Dominations et résistances au travail. Enquête sur l'expérience corporelle des ouvrières et ouvriers du nettoyage.

François Reyssat

▶ **To cite this version:**

François Reyssat. Dominations et résistances au travail. Enquête sur l'expérience corporelle des ouvrières et ouvriers du nettoyage.. Sociologie. Université Paris Diderot Paris 7, 2015. Français. ⟨NNT : ⟩. ⟨tel-01254516⟩

HAL Id: tel-01254516

https://hal.science/tel-01254516v1

Submitted on 12 Jan 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HAL Authorization

Université Paris Diderot Paris 7 Sorbonne Paris Cité

ÉCOLE DOCTORALE 382 : Économies, espaces, sociétés, civilisations : pensée politique, critique et pratiques sociales

THÈSE

pour obtenir le grade de Docteur en sociologie

Présentée et soutenue publiquement par

François REYSSAT

Dominations et résistances au travail

Enquête sur l'expérience corporelle des ouvrières et ouvriers du nettoyage

Thèse dirigée par Numa MURARD

Soutenue le 11 décembre 2015

JURY

Mme Hélène Bretin, Maîtresse de conférences, Iris, Université Paris 13
Mr Patrick Cingolani, Professeur des universités, LCSP, Université Paris Diderot
Mr Nicolas Jounin, Maître de conférences, Cresppa, Université Paris 8 Vincennes à Saint-Denis
Mr Cédric Lomba, Chargé de recherches CNRS, Cresppa, rapporteur
Mr Thierry Pillon, Professeur des universités, Université de Paris 1 – Panthéon Sorbonne, rapporteur

Remerciements

Je remercie en premier lieu celles et ceux qui sont les sujets de cette thèse. Nettoyeuses et nettoyeurs, rien n'aurait été possible sans leur participation, plus ou moins active, à ma recherche. Tout particulièrement, celles et ceux qui m'ont accordé du temps en entretien ou au travail pour parler de ma recherche, alors même que ce temps leur était parfois précieux par ailleurs, doivent ici en être remerciés.

Je dois aussi remercier les relecteurs et relectrices de mon travail, qui m'ont suggéré de nombreuses modifications tant de forme que de fond : Émilie, Yohan, Alice, Audrey, Anne, Étienne, Rémi, Pauline et Charlène.

Cette thèse n'aurait pas été ce qu'elle est devenue sans les multiples personnes avec qui j'ai pu échanger intellectuellement à son sujet. La première de ces personnes est bien sûr mon directeur de thèse, Numa Murard, dont la franchise a toujours été à la source de la confiance que j'ai en lui. Philosophes, sociologues, pour beaucoup d'entre elles, mais aussi historiens ou même physiciens, jeunes ou moins jeunes chercheurs et chercheuses, d'autres ont apporté énormément à mon travail. En particulier, je pense aux doctorants et doctorantes du LCSP : Alice, Rémi, Pascale, Aslı, Lucas, Anders, Malcolm, Nathalie, les deux Charlotte, Andrea, Sarah, Anders, Brice, Pauline, Barthélémy, Nadeznha, Diego, Estelle, Kevin, Charlène ; ainsi qu'à celles et ceux des laboratoires avoisinants, ou enseignant à l'UFR de sciences sociales de l'université de Paris 7, notamment Audrey, Pauline, Damien, Louise, Sabrina, et Armand.

Je remercie également les enseignants et enseignantes de cette même UFR, et tout particulièrement Étienne Tassin, Aude Rabaud, Claudia Girola, Patrick Cingolani, Martine Leibovici, Marguerite Cognet, Fabrice Dhume et Fabrice Flipo. Enfin, les séances de séminaire Prato à l'EHESS ont profondément nourri mes réflexions. Que ses membres en soient remerciés, notamment Anne Bory, Yves Cohen, Cédric Lomba, Séverin Muller, Nicolas Hatzsfeld, qui l'animent, mais aussi les doctorants et doctorantes qui y participent régulièrement.

Je suis aussi redevable à Nicolas Jounin, tant pour son travail novateur qui m'a largement inspiré, que pour ses conseils et son écoute quand je l'ai sollicité. De la même manière, Hélène Bretin, en ayant la gentillesse de me faire parvenir son rapport produit pour l'Inserm sur le sujet m'a grandement rendu service. Dominique Memmi, elle aussi, a su m'orienter dans des directions qui ont largement influencé mes pensées. Thierry Pillon enfin, avec qui j'ai eu l'occasion

d'échanger à deux reprises sur le sujet des corps ouvriers à partir d'un de ses livres, a par deux fois profité de l'occasion pour me prodiguer quelques conseils qui ont pesé sur mon travail.

D'autres, extérieurs au monde de l'université, ont su m'apporter un regard neuf et moins académique sur mon travail. Tout particulièrement, les militants et militantes associatifs, syndicaux, ou politiques de mon entourage ont joué un rôle essentiel dans ma prise de recul. Julie, Ilya, Mathias, Aurélien, Vincent, Espérance, Claire, Aude, Baptiste, Yaël, Manue, Violaine, Raphaël, Florian, Elsa et tant d'autres ont su commenter, enrichir, mais aussi critiquer, parfois avec vigueur, mon travail.

Un remerciement spécial va à Sébastien Depinarde, de la DSI Paris Diderot, pour avoir sauvé 90 pages de cette thèse en seulement trois clics, quand mes compétences informatiques se sont vues insuffisantes. Dans la même optique, le personnel du Crous et le personnel non-enseignant de l'université de Paris 7 – tout particulièrement Rose Goulancourt, Natacha Zandronis et Vanessa Sinephro – ont joué un rôle fondamental tout au long de mon travail.

Le soutien de ma famille a lui aussi beaucoup compté dans mon travail. Anne, Eric, Claire, Daniel, Étienne, bien sûr, mais aussi Julie, Benjamin, Mathilde, Bénédicte et Emmanuel, Anne, Jérôme, Lucie, Constance, Marie, Bénédict, Emmanuel, Félicien, Noé, Tristan, Florence, Jeanne, Élie, Sarah, Gaël, Timothée, Coline, la liste devient longue.

Yohan, son amitié sans faille, son soutien, ses critiques, ses conseils, ses relectures, resteront étroitement liés à ma thèse.

Émilie, enfin, par sa compréhension, sa confiance y compris dans les moments les plus difficiles, mais aussi ses nombreuses suggestions, en particulier sur le sujet des migrations et relations inter-ethniques, m'a permis de mener à son terme mon travail.

Cette thèse est dédiée à la mémoire de Bruno, Martin, Clément et Charles.

Sommaire

Introduction.....9

Première partie :
Construction de l'objet, de l'enquête à la méthode.....29

Chapitre I : L'histoire de l'enquête.....32

1. ClariNet.....35

2. La crèche des Bambins heureux.....44

3. Valévol.....49

Chapitre II : Éléments de méthodologie.....66

1. Cadrage méthodologique.....66

2. La distance sociale dans l'immersion.....76

3. Quelques éléments sur la technique mise en œuvre.....88

Chapitre III : Vocabulaire et définitions.....99

1. Définition du nettoyage.....99

2. Sujets de l'enquête et catégories.....105

Seconde partie :
Le travail de nettoyage, structuration et contraintes.....115

Portrait : Dramé.....118

Chapitre IV : La structuration du marché de l'emploi du nettoyage….124

1. Les relations personnelles et l'embauche.....125

2. Le maintien dans l'emploi.....133

3. Mobilité et évolution.....148

Portrait : Mehdi.....160

Chapitre V : La relation salariale.....164

1. Droit du travail et mobilisations.....164

2. Le statut de la parole.....181

3. La maîtrise du langage.....189

Portrait : Stéphanie.....200

Chapitre VI : La relation de service.....205

1. Une présence qui dérange.....206

2. Le travail évalué.....214

3. Reconnaissance et dévalorisation.....221

Troisième partie :
Dominations et résistances dans l'expérience sociale du nettoyage.....231

Portrait : Diallo.....234

Chapitre VII : Une domination fragile.....238

1. Répartition des tâches et domination.....239

2. Des dominés aux intérêts contraints.....255

3. Obéir à une autorité.....268

Portrait : Sandrine.....282

Chapitre VIII : Adaptations et résistances à la domination.....288

1. Refuser les ordres et contester l'autorité.....289

2. Résister collectivement à la domination.....297

3. Apprentissages, entraides, combines.....308

Portrait : Aziz.....321

Chapitre IX : L'expérience sensible des corps nettoyeurs.....325

1. Les techniques du corps nettoyeur face aux contraintes du nettoyage.....326

2. Dégoût, risque et protection.....340

3. Des corps sexués au travail.....350

Conclusion.....363

Bibliographie.....375

Bibliographie des titres cités.....376

Bibliographie complémentaire.....386

Annexes.....391

Annexe 1 : Glossaire.....392

Annexe 2 : Liste des sigles et acronymes utilisés.....395

Annexe 3 : Résultats statistiques.....397

Annexe 4 : Organigrammes et plans des entreprises.....421

Annexe 5 : Grilles de salaire (2014).....426

Annexe 6 : Tracts syndicaux distribués lors de la grève des nettoyeurs et nettoyeuses de la BNF.....427

