAVAIL Une enquête a été réalisée auprès des travailleurs de l'entreprise et de leurs représentants syndicaux dans les principaux pays – Norvège, Suède et Finlande – fin 2021 et des entretiens qualitatifs ont été menés avec des représentants syndicaux. Pour ce qui est des conditions de travail, l'enquête et les entretiens ont révélé des similitudes entre les trois pays. Les principales préoccupations des travailleurs concernaient le fait que certains salaires soient inférieurs à la moyenne, la pression au travail et le manque de personnel, le manque de formation et le manque de possibilités intéressantes d'évolution de carrière. Les conditions de travail au sein de l'entreprise sont considérées comme moins bonnes que dans d'autres entreprises similaires, en particulier pour ce qui est des salaires. Un nombre significatif de travailleurs interrogés lors de l'enquête ont signalé que l'entreprise avait pris des mesures l'année dernière afin de réaliser des économies. Ces éléments ont également été évoqués lors des entretiens menés avec les représentants syndicaux, en particulier en ce qui concerne les salaires.

L'enquête a révélé certains problèmes de santé et de sécurité, environ la moitié des travailleurs affirmant qu'ils avaient rencontré, eux ou leurs collègues, des problèmes au cours de l'année dernière. Les principales inquiétudes concernaient les dangers physiques liés au soulèvement ou au déplacement de personnes ou de lourdes charges et aux risques accrus de glissade, de trébuchement ou de chute. La majorité des travailleurs ayant répondu à l'enquête se sont dits bien ou très bien informés des risques pour leur sécurité, mais certains avaient le sentiment que les problèmes n'étaient pas toujours efficacement pris en charge par l'entreprise.

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions similaires sur les travailleurs des différents pays nordiques. La conséquence la plus souvent évoquée concernait l'approvisionnement accru d'équipements de protection individuelle et la mise en place de nouveaux protocoles de sécurité et d'hygiène, un élément confirmé par les entretiens. En revanche, les répondants à l'enquête n'ont pas mentionné de répercussions sur l'intensité du travail, les heures de

travail ou les niveaux d'effectifs. Les avis sur la qualité de la réaction de l'entreprise à la crise de la COVID-19 sont mitigés : plus de 40 % des répondants ont jugé la réaction de l'entreprise adéquate, une grande partie des répondants ayant un avis neutre sur la question.

On observe une forte présence syndicale dans les trois pays nordiques, les syndicats jouant un rôle important au sein de l'entreprise et négociant sur des questions similaires. Près de 60 % des répondants à l'enquête ont indiqué que l'entreprise tenait des réunions régulières ou employait d'autres méthodes pour permettre aux salariés de faire entendre leur opinion, et que des syndicats étaient actifs sur leur lieu de travail (dans la plupart des cas, plus d'un syndicat est présent). D'après les résultats de l'enquête, la densité syndicale au sein de l'entreprise oscillerait entre deux tiers et 80 %.

Pour ce qui est de la négociation collective, les syndicats négocient sur des questions très similaires dans les trois pays, dans le cadre de mécanismes de négociation collective sectorielle. La majorité des répondants à l'enquête et des personnes interrogées lors des entretiens ont confirmé que des mécanismes officiels de négociation collective étaient également en place au niveau des lieux de travail. La majorité des répondants à l'enquête et toutes les personnes interrogées lors des entretiens ont fait état d'une forte influence des syndicats sur les salaires et les conditions de travail au sein de l'entreprise. La majorité des répondants à l'enquête ont également indiqué que l'importance de consulter les syndicats était restée stable ces cinq dernières années.





La **FSESP** est la **Fédération syndicale européenne des services publics**. Il s'agit de la plus grande des fédérations membres de la CES. Huit millions de travailleurs des services publics issus de plus de 250 organisations syndicales en sont membres en Europe. La FSESP représente les travailleurs des secteurs de l'énergie, de l'eau et des déchets, des services sociaux et de santé et de l'administration locale, régionale et centrale dans tous les pays d'Europe, y compris ceux du voisinage oriental de l'Union européenne. Elle est l'organisation régionale reconnue de l'Internationale des services publics (ISP).

www.epsu.org

La FSESP travaille avec ses affiliés dans un certain nombre de multinationales des secteurs des entreprises publiques et des services sociaux et de santé. Pour de plus amples informations, merci de contacter Jakob Embacher, chargé de politiques – entreprises de service public (énergie, déchets, eau), comités d'entreprise européens et politique d'entreprise :

jembacher@epsu.org

+32 2 250 10 47

Le présent rapport est publié dans le cadre du projet : « Mise en place de réseaux d'entreprise et de CEE dans les services sociaux et de santé II », coordonné par la Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP)

Avec l'appui financier de la Commission européenne