Table des matières.....431

Introduction

La sortie du livre de Florence Aubenas consacré au travail de nettoyage dans la région de Caen[1], en 2011, a été l'occasion d'un coup de projecteur sur la réalité du travail pour une partie peu visible de la population. Une journaliste reconnue, habituée des enquêtes au long cours, et dont le nom résonnait encore de son enlèvement quelques années plus tôt, s'intéressait à la précarité telle qu'elle pouvait être vécue par une femme de 45 ans munie de peu de diplômes et sans expérience. Au départ, elle ne souhaitait d'ailleurs pas particulièrement traiter du nettoyage. C'est au vu de son profil déclaré que tout naturellement Pôle emploi l'orienta vers ce secteur, qu'Hélène Bretin qualifie « d'antichambre du chômage »[2]. Ce livre a incontestablement eu un effet de mise en avant d'un travail qui demeurait jusqu'alors quasi-invisible, hormis pour celles et ceux qui l'exécutaient (et quelques autres : spécialistes, cadres du secteur…). Forte de sa propre expérience du travail, Aubenas y racontait une expérience le plus souvent ignorée, et l'ouvrage a dépassé les 200 000 exemplaires vendus au cours des deux semaines suivant sa sortie. Ce succès est dû à plusieurs facteurs. La qualité du récit, le prestige de l'auteur, le format bien adapté, ont certainement joué un rôle. Mais des raisons de fond peuvent aussi expliquer cette réussite littéraire. En effet, Aubenas aborde surtout un impensé de notre société, celui de l'exécution du sale boulot, condition de la bonne marche des choses, que l'on fait disparaître pour ne pas la voir. En remettant les ouvriers, et surtout les ouvrières assurant ce travail au centre de l'attention, ce livre – qui n'a, rappelons-le, pas de prétention sociologique – touchait le point sensible, de ce que certains appelaient le « *lumpen prolétariat* » et d'autres la « France qui se lève tôt ». C'est aussi parce que le livre contenait une description fine d'une « forme d'aliénation et d'exploitation »[3], mais sans pour autant en expliciter les causes et en identifier des bénéficiaires, qu'il pouvait toucher un large public.

Quelle que soit la structure des rapports sociaux, qu'ils soient égalitaires ou non, que la domination y soit centrale ou non, il reste qu'au fond, quelqu'un doit toujours s'occuper du balai*. Et bien sûr, dans nos sociétés où le poids du patriarcat reste déterminant, ce quelqu'un est bien souvent une femme. « Prolétaires de tous les pays, qui lave vos chaussettes ? », lançaient les féministes dans les années 70s, rappelant que l'abolition du salariat ne pouvait pas seule régler le problème du sale boulot. Face à la menace du désordre, de l'envahissement de la souillure, de l'accumulation des déchets, de la pollution de l'air et de l'eau, la société doit trouver des hommes ou des femmes pour entretenir, ranger, nettoyer, ordonner, défricher, épurer. Ce travail, dont la

1 Florence AUBENAS, *Le quai de Ouistreham*, Paris, Points, 2011, 237 p.
2 Hélène BRETIN, *Santé des ouvriers du nettoyage à Montréal et à Paris. La face cachée du travail dans la ville.*, Institut national de la santé et de la recherche médicale universitaire (INSERM U.), 1994, p. 2.
3 Damien CARTRON et Manuella ROUPNEL-FUENTES, *Sur les quais des précaires*, http://www.laviedesidees.fr/Sur-les-quais-des-precaires.html, consulté le 23 septembre 2015.
* La définition des termes techniques suivis d'une astérisque figure dans le glossaire en annexes

caractéristique principale réside dans ce rapport direct avec la matière dans sa forme la plus impure, présente un risque permanent : celui de la contamination de ses exécutants. À sale boulot, sales travailleurs, pourrait-on dire. Les formes de cette contamination, comme ses conséquences, sont multiples. Le risque de contamination encouru par les nettoyeurs et les nettoyeuses de par leur contact avec la matière est aussi un risque de contamination pour les autres, celles et ceux qui n'assurent pas le sale boulot. La menace de la maladie est vécue par les ouvriers et ouvrières travaillant en hôpital comme une menace non seulement contre eux-mêmes, mais encore contre leurs familles, menace qu'on emporte et qu'on importe en rentrant chez soi. Surtout, cette contamination se déploie tant sur un plan physique – maladies, odeurs, taches diverses sur les vêtements de travail – que social, et les nettoyeurs et les nettoyeuses doivent faire face à la menace qu'ils constituent eux-mêmes pour les autres. Cette menace engendre des phénomènes de rejet, qui invisibilisent d'autant plus le travail de nettoyage aux yeux du reste de la société.

Cette thèse s'intéresse au travail de nettoyage en se focalisant sur l'expérience sociale qu'il constitue pour celles et ceux qui l'exécutent. Comment les nettoyeurs et les nettoyeuses font-ils face à un sale boulot qui est aussi un boulot sale ? Quels rapports entretiennent-ils avec le reste de la société, et notamment les autres travailleurs et travailleuses des classes populaires ? Je montrerai que s'il est possible de parler d'un monde du nettoyage, ce dernier n'est pas uniforme et doit être saisi comme fortement lié à d'autres groupes sociaux. Les rapports de domination qui s'y déploient, les corps qui s'y construisent, les luttes qui s'y mènent ne sont pas indépendantes mais interagissent avec ces groupes sociaux. La relation salariale entre patron et ouvriers ne peut ainsi se comprendre que dans son imbrication avec la relation de service qui caractérise ce travail. Les luttes sociales qui s'y déploient, et tout particulièrement celles liées au syndicalisme, puisent dans un répertoire de l'action collective[4] issu d'une tradition bien plus large que celle du nettoyage, notamment celle du monde ouvrier. Mais à l'inverse, les spécificités du travail ont bien une importance dans la structuration des rapports sociaux. La présence permanente du sale peut conduire à des processus de mise à l'écart des nettoyeurs et des nettoyeuses, alors traités comme des pestiférés. Elle peut encore être utilisée par ces mêmes ouvriers et ouvrières comme un outil de lutte, en salissant volontairement les lieux de grève par exemple. Tout mon objet sera de montrer comment les nettoyeurs et les nettoyeuses vivent leur travail, entre les particularités de leur activité et leurs interactions avec des groupes sociaux plus larges, notamment celui des classes populaires.

4 Charles TILLY, *La France conteste: de 1600 à nos jours*, traduit par Éric DIACON, Paris, Fayard, 1986, 622 p.

En 2012, selon la principale organisation patronale du secteur, la population des nettoyeurs et des nettoyeuses comptait 469 026 salariés, soit 38 562 de plus qu'en 2007. Au cours de la même période, l'ensemble de la population active occupée perdait 357 170 salariés, pour en compter 17 761 519 en 2012[5]. Peut être notamment parce qu'il s'agit d'une activité de service non délocalisable, le nettoyage semble n'avoir été que peu affecté par la crise économique des dernières années, ou dans une moindre mesure que les autres secteurs. Mais cette spécificité de l'emploi ne saurait expliquer entièrement la progression du secteur. « Pour une large part, l'augmentation des effectifs du secteur résulte d'un transfert d'emplois occasionné quasi mécaniquement par l'externalisation de l'activité »[6], explique la sociologue Fabienne Scandella, rappelant que le taux de pénétration moyen du secteur en Europe est passé de 43 % à 61 % entre 1989 et 2005. Travail de femmes dans 69 % des cas[7], mais aussi souvent d'immigrés – 37,5 % des cas[8] –, le nettoyage s'est donc largement autonomisé dans des entreprises dédiées. Ces dernières, et en particulier les plus grandes – le secteur regroupant quelques très grandes entreprises se taillant la part du lion, et une myriade de petites et très petites entreprises se disputant les restes –, se sont efforcées de visibiliser le secteur, et de le professionnaliser. Le passage du terme de nettoyage, centré sur un travail négatif, à celui de propreté, insistant sur un résultat positif, en est un symbole important. Mais qu'en est-il des ouvriers et des ouvrières qui assurent ce travail ? Ont-ils, comme les entreprises qui les emploient, profité de cette externalisation massive du travail ? Et *quid* de celles et ceux qui sont toujours employés directement par des entreprises d'un autre secteur, des institutions publiques, ou des associations ? C'est à l'ensemble de ces ouvriers et ces ouvrières que je me suis intéressé.

Je nomme nettoyeurs et nettoyeuses les sujets de cette enquête. Que faut-il entendre par là ? D'une manière générale, les questions de définition des termes sont d'une importance cruciale pour cette thèse, et feront l'objet d'une analyse approfondie en particulier dans la première partie. Quelques précisions s'imposent néanmoins dès maintenant. Par nettoyeurs et nettoyeuses, je désignerai les ouvriers et ouvrières chargés dans le cadre d'une activité salariée de retirer la souillure d'un espace ou d'un objet considéré comme sale, jusqu'à atteindre un état de propreté, c'est-à-dire d'absence de souillure, plus ou moins convenu d'avance. On retiendra donc d'abord que je ne traiterai pas du travail dit domestique, assuré sans contrepartie salariale dans le cadre du foyer. Par extension, je laisserai de côté la profession de nettoyeur et de nettoyeuse chez des particuliers, qui fait intervenir une relation se rapprochant de celle de la domesticité, ce qui

5 *Les chiffres clés, édition 2013*, Fédération des entreprises de propreté et services associés, p. 14.
6 Fabienne SCANDELLA, « Les dessous d'une industrie en pleine expansion », *HesaMag*, n° 2, 2010, p. 14.
7 Voir tableau 1 et graphique 1 de l'annexe 3.
8 Voir tableaux 2 et 3 et graphique 2 de l'annexe 3.

n'est pas le cas pour les nettoyeurs et nettoyeuses que j'ai étudié. Enfin, les analyses de cette thèse ne s'appliqueront pas aux ouvriers et ouvrières responsables de l'entretien de la voirie, c'est-à-dire de ce que l'on désigne parfois comme le nettoiement. Leur présence beaucoup plus visible dans l'espace public, si elle ne suffit pas à en faire des travailleurs et travailleuses tout à fait différents des nettoyeurs et nettoyeuses, incite toutefois à une certaine prudence dans la généralisation à leur cas des analyses que je ferai.

Si les aspects structurels de l'organisation du travail de nettoyage ne seront pas négligés – ils sont en effet essentiels à la compréhension des rapports sociaux au travail –, c'est avant tout sur l'expérience sociale de ces travailleurs et travailleuses que j'ai souhaité me centrer. Les travaux existants en sciences humaines et sociales sur le travail des nettoyeurs et des nettoyeuses ne sont pas légion. Si de nombreux chercheurs et chercheuses se sont intéressés indirectement à ce travail – on peut, parmi d'autres, penser à Alain Chenu[9] qui revient paradoxalement sur cette profession ouvrière dans un ouvrage consacré aux employés –, ce n'est que relativement récemment que de véritables enquêtes de terrain centrées sur cette activité ont été publiées. Avant les années 1990-2000, il semble que les métiers du nettoyage soient ainsi essentiellement envisagés par la sociologie comme emblématiques du « *dirty work* »[10], et de la relégation sociale. Mais la science semble alors reproduire cette relégation, en ne s'intéressant à ces travailleurs qu'à la marge, la sociologie du travail privilégiant plutôt les enquêtes sur les ouvriers de l'industrie d'une part, et les employés d'autre part. Les nettoyeurs et les nettoyeuses constituent alors plutôt des exemples mobilisés dans des analyses concernant l'ensemble des ouvriers – ou parfois des employés –, plutôt que des objets d'étude en tant que tels.

Les années 1990 sont l'occasion de deux changements majeurs de la discipline, qui vont remettre les nettoyeurs et les nettoyeuses sur le devant de la scène. En premier lieu, la sociologie du travail prend le virage du chômage et de l'emploi, et s'intéresse aux nouvelles formes de l'organisation productive, telles que la précarité[11], la sous-traitance, ou l'éclatement des collectifs de travail. Les ouvriers et ouvrières du nettoyage, en première ligne de la précarité, aux prises avec des phénomènes d'externalisation, sont ainsi souvent cités en exemple de ces nouvelles formes. On s'intéresse alors aux nouvelles formes de l'emploi, comme le travail intérimaire[12], et aux conséquences sociales du chômage[13]. D'autre part, l'influence grandissante de la sociologie

9 Alain CHENU, *L'archipel des employés*, Paris, INSEE, 1990, 228 p.
10 Everett C. HUGHES, « Good People and Dirty Work », *Social Problems*, vol. 10, nº 1, 1 Juillet 1962, pp. 3-11.
11 Serge PAUGAM, *Le salarié de la précarité*, Paris, Presses universitaires de France, 2000, 437 p.
12 Catherine FAURE-GUICHARD, *L'emploi intérimaire: trajectoires et identités*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2000, 209 p.
13 Didier DEMAZIÈRE, *Sociologie du chômage*, Paris, La Découverte, 1995, 125 p.

anglo-saxonne et tout particulièrement de l'École de Chicago pousse à la multiplication des enquêtes ethnographiques sur des métiers très précis, souvent le fait de jeunes chercheurs et chercheuses. Sont alors étudiées sous cet angle de multiples formes de travail, depuis les agents immobiliers[14] jusqu'aux professions de l'hôpital[15], en passant par les employés de MacDonald's[16] ou ceux de la grande distribution[17]. C'est à la faveur de cette période que sont menées les premières enquêtes centrées sur les ouvriers et ouvrières du nettoyage.

Si les nettoyeurs et les nettoyeuses sont rarement au centre de l'attention des chercheurs et chercheuses, on trouve néanmoins quelques travaux récents sur cette profession. Il est d'ailleurs intéressant de constater que ces travaux sur une profession majoritairement assurée par des femmes sont dans leur quasi-totalité des travaux menés par des chercheuses, preuve s'il en fallait que l'intérêt de la science pour un sujet est lié aux positions sociales des scientifiques. Parmi les premières, Deborah Bernstein s'intéressa dès la fin des années 80 au phénomène de sous-traitance du nettoyage en Israël dans une perspective plutôt économique, mais pointant également les effets de cette sous-traitance sur les rapports sociaux de « genre, nationalité et citoyenneté »[18]. Un peu plus tard, Hélène Bretin publia plusieurs articles à la suite d'une recherche menée à Montréal et à Paris sur la santé de ces ouvriers et ouvrières[19]. Les travaux de cette dernière se poursuivront par la suite, dans une approche liant sociologies du genre, du travail, et de la santé notamment[20]. D'autres, comme Marianne de Troyer, se sont intéressées plus largement à la question des conditions de travail dans le secteur[21]. À l'occasion de thèses ou de mémoires de master, plusieurs jeunes chercheuses ont quant à elles tenté l'expérience de l'observation participante. Nathalie Benelli, en Suisse, est sans doute celle qui a produit le travail le plus abouti en la matière, combinant des méthodes d'observation participante et d'entretiens,

14 Lise BERNARD, *Les agents immobiliers: ethnographie d'un milieu professionnel*, Thèse de doctorat, Université Paris Descartes, 2011, 481+112 p.

15 Jean PENEFF, *L'hôpital en urgence: étude par observation participante*, Paris, France, Métailié, 1992, 257 p.

16 Hélène WEBER, *Du ketchup dans les veines. Les sources de l'adhésion des employés à l'organisation chez McDonald's*, Thèse de doctorat, Université Paris Diderot - Paris 7, 2003, 402 p.

17 Marlène BENQUET, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution*, Paris, La Découverte, 2013, 333 p; Mathias WAELLI, *Caissière... et après ? : une enquête parmi les travailleurs de la grande distribution*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « Partage du savoir », 2009, 252 p.

18 Deborah BERNSTEIN, « The subcontracting of cleaning work: a case in the casualisation of labour », *The Sociological Review*, vol. 34, nº 2, 1 Mai 1986, p. 397.

19 Hélène BRETIN, *Santé des ouvriers du nettoyage à Montréal et à Paris. La face cachée du travail dans la ville.*, *op. cit.*; Hélène BRETIN, « Nettoyer la ville », *Futur antérieur*, vol. 4, nº 30-31-32, 1995, pp. 159-177; Hélène BRETIN et Annie THÉBAUD-MONY, « Le nettoyage dans la ville : précarisation du travail et santé », *Annales de la recherche urbaine*, nº 66, 1995, pp. 25-26.

20 Hélène BRETIN, « Jeunes formés aux métiers de la propreté : Trajectoires et perspectives d'insertion dans le secteur du nettoyage », *Cahiers de recherches de la MIRE*, , nº 8, pp. 57-60; Hélène BRETIN, « Nettoyer, c'est négocier », *Communications*, vol. 89, nº 1, 2011, pp. 27-40.

21 Marianne DE TROYER, Guy LEBEER et Esteban MARTINEZ, « La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique », *Travail, genre et sociétés*, vol. 29, nº 1, 1 Avril 2013, pp. 87-104.

pour explorer le travail de nettoyage notamment sous l'angle de sa dévalorisation[22]. À Paris, Marion Duval travailla à l'occasion de son master 2 avec les ouvriers et les ouvrières du nettoyage de trains. Elle en sortit une analyse de la situation de sous-traitance et des carrières professionnelles de ces ouvriers, en lien notamment avec leurs parcours migratoires[23]. D'autres chercheurs et chercheuses se sont intéressés aux nettoyeurs et aux nettoyeuses sous l'angle de leurs mobilisations. C'est le cas de Jean-Michel Denis[24], qui montra les spécificités du secteur en particulier en matière de syndicalisme. L'organisation de ce dernier, autour des sites de travail, diffère sensiblement d'une structuration par entreprise. Cristina Nizzoli, dans une thèse comparant les situations française et italienne, cibla deux syndicats particuliers pour en étudier les relations avec les ouvriers du secteur[25]. Fabienne Scandella revint quand à elle sur l'organisation d'une campagne syndicale consacrée aux nettoyeurs et aux nettoyeuses en Grande-Bretagne[26].

Le secteur du nettoyage reste donc relativement peu exploré par la sociologie, mais deux grands domaines de la discipline offrent de solides bases exploitables pour mon travail. Le premier de ces domaines est, tout naturellement, la sociologie du travail, et tout particulièrement son attention récente pour les « travailleurs non qualifiés »[27]. Tant du côté des approches ethnographiques[28] que dans les travaux plus quantitatifs[29], ces travailleurs et travailleuses ont fait l'objet de nombreuses recherches, cherchant à saisir les nouvelles formes du travail, et leur impact sur les groupes sociaux et les individus qui les vivent. Mais c'est également à la lumière des travaux sur le concept de domination que j'interrogerai ici les rapports sociaux dans ce que

22 Natalie BENELLI, *Nettoyeuse: comment tenir le coup dans un sale boulot*, Zurich, Suisse, Seismo, 2011, 218 p; Natalie BENELLI, « Divisions sexuelle et raciale du travail dans un sale boulot féminin. L'exemple du nettoyage en Suisse. », *Raison présente*, nº 178, 2011, pp. 95-104.

23 Marion DUVAL, *Les carrières professionnelles des ouvriers du nettoyage. Enquête sur un chantier ferroviaire d'Ile-de-France. Mémoire de master 2*,Université de Paris 7 - Denis Diderot, 2014, 109 p.

24 Jean-Michel DENIS, « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel. », *Travail et emploi*, vol. 116, nº 4, 1 Décembre 2008, pp. 45-56; Jean-Michel DENIS, « « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! » », *Politix*, vol. 85, nº 1, 30 Mars 2009, pp. 105-126; Jean-Michel DENIS, « Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève! », *in Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives?*, La Dispute, Paris, 2009, pp. 99-116.

25 Cristina NIZZOLI, *SyndicalismeS et travailleurs du « bas de l'échelle ». CGT et CGIL à l'épreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et Bologne (Italie)*,Université d'Aix-Marseille, 2013, 438 p.

26 Fabienne SCANDELLA, « Renouveau syndical dans le secteur du nettoyage. La campagne londonienne « justice for cleaners » », *in Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives?*, La Dispute, Paris, 2009, pp. 117-131.

27 Thomas AMOSSÉ et Olivier CHARDON, « Les travailleurs non qualifiés : une nouvelle classe sociale? », *Economie et statistique*, nº 393-394, 2006, pp. 203-229.

28 Yann BELDAME, « Les sans-papiers, le chef et l'ethnographe », *Cultures & Conflits*, nº 93, 8 Juillet 2014, pp. 65-86.

29 François-Xavier DEVETTER, Franck BAILLY et François HORN, « Est-il possible d'améliorer les conditions de travail et d'emploi dans le secteur des services à la personne? Une analyse en termes de mondes de production », *Economies et sociétés, série AB - Socio-économie du travail*, vol. 6, nº 34, 2012, pp. 1101-1128.

l'on pourrait appeler le « monde du nettoyage »[30]. En m'appuyant notamment sur les travaux de Max Weber, et en particulier sur la traduction récente de parties inédites de l'ouvrage *Économie et société*[31], je m'efforcerai de chercher à comprendre les enjeux et les raisons de l'obéissance des ouvriers et ouvrières du nettoyage aux ordres qui leurs sont donnés, malgré les faibles rémunérations, les conditions de travail difficiles, et la dévalorisation de leur métier. Par ailleurs, ce sont aussi les travaux sur les résistances à la domination, la remise en cause de ce rapport social par les individus dominés, qui seront mobilisés. La sociologie des mouvements sociaux[32], mais aussi l'analyse des résistances dans leur quotidien[33], me seront alors utiles pour penser comment les dominés questionnent, luttent contre, se débattent avec et parfois renversent la domination.

Ce double ancrage dans les sociologies du travail et de la domination nous amène nécessairement à une interrogation sur le concept de classes sociales. Faut-il parler des nettoyeurs et des nettoyeuses comme d'une fraction de la classe ouvrière ? Le concept de classes populaires, qui permet notamment une ouverture de la recherche vers le monde privé des individus, peut-il nous être utile ? Ma posture quant à ces questions trouve ses fondements dans des positionnements tant politiques que scientifiques. Militant de gauche, l'ancrage de ma recherche dans une approche largement inspirée par le marxisme, et notamment par l'idée que les structures économiques ont un impact déterminant sur le social, a toujours été pour moi une évidence. Dans cette perspective, les termes d'ouvriers et d'ouvrières seront largement utilisés pour désigner les sujets de la recherche, et c'est notamment en tant qu'acteurs de la lutte des classes que ces derniers seront décrits. Dès lors, mon travail ne visera pas uniquement un objectif académique de production de connaissances pour elles-mêmes, mais se donne aussi l'ambition de fournir à ces acteurs – à ma modeste échelle et sans prétendre penser à leur place – des outils intellectuels mobilisables dans une optique d'émancipation. En ce sens, on pourrait penser que ma position se rapproche de celle de l'intellectuel organique conceptualisé par Antonio Gramsci, et s'oppose à celle de la sociologie positiviste dont Patrick Cingolani rappelle « le rôle d'adjuvant de la morale et de dispositif disciplinaire »[34]. Il faut toutefois ici tempérer la référence à Gramsci, dont le concept d'intellectuel organique a largement été galvaudé. Au sens de Gramsci, il me semble qu'il faut comprendre par intellectuel organique un individu issu de la classe ouvrière, qui

30 Howard Saul BECKER, *Les mondes de l'art*, traduit par Jeanne BOUNIORT, Paris, Flammarion, 1988, 379 p.

31 Max WEBER, *La domination*, traduit par Isabelle KALINOWSKI, Paris, la Découverte, coll. « Politique et sociétés », 2013, 426 p.

32 Olivier FILLIEULE, Éric AGRIKOLIANSKY et Isabelle SOMMIER, *Penser les mouvements sociaux: conflits sociaux et contestations dans les sociétés contemporaines*, Paris, la Découverte, 2010, 327 p.

33 Natacha BORGEAUD GARCIANDÍA, *Dans les failles de la domination*, Paris, Presses universitaires de France, 2009, 166 p.

34 Patrick CINGOLANI, *La république, les sociologues et la question politique*, Paris, la Dispute, 2003, p. 43-44.

lui fournit des cadres de pensée. Gramsci lui-même parle de la catégorie des intellectuels organiques comme de « ceux qui, autrement dit, sont nés sur le même terrain industriel que le groupe économique »[35]. C'est donc plutôt à des syndicalistes ou des militantes et militants politiques qu'il faut penser, qu'à des universitaires se mettant « au service de la classe ouvrière ». Ma propre posture est plus simplement celle d'un chercheur et d'un militant de gauche issu de la petite bourgeoisie intellectuelle, s'efforçant de proposer des outils de pensée dont les scientifiques jugeront de la solidité et les militantes et les militants de la pertinence. Il s'agit de souhaiter que ce travail « soit utile, comme il le peut, c'est-à-dire indirectement, à ceux qui cherchent à contrarier les mécanismes sociaux de la domination »[36] comme le disent Claude Grignon et Jean-Claude Passeron. Pour rester dans une terminologie gramscienne, il s'agit plutôt de considérer ma position comme celle d'un « intellectuel traditionnel », c'est-à-dire s'efforçant de garder une certaine indépendance à l'égard des groupes dominants, en gardant à l'esprit que cette indépendance n'est jamais absolue.

Si cette position militante m'a amené à adopter un regard critique sur un certain nombre d'idées, à commencer par celle d'une disparition progressive de la classe ouvrière comme sujet de l'histoire, elle s'est vue questionnée par ma position de scientifique. Dès le début de ma thèse, j'ai ainsi souhaité concilier convictions politiques d'une part et rigueur scientifique d'autre part, au sein d'un même travail. Il n'était dès lors pas question de rejeter des concepts tels que celui de classes populaires, au seul prétexte qu'il peut paraître plus neutre politiquement. Très mobilisé ces dernières années par les médias de tous bords, et – quoique dans une moindre mesure – par les hommes et femmes politiques, y compris de la droite dure, le concept de classes populaires n'est pas pour autant à écarter d'une pensée engagée à gauche. Notamment parce qu'un travail d'élaboration sociologique et historique du concept a été mis en œuvre, un usage scientifique en demeure possible et heuristique. À l'image de ce cas précis, je me suis efforcé de lier les expériences et les savoirs, militants d'une part, scientifiques d'autre part.

Ce projet d'allier dans un même mouvement recherche scientifique et engagement militant n'est pas uniquement le mien. J'en ai trouvé les fondements tant du côté militant – qui a su s'inspirer de travaux scientifiques depuis longtemps, par exemple quand il s'est agi de questionner les rapports sociaux de sexe ou la question du racisme –, que du côté scientifique – on retiendra entre autres l'ouvrage dirigé par Delphine Naudier et Maud Simonet[37], ou encore les

35 Antonio GRAMSCI, *Cahiers de prison (cahiers 10, 11, 12, 13)*, Paris, Gallimard, 1978, p. 321.

36 Claude GRIGNON et Jean-Claude PASSERON, *Le savant et le populaire: misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Gallimard : Le Seuil, 1989, p. 12.

37 Delphine NAUDIER et Maud SIMONET, *Des sociologues sans qualités ?: pratiques de recherche et engagements*, Paris, La Découverte, 2011, 251 p.

propos d'Howard Zinn[38] sur le sujet. Mais c'est aussi au sein du Laboratoire du changement social et politique (LCSP), et plus largement au sein de la communauté universitaire de sciences sociales de Paris 7, que j'ai trouvé les outils pour construire ma propre posture. Un atelier de lecture avec des étudiants du master sociologie et philosophie politique, co-animé avec Manuel Cervera-Marzal sur la thématique de l'engagement du chercheur, m'a ainsi fourni un espace de réflexion fort utile. L'organisation de plusieurs éditions du colloque des jeunes chercheurs en études critiques du politique, avec des doctorants et doctorantes de Paris 7 et d'ailleurs, en fut un autre. Plus largement, l'activité d'enseignement a eu un impact non négligeable sur le contenu de la thèse. Exercée auprès d'un public divers allant des étudiants et étudiantes de sociologie de l'Université de Paris 7 à un groupe de détenus de la maison d'arrêt de Fresnes, elle a permis une prise de recul sur les textes travaillés, dont une partie se retrouve dans la thèse, et parfois une mise à l'épreuve des concepts de la sociologie auprès de celles et ceux qui n'en sont pas (encore ?) des professionnels.

C'est cependant dans la méthode même que j'ai employée que l'on trouve les indices les plus évidents de la spécificité de ma démarche. J'ai choisi pour principale technique d'enquête l'immersion dans des entreprises de nettoyage – ou dans d'autres entreprises sur des emplois de nettoyeur non externalisés –, me faisant moi-même ouvrier du nettoyage durant des périodes de quelques mois. Cette enquête a également eu recours à d'autres sources de données, complémentaires, que sont des entretiens semi-directifs avec des ouvriers et des ouvrières, et une analyse quantitative sur la base des fichiers de l'enquête emploi 2012 de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee). Mais c'est bien l'immersion qui constitue la base de ma méthode, qui vise à s'intéresser aux vécus des ouvriers et des ouvrières. En effet, l'objectif qui est le mien n'est pas tant de décrire objectivement les conditions de travail des nettoyeurs et des nettoyeuses – quoique cette description reste indispensable –, que de chercher à saisir les expériences sociales que font ces individus du travail de nettoyage. Les rapports sociaux, et notamment les rapports sociaux de domination, ne sont en effet compréhensibles qu'en les interrogeant au prisme de la manière dont les individus les vivent. Les pratiques sociales visant à réactualiser ces rapports sociaux, à les remettre en cause, à lutter contre la domination, ne peuvent être appréhendées par leur seule observation, ni même par l'analyse des discours qui les accompagnent : il s'agit de comprendre leur rôle au sein d'une expérience quotidienne. Cette expérience quotidienne, si elle s'organise largement autour du travail, est aussi traversée par d'autres réalités. Les lieux d'habitation, les institutions étatiques telles que la Caisse d'allocations

38 Howard ZINN, *L'impossible neutralité: autobiographie d'un historien et militant*, traduit par Frédéric COTTON, Marseille, Agone, 2005, IX+374 p.

familiales (Caf) ou les Centres communaux d'action sociale (CCAS), sont des espaces qui modèlent eux aussi le vécu des nettoyeurs et des nettoyeuses. S'ils ne seront pas au centre de mon attention, tournée avant tout vers l'espace-temps du travail, on les retrouvera néanmoins régulièrement au fil de l'exposition des matériaux de l'enquête.

Si l'immersion se prête particulièrement bien à cette attention portée sur l'expérience dans la compréhension des rapports sociaux, c'est parce qu'elle fait elle-même intervenir une expérience, celle du chercheur. Il n'est pas question de considérer que cette expérience est identique, ou même assimilable à celles des nettoyeuses et des nettoyeurs (elle-mêmes multiples). C'est plutôt parce qu'elle engendre une réflexion particulièrement intense sur le rapport spécifique du chercheur à celles et ceux qui l'entourent, que l'immersion favorise la connaissance des rapports sociaux dans lesquels sont pris les sujets de l'enquête. La parti pris qui sera le mien consiste donc à considérer qu'en mettant ma propre expérience en jeu, j'ai pu créer les conditions favorables à la compréhension de celle des nettoyeurs et des nettoyeuses. Nous ne saurions pour autant nous contenter d'une telle affirmation, et c'est pourquoi la méthodologie sera intégrée à mon développement. En plaçant la méthode non pas comme simple outil, mais aussi comme objet même de la recherche, je montrerai en quoi mon propre engagement corporel dans le travail de nettoyage peut permettre de saisir ce qui s'y joue.

Au centre de mes préoccupations, se trouve donc l'expérience ouvrière, et notamment l'expérience du travail, la mienne propre comme celle des nettoyeurs et nettoyeuses de l'enquête. Je décrirai cette expérience avant tout comme corporelle, sensible, et c'est pourquoi il convient d'interroger la place du corps dans les travaux sociologiques. Georges Vigarello, dans une conférence intitulée *Le culte du corps dans la société contemporaine*[39], vient nous rappeler combien les préoccupations vis-à-vis du corps sont choses anciennes. Il démonte l'illusion rétrospective qui tend à faire du corps un nouvel objet de connaissance, en avançant un certain nombre d'éléments historiques venant contester cette idée. Jean-Michel Berthelot affirme quant à lui que « l'investissement pratique dont le corps est l'objet dans la culture contemporaine ne suffit pas à résoudre le problème de sa constitution comme objet de connaissance »[40]. En effet, si comme nous l'a montré Jean Baudrillard[41], le corps fait l'objet d'une injonction à l'investissement comme objet de consommation, force est de constater la résistance qu'il offre à l'appréhension comme objet de connaissance par les sciences sociales. Objet fuyant s'il en est, le corps a donné

39 Georges VIGARELLO, *Le culte du corps dans la société contemporaine, conférence enregistrée*, Paris, 2000.

40 Jean-Michel BERTHELOT, « Du corps comme opérateur discursif ou les apories d'une sociologie du corps », *Sociologie et sociétés*, vol. 24, nº 1, 1992, p. 13.

41 Jean BAUDRILLARD, *La société de consommation : ses mythes, ses structures*, Paris, Gallimard, coll. « Idées », 1996, 318 p.

lieu à diverses tentatives d'approche par les sciences sociales. Depuis l'incorporation bourdieusienne de l'*habitus*, jusqu'au « support sémique où se donnent à lire les messages indispensables »[42] des tenants de l'interactionnisme symbolique, les concepts tentant d'éclaircir le statut épistémologique du corps sont nombreux. Cependant, la question centrale me semble être formulée par Rafael Mandressi, et est « celle de la disparition du corps comme objet et sa réintroduction en tant que lieu où d'autres objets que lui sont lus »[43]. En effet, c'est là que se situe le véritable problème des sciences sociales quand il s'agit de parler du corps. Peut-on vraiment le considérer comme un objet, ainsi que la sociologie peut le faire avec le travail, les organisations, ou doit-on plutôt s'en servir pour observer d'autres objets, en l'envisageant par exemple comme un révélateur de normes sociales ? La première possibilité, celle qu'ont choisie depuis maintenant une quarantaine d'années une large part des chercheurs en Sciences et techniques des activités physiques et sportives (Staps), semble échouer dans son entreprise. Le résultat en est une discipline morcelée, au sein de laquelle les sociologues se trouvent confrontés à la force des discours des institutions sportives notamment. La sociologie tend alors à se trouver prise dans une entreprise de légitimation de pratiques corporelles particulières – notamment le sport –, délaissant les autres – et tout particulièrement les pratiques corporelles au travail, très peu interrogées.

Nous avons aussi la possibilité de traiter le corps comme simple moyen de connaissance d'une sociologie où « l'essentiel n'est pas le « corps » mais ce qui, à travers lui, peut se lire »[44]. Cette option consiste à envisager le corps comme ce que Berthelot appelle un « opérateur discursif ». Il s'agit alors de considérer le corps comme le lieu de comportement visibles, pouvant éclairer les sociologues sur les normes sociales que ces comportements révèlent. Le corps est alors second dans l'entreprise sociologique, il est moyen et non objet. Berthelot explique que cette notion d'opérateur discursif est l'un des obstacles majeurs à la constitution d'une sociologie du corps, celui-ci étant déjà inséré à un autre titre dans le discours sociologique.

Parler du corps en sociologie requiert en fait d'accepter de s'engager sur une voie glissante. Ainsi que l'explique Dominique Memmi, « il vaut mieux avouer notre relative impréparation en cette matière, mais aussi relativiser son importance dans un premier temps, comme l'ont fait anthropologues et historiens, en pariant sur le *caractère heuristique* d'un point de vue focalisé sur

42 Jean-Michel BERTHELOT, « Du corps comme opérateur discursif ou les apories d'une sociologie du corps », *op. cit.*, p. 14.

43 Rafael MANDRESSI, « Le corps et l'histoire, de l'oubli aux représentations », *in La tentation du corps, corporéité et sciences sociales*, Éditions de l'EHESS., 2009, p. 164.

44 Jean-Michel BERTHELOT, « Du corps comme opérateur discursif ou les apories d'une sociologie du corps », *op. cit.*, p. 15-16.

cette dimension de la vie sociale »[45]. Plutôt que d'envisager le corps à l'aide d'une définition très délimitée, je préfère donc m'y intéresser comme un lieu, celui du vécu, du sensible. Il s'agira alors de décrire la réalité corporelle du quotidien des nettoyeurs et des nettoyeuses. Comment le travail marque-t-il les corps ? Quelles ressources physiques peut-on trouver pour s'y adapter ? Quelle sorte de rapport sensible au monde développent les ouvriers et les ouvrières ? Comment la division sociale du travail, les rapports de dominations ou leurs remises en causes s'incarnent-ils dans les corps ? C'est à ces questions que je chercherai à répondre tout au long de la thèse.

Pour cela, je proposerai une analyse des pratiques corporelles des nettoyeurs et des nettoyeuses en me concentrant sur les aspects physiques de ces pratiques. Ce n'est pas tant ce qui est signifié par les corps qui m'intéressera – sauf quand l'action vise justement à signifier quelque chose – que la manière dont s'incarnent les processus sociaux. Par la description biomécanique ou physiologique des techniques utilisées, par l'interprétation en termes de coûts énergétiques, ou en prenant au sérieux la manière dont on vit socialement la douleur ou le plaisir, je m'efforcerai alors de dégager les éléments qui nous permettent de considérer l'existence d'un corps nettoyeur. Tout particulièrement, je m'intéresserai à partir d'un point de vue maussien aux techniques du corps qui sont élaborées, transmises, transformées, adaptées par les ouvriers et les ouvrières. Nous verrons alors que ces techniques, socialisées, jouent un rôle fondamental dans la réappropriation de leur travail par les nettoyeurs et les nettoyeuses. En leur permettant de disposer d'une capacité à influencer le rythme de travail notamment, la maîtrise des techniques de travail, mais aussi de tout un art de l'entraide ou de la « combine », leur permet d'opposer à la domination de petites résistances quotidiennes.

Les pratiques corporelles seront aussi envisagées sous l'angle de leur sexuation. Je montrerai en effet que les corps ouvriers féminins et masculins se construisent différemment, en particulier autour d'une division sexuelle du travail très marquée. Mais ce n'est pas uniquement dans la division des tâches que l'on peut observer la sexuation des pratiques. En particulier, les corps des nettoyeuses font l'objet d'un contrôle accru de la part des hommes en général, mais aussi des employeurs. Les interdictions esthétiques, souvent formulées en termes techniques – bijoux risquant de propager les germes, inadaptation de tel ou tel vêtement aux situations de travail, etc –, sont ainsi largement plus importantes pour les femmes. Si les résultats de la thèse ne permettent pas de l'affirmer, il reste néanmoins probable que ce contrôle des corps soit une expression quotidienne d'un phénomène plus général, qui se caractérise aussi par l'importance des violences sexuelles dans le cadre du travail, que dénoncent certains syndicalistes.

45 Dominique MEMMI, « Introduction : la dimension corporelle de l'activité sociale », *Sociétés contemporaines*, vol. 31, 1, Le corps protestataire, 1998, p. 10.

Enfin, c'est aussi le rôle de la reconnaissance et du respect, et par conséquent également de ce qu'Axel Honneth appelle le « mépris, c'est-à-dire de déni de reconnaissance »[46] dans l'organisation du travail de nettoyage que je m'efforcerai d'éclaircir. J'aborderai tout particulièrement le rôle que tiennent ces mécanisme sociaux (par leur présence, mais aussi par leur absence), dans le maintien, la réactualisation, mais aussi la contestation voire le renversement des rapports de domination. Mon objectif sera alors d'envisager les questions du respect ou encore de l'offense non pas comme des valeurs morales, mais bien comme des processus qui, bien que reposant sur des valeurs morales – par exemple dans le cas du nettoyage la dévalorisation du traitement du sale ou encore la valorisation des compétences techniques –, n'en sont pas moins orientés par une quête de justice sociale. Ce questionnement sur la reconnaissance au travail nous permettra de mieux saisir la manière dont se déploient les rapports de domination dans le travail de nettoyage. Je m'attacherai ainsi à dévoiler des rapports de domination parfois étonnamment fragiles, dont la perpétuation repose notamment sur le respect qui les accompagne. Nous verrons ainsi que si la domination s'exerce dans certains cas de manière brutale, les dominants doivent le plus souvent faire preuve de respect pour être obéis des dominés. À l'inverse, je montrerai comment le manque de respect, le mépris, peuvent mener dans de nombreux cas à une remise en cause de la domination, et constituer la base de résistances des ouvriers et ouvrières.

Tous les nettoyeurs et les nettoyeuses ne font pas la même expérience du travail. C'est là une évidence, mais on peut également déceler plusieurs manières d'être nettoyeur ou nettoyeuse. Il ne s'agira pas dans cette thèse de proposer une typologie des différentes façons de vivre le travail. On ne trouvera pas non plus une description idéaltypique des vécus ouvriers. Pour autant, on retrouve dans ces vécus des traits qui permettent de les rapprocher ou les éloigner les uns des autres. Parmi ces traits, l'un des plus flagrants est l'identification forte d'une minorité d'ouvriers et d'ouvrières à leur travail. Ces derniers ont tendance à se définir comme des professionnels du nettoyage. Ils adoptent en partie un langage, notamment technique, propre à la profession. Ils s'intéressent au fonctionnement de l'entreprise, et s'investissent souvent fortement dans leur travail, effectuant des heures supplémentaire, ou cherchant à grimper les échelons quand ils le peuvent. Ce sont aussi ces individus qui mettent en avant une « conscience professionnelle », et s'attachent à réaliser un travail de qualité en toutes circonstances. Ces ouvriers et ouvrières sont plus souvent que les autres dans des positions sociales leur offrant des opportunités réalistes de voir leur situation matérielle s'améliorer. L'essentiel des quelques Français « blancs » (selon la catégorisation ordinaire dans la société française) que j'ai rencontré étaient dans ce cas, et les

46 Axel HONNETH, *La lutte pour la reconnaissance*, traduit par Pierre RUSCH, Paris, Gallimard, 2013, p. 161.

hommes plus souvent que les femmes. Les individus disposant d'un certain capital scolaire, à la condition que le nettoyage ne soit pas pour eux un emploi d'appoint, avaient également plus que les autres tendance à s'engager dans ce type d'identification. Pour cette minorité, le travail de nettoyage s'envisage comme une carrière, dans laquelle on investit des ressources en vue d'améliorer sa situation. À l'inverse, une majorité des ouvriers et ouvrières utilise peu le terme de « professionnel » pour s'auto-désigner. Moins bien lotis que les premiers, plus souvent immigrés, ils ne cherchent pas, ou dans une moindre mesure, à s'attirer les faveurs de leur hiérarchie. Cela ne signifie pas nécessairement qu'ils mettent moins d'attention dans leur travail, mais cette attention tend à être plus influencée par d'autres facteurs – relations avec les usagers de l'espace par exemple – que par les perspectives de mobilité ascendante au sein de la profession.

Cette construction sociale du travail comme un travail de « professionnel » est particulièrement révélatrice du poids des rapports sociaux dans l'identification au travail, mais elle n'en est qu'un exemple. Que ce soit dans la répartition des différentes tâches ou les interactions avec les usagers du lieu nettoyé, les rapports sociaux de sexe, de race[47], d'âge ou bien sûr de classe interviennent largement dans l'expérience des différents individus. J'expliquerai ainsi combien la division sexuelle du travail est importante à l'intérieur même du secteur, ce qui permet de comprendre pourquoi, dans un secteur composé majoritairement de femmes, un grand nombre de mes enquêtés se sont avérés être des hommes. Cette division du travail s'organise notamment autour de la visibilité du travail effectué, les femmes héritant bien souvent des travaux les plus éloignés des regards. Mais d'autres processus entrent en ligne de compte dans la sexuation du travail. Je montrerai par exemple comment par la désignation de certains travaux comme requérant une certaine force physique, les hommes parviennent à se réserver les tâches les plus valorisées, en passant sous silence l'aspect pourtant tout aussi éprouvant de travaux requérant moins de puissance mais plus d'endurance.

Nous verrons par ailleurs que si les rapports sociaux de sexe sont particulièrement flagrants dans leur influence sur l'organisation du travail de nettoyage, d'autres rapports sociaux requièrent également notre attention. C'est notamment le cas des rapports de race, particulièrement importants dans la compréhension d'un travail dont presque 30 % de la main-d’œuvre est étrangère[48], et où les français sont en majorité non-blancs, du moins sur les terrains observés. Un exemple de l'incidence de ces rapports de race dans le travail se trouve dans la délégation des tâches considérées comme les plus sales aux individus racisés. Cette délégation se fait souvent de

47 Race comme sexe seront envisagés dans cette thèse dans leur sens social. En aucun cas il n'est question d'entrer de défendre l'existence de races biologiques par exemple, pas plus que d'affirmer une différence naturelle entre les sexes.

48 Voir tableaux 4 et 5 et graphique 3 de l'annexe 3

manière peu visible, et s'observe alors au travers de la répartition objective des tâches. Mais elle peut parfois se faire de manière plus ostensible, en mobilisant des propos ouvertement racistes. Toutefois, c'est généralement soit en l'absence des racisés, soit quand ils sont dans des positions particulièrement fragiles – c'est notamment le cas des intérimaires –, que sont tenus ces propos.

Si les expériences du travail varient, c'est aussi au travers du langage utilisé pour en parler que l'on peut trouver des indices de leur diversité. Selon que l'on choisit de désigner le secteur comme celui de la « propreté » ou du « nettoyage », les instruments utilisés comme des « machines » ou des « décapeuses* », les opérations réalisées comme des « prestations » ou du « boulot », les implications en termes de vécu ne sont pas les mêmes. Parmi ces différents langages, je montrerai que l'un d'entre eux, identifiable dans des expressions, des mots, des tournures de phrases, constitue un langage dominant. Les termes en sont dictés par les employeurs, et engagent une vision du travail qui n'a rien de neutre. Nous verrons notamment que l'une des caractéristiques de ce langage est de produire une focalisation sur le résultat de l'activité plutôt que sur le travail lui-même. En s'appuyant en particulier sur un langage technique, dont la maîtrise est complexe, ce langage permet aux dominants d'imposer une description du travail qui est aussi une prescription pour les ouvrières et les ouvriers. Pour autant, si ce langage parvient à s'imposer comme le langage légitime, au sens bourdieusien, les nettoyeurs et les nettoyeuses n'assistent pas passivement à la dépossession de leur travail et des mots pour en parler. Tout au contraire, des formes de langages alternatives sont développées, qui rappellent souvent la présence d'un Nous, s'appuyant sur le partage d'une même condition dominée, que celle-ci soit ouvrière, migratoire, ou encore de sexe.

L'objet de cette thèse est finalement de montrer que les ouvriers et ouvrières du nettoyage constituent un groupe pris entre un monde du nettoyage qui a ses propres logiques internes, son langage, ses codes, et des univers plus larges, comme celui des classes populaires. Il est possible de considérer les nettoyeurs et les nettoyeuses comme un groupe professionnel particulier, constitué sur la base d'une réalité sociale partagée, et d'un *ethos* professionnel commun. La thèse met alors au jour une structure objective du travail, des relations de domination, et des corps qui se redéfinissent, sont réaffirmés ou contestés, se réactualisent, en fonction des particularités du nettoyage et tout particulièrement de la nature le plus souvent productrice d'une absence (de sale) de cette activité. Il s'agit de comprendre comment cette réalité sociale se déploie, quelle part d'*agency* y est laissé aux individus, et jusqu'à quel point ces derniers se considèrent comme partageant un *ethos*. Car les nettoyeurs et les nettoyeuses sont également tenus par, en lutte contre, bref, aux prises avec des mécanismes plus larges. Qu'il s'agisse de la structuration du

travail, des relations de domination et de leur réactualisation, ou des corps façonnés par et pour, mais aussi en-dehors et contre le travail, il est impossible de saisir le sens des actions et des représentations des ouvriers et ouvrières du nettoyage sans considérer qu'ils appartiennent aux classes populaires, et évoluent au sein d'un monde dont le fonctionnement est loin de n'être régi que par l'activité de travail salarié spécifique qu'ils exercent. La domination salariale qui s'exerce sur les nettoyeurs et les nettoyeuses n'est ainsi compréhensible qu'en considérant le tableau plus large que constitue le salariat. Le cumul des emplois, les stratégies de mobilité professionnelle, nous enjoignent à interroger les trajectoires sociales des nettoyeurs et des nettoyeuses sans nous restreindre à cette seule activité. Si le nettoyage transforme les corps, ces derniers se construisent aussi dans d'autres espaces sociaux que celui du travail, et ces espaces sont partagés avec d'autres. Tout particulièrement, les rapports de domination de sexe et de race qui traversent le monde du nettoyage doivent être envisagés au sein de la société qui les produit, et ne se limite certainement pas à une seule profession. Je montrerai que l'expérience corporelle de la domination et des résistances à cette dernière des ouvrières et ouvriers du nettoyage se construit dans cette tension permanente entre spécificités de l'activité et relations avec le reste du monde social.

Je développerai mon propos en trois temps. Une première partie sera consacrée à la construction de mon objet de recherche. Cette construction ne doit pas être entendue comme un propos préliminaire, visant à permettre l'exposition des résultats, mais bien comme une part de la production scientifique de la thèse. J'y aborderai les questionnements méthodologiques et épistémologiques qui peuvent conduire à s'intéresser aux nettoyeurs et aux nettoyeuses en s'attachant à leur expérience corporelle. Le travail de terrain sera détaillé et raconté pour fournir au lecteur ou la lectrice les éléments factuels du déroulé de l'enquête. Sur cette base, j'expliquerai en quoi la démarche d'immersion qui fut la mienne a pu apporter des données originales sur l'expérience ouvrière, et comment j'ai interprété ces données à la lumière des autres sources plus classiques que sont les entretiens et l'analyse quantitative. Les techniques d'enquête seront interrogées dans le détail de leur élaboration et de leur mise en œuvre, afin de montrer comment ces techniques – anonymisation, traitement des carnets de terrain, logiciels utilisés dans l'analyse quantitative – transforment et orientent le regard du chercheur. C'est par l'adoption d'une démarche réflexive que je m'efforcerai de situer le point de vue adopté par l'enquête, non pas pour neutraliser mon propos, mais pour donner les clés de son objectivation. Cette première partie traitera également de la construction de l'objet de la recherche. Les enjeux de définition des termes ou encore de classement des individus y seront détaillés. De la même manière que

pour les questions méthodologique, je montrerai comment les termes employés ou les catégories utilisées – le fait par exemple de considérer les nettoyeurs et les nettoyeuses comme des ouvriers et des ouvrières – ne sont pas neutres, et engagent à penser le travail de nettoyage d'une manière qui se distingue tant du discours des employeurs, que de celui de l'État.

La seconde partie aura pour objectif de détailler la structuration des relations dans l'expérience du travail de nettoyage. J'y expliquerai comment fonctionne le marché de l'emploi dans le secteur. Nous verrons notamment qu'il existe une importance prépondérante des relations inter-individuelles, dans l'embauche comme dans le maintien dans l'emploi ou la mobilité professionnelle. Plus que les institutions étatiques comme Pôle emploi, ou une organisation spécifique de la branche, ce sont bien ces relations directes, entre ouvriers mais aussi avec des membres des hiérarchies, sur lesquelles repose la structuration de l'emploi dans le secteur. Par la suite, je m'attarderai sur chacun des deux types de relations sociales qui caractérisent le travail de nettoyage. Le premier type est celui d'une relation salariale. Comme le reste des ouvriers et ouvrières, les nettoyeurs et les nettoyeuses sont engagés contractuellement dans une relation avec la hiérarchie de leur entreprise. Cette relation se déploie autour d'une tension entre uniformité du salariat – la forme des contrats ou la défense de ses droits via les conseils de prud'hommes ne sont ainsi pas spécifiques au nettoyage – et spécificités du secteur – l'importance du temps partiel ou les différents langages utilisés pour parler du travail font de la relation salariale dans le nettoyage une relation particulière. À côté de la relation salariale, ou plutôt imbriquée avec cette dernière, se trouve la relation de service qui caractérise une activité souvent sous-traitée par une autre entreprise ou institution publique. Les interactions des nettoyeurs et nettoyeuses avec les salariés de l'entreprise dite cliente ou donneur d'ordres, avec les clients de cette entreprise ou les usagers de l'institution concernée, constituent un second pôle qui structure l'expérience sociale du travail de nettoyage. Je montrerai comment ces interactions font notamment intervenir des processus de reconnaissance, de mépris, d'évaluation ou de dévalorisation du travail des ouvriers et ouvrières du nettoyage.

Enfin, la troisième partie aura pour objet d'explorer en détail les rapports sociaux de domination tels qu'ils sont exercés, actualisés, dans le travail de nettoyage. Il y sera question de la manière dont la domination peut perdurer, se maintenir, mais aussi des résistances qui sont déployées face à cette domination. Je décrirai ces relations en partant de l'idée que dominations et résistances sont à penser sans les dissocier, les premières s'accompagnant toujours des secondes. J'envisagerai les résistances qu'opposent les nettoyeurs et les nettoyeuses à la domination comme ne se limitant pas aux seules luttes sociales engageant une mobilisation

explicite contre les dominants. Tout au contraire, je montrerai qu'à l'intérieur même du travail, dans son quotidien, se déploient une multiplicité de petites résistances, qui grippent la machine de la domination, et menacent parfois même de l'arrêter. Ces résistances, nous verrons qu'elles se logent notamment dans les corps au travail. Les nettoyeurs et les nettoyeuses développent des techniques du corps, dont l'efficacité leur permet par exemple de ralentir le rythme de travail, contre les cadences qui leurs sont imposées. Mais ces corps au travail ne sont pas vécus uniquement comme corps contraints ou corps résistants. Ils sont aussi le lieu de la confrontation la plus immédiate avec la matière, qui caractérise le travail de nettoyage.

Peut-on parler du corps des ouvriers et ouvrières du nettoyage sans s'intéresser à leur vie privée, hors du travail ? Comment saisir les impacts de ce dernier, en matière de santé, de fatigue, de rythme, sans tenir compte des enjeux familiaux, des parcours migratoires, des formes de consommation ou de l'habitat ? Quel est en définitive le « monde privé des nettoyeurs et des nettoyeuses », pour reprendre le mot d'Olivier Schwartz[49] ? Vouloir répondre à cette question aussi bien que l'a fait Schwartz dans le cas de la cité d'Habitations à loyers modérés (HLM) du Nord-Pas-de-Calais de son enquête, supposerait d'avoir pénétré en profondeur l'habitat des nettoyeurs et nettoyeuses de mes terrains. Il aurait fallu que je passe du temps chez eux, que je réalise de véritables observations de leurs lieux de socialisation hors travail. Cela n'a pas été le cas, et mon aperçu de ce monde n'a consisté qu'en quelques « incursions », au fil des entretiens et des amitiés liées dans le travail. Propos plus intimes tenus au cours d'une pause, ou d'un temps de travail à deux, histoires de vies données en entretiens, retours sur les rêves, les espoirs, les désillusions, recueillis autour d'un verre à mon domicile ou dans un café : que faire alors de tous ces matériaux ? Pour saisir au plus près l'expérience sociale, le développement de la thèse sera entrecoupé de courts portraits de quelques nettoyeurs et nettoyeuses avec qui j'ai travaillé. Ces portraits, au nombre de six, seront placés avant l'introduction des six derniers chapitres, et traiteront plutôt de la vie hors travail des individus.

49 Olivier SCHWARTZ, *Le monde privé des ouvriers*, Paris, Presses Universitaires de France, coll. « Quadrige », 2012, 531 p.

Première partie :

Construction de l'objet,

de l'enquête à la méthode

Avant de commencer l'exposition des résultats de ma recherche, il me faut en premier lieu poser un certain nombre de bases à mon propos. De quoi, et de qui, est-il question exactement ? Que faut-il entendre précisément par les termes de nettoyage, ou d'ouvrier, quand je les mobilise ? Quelle méthode a été utilisée, sur quelles bases théoriques s'appuie-t-elle ? Comment s'est déroulée très concrètement l'analyse des données ? Mais aussi, dans quelle mesure ma propre position sociale a-t-elle pu influencer mon travail ? Quelles précautions ont été prises pour en tenir compte ? Quels enjeux politiques sont soulevés par ma démarche ? Autant de questions auxquelles il est nécessaire d'apporter, sinon une réponse définitive, à tout le moins des éclaircissements.

Cette première partie, qui regroupe une exposition des conditions de l'enquête, des questionnements méthodologiques, des interrogations sur le sens de la démarche adoptée, ou encore un travail de définition des termes, vise à apporter ces éclaircissements. Elle est structurée en trois chapitres, chacun ayant une ambition spécifique. Le premier chapitre, placé ici pour permettre au lecteur ou à la lectrice une entrée dans la recherche directement par le terrain exploré, consiste en un récit de l'enquête. Rédigé dans un style plus narratif que le reste de la thèse, il vise à reprendre les principaux éléments de cette histoire, depuis l'élaboration du projet de recherche, jusqu'à sa conclusion, en insistant particulièrement sur la description des terrains étudiés. On y trouvera une première approche du monde étudié dont le principal but est d'inviter à suivre ma démarche dans son élaboration, et à rencontrer les terrains, en identifiant les lieux et le type d'activités pratiquées.

Le second chapitre est consacré à la méthodologie employée. Il s'agira alors de revenir sur les fondements théoriques aussi bien que sur la mise en œuvre pratique de l'enquête. J'y détaillerai le sens de ce que je qualifie d'immersion s'agissant de l'enquête qualitative, en revenant sur les liens avec d'autres traditions. En particulier, je situerai ma démarche au sein des méthodes qualitatives, depuis l'observation participante jusqu'à l'entretien informel, en passant par la participation observante. Il sera également question, bien que plus rapidement, des méthodes quantitatives qui ont été mobilisées en complément de l'enquête. Au-delà des interrogations théoriques, il s'agira aussi de rentrer dans le détail du traitement des données. Je m'efforcerai de préciser les techniques utilisées, que ce soit dans l'analyse des entretiens, l'exploitation des chiffres, ou encore la rédaction elle-même. Les choix faits dans la manière d'exposer les matériaux, ou encore les logiciels utilisés et la manière dont je m'en suis servi, seront expliqués dans ce chapitre.

Enfin, il sera question dans un troisième chapitre du vocabulaire et des catégories sociologiques utilisées dans la thèse. J'expliciterai notamment mon utilisation du terme de nettoyage, au regard des différents termes communément utilisés pour décrire l'activité dont il est question ici. Je m'interrogerai également sur les catégories mobilisées, notamment celles de nettoyeur et de nettoyeuse, afin d'en expliciter le sens, et d'en pointer les limites, notamment au regard de leur mobilisation par d'autres, qu'il s'agisse d'acteurs du terrain, d'institutions en particulier étatiques, d'organisations patronales ou syndicales, ou encore de chercheurs et de chercheuses.

Chapitre I : L'histoire de l'enquête

Avant d'entrer dans l'exposition proprement sociologique des conditions de production et des résultats de cette thèse, je me propose de revenir dans cette première partie sur l'histoire de cette enquête. Il s'agira dans ce premier temps de raconter, avant d'analyser, afin de permettre au lecteur de disposer d'un aperçu de ce qu'a pu être mon travail de thèse sur un plan plus subjectif. Avant de chercher à expliciter, objectiver, conceptualiser, bref rendre scientifiquement productive ma recherche, je m'efforcerai simplement ici de proposer un récit, qui, s'il atteint son but, transmettra quelque chose d'une expérience sensible du travail de nettoyage.

Notre récit commence donc à l'été 2011, quand germe en moi l'idée de réaliser un doctorat au sein de ce qui était alors le Centre de sociologie des pratiques et des représentations politiques (CSPRP), intégré depuis dans un nouveau laboratoire, le LCSP. L'objet de ce doctorat n'est alors pas décidé, et seules sont présentes deux orientations quand j'évoque pour la première fois le sujet avec celui qui deviendra mon directeur de thèse. La première me vient d'un parcours universitaire quelque peu improbable. D'abord passé par la filière universitaire Staps, je ne me suis réorienté vers la sociologie qu'en deuxième année de master. De ce parcours, me reste notamment alors – et toujours aujourd'hui – une attention particulière aux aspects corporels du social. Saisir les interactions comme mettant en jeu des sensibilités, des mouvements, des gestes, comprendre comment des valeurs peuvent modeler des corps, mais aussi comment l'organisation physique d'une situation peut modifier les comportements, tel était l'objet de mon travail. Cela constituait une première orientation de départ. La seconde n'était pas tant motivée par mon parcours universitaire que par mon engagement et ma (courte) carrière militante. Syndicaliste depuis mes années de licence dans des organisations à la gauche de l'Union nationale des étudiants de France (Unef) – Fédération syndicale étudiante (FSE), puis Sud étudiant –, impliqué dans des mouvements de soutien aux sans-papiers – Réseau éducation sans frontières (RESF) notamment –, et engagé depuis ma première année de master dans une organisation politique de gauche, c'est au cours de cette carrière militante que la question des classes sociales s'est présentée à moi pour la première fois. C'est une volonté à la fois d'approfondir le sujet, d'actualiser une pensée critique, et de remettre en question une manière de voir la classe ouvrière qui me semblait parfois trop simpliste, qui a fondé ma seconde orientation : une attention aux classes populaires, terme qui m'apparaissait à la fois plus englobant – car il permettait de ne pas

retenir les seuls ouvriers, mais aussi des employés par exemple –, et moins figé dans une tradition marxiste que je ne reniais pas pour autant.

C'est donc armé de ces deux orientations, relativement vagues, que j'ai présenté mon projet à Numa Murard pour la première fois. Un travail de discussion a permis par la suite de faire émerger ce qui deviendrait mon projet de thèse. Plusieurs angles ont été envisagés pour aborder ces questions, depuis le sport jusqu'à la santé, en passant par celui qui a finalement été retenu : le travail. Rapidement, je me suis tourné vers des travaux qui m'attiraient : ceux des ethnographes du travail, et tout particulièrement ceux et celles qui avaient travaillé eux-mêmes et elles-mêmes dans les métiers qu'ils et elles étudiaient. C'est à ce moment que le choix de réaliser ma thèse auprès des ouvriers et ouvrières du nettoyage s'est imposé. Un court moment, j'ai également envisagé un travail sur les métiers de la sécurité, mais j'ai vite abandonné cette perspective. La méthode que j'avais retenue, une forme d'observation participante fortement engageante, ne me paraissait pas pouvoir être compatible avec mes opinions politiques si je travaillais sur ce type de métiers. Le secteur du nettoyage s'est donc imposé, à la fois par élimination d'autres secteurs, comme la sécurité mais aussi le bâtiment (déjà exploré par Nicolas Jounin[50], qui fut l'une de mes principales inspirations), et parce qu'il me paraissait être une sorte d'archétype du travail des classes populaires d'aujourd'hui – image, on le verra, en partie fantasmée. La suite n'est que formalités académiques, mettant en jeu essentiellement trois acteurs qu'étaient le CSPRP en tant qu'équipe d'accueil, l'Unité de formation et de recherche (UFR) de sciences sociales de Paris 7 qui m'a permis d'enseigner trois années durant en tant que moniteur, et l'École normale supérieure (ENS) de Cachan qui m'a accordé un financement de contrat doctoral.

Tout cela nous mène à l'automne 2011, où, après quelques semaines d'exploration théorique et de préparation de mon entrée sur le terrain, j'ai décidé de me lancer, sans grandes hypothèses au départ. Tout au plus avais-je pour projet d'être attentif aux effets de la présence du sale sur le travail de celles et ceux que je n'appelais pas encore les nettoyeuses et les nettoyeurs. Néanmoins ma préoccupation principale était bien plus terre-à-terre : il me fallait réussir à me faire embaucher, tout en cachant au moins une partie de mon statut de chercheur. J'avais en effet résolu de ne pas faire part de mon statut de sociologue aux employeurs, et de réserver ma franchise sur l'objet de ma présence aux ouvriers et ouvrières avec qui je travaillerais. J'ai d'abord pris les agences d'intérim pour cible principale. J'en ai rapidement repéré quelques unes (rares) spécialisées dans le secteur, et en ai fait ma priorité. J'ai alors fait face à des refus divers. Une

50 Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, la Découverte, coll. « La Découverte-poche. Sciences humaines et sociales », 2009, 274 p; Nicolas JOUNIN, « Humiliations ordinaires et contestations silencieuses », *Sociétés contemporaines*, n° 70, nº 2, 29 Mai 2008, pp. 25-43.

agence me disait « ne pas avoir de postes en ce moment ». La suivante ne faisait plus dans le secteur, et si j'avais de la chance, me renvoyait vers une autre. Une troisième prenait sans enthousiasme mon *curriculum vitae* (CV), et ne me rappelait jamais. Quelques agences enfin, m'ont proposé des postes dans d'autres secteurs. Après cette première impasse, j'ai décidé, sur les conseils d'un syndicaliste du secteur, d'élargir mes perspectives. J'ai alors engagé une recherche d'emploi tous azimuts. Connaissances, amis, rencontres fortuites, syndicalistes, tout y passait. Chaque fois que je croisais des nettoyeurs ou des nettoyeuses, je m'efforçais de les aborder, et cherchais à savoir « s'il y avait du boulot ». J'ai fait le tour des entreprises que je parvenait à identifier, et j'y déposais mon CV. Toujours en vain. Une seule fois, un balayeur de rue m'a orienté vers le service voirie d'une mairie de la proche banlieue de Paris, et j'ai pu décrocher un entretien en citant son nom. On m'a alors proposé des emplois d'un autre type – j'en ai tiré les conclusions par la suite en retirant de mon CV un certain nombre de mentions comme celle du baccalauréat ou encore mes engagements associatifs –, mais devant mon insistance à travailler dans le nettoyage, l'entretien s'est terminé sur un « je vous rappelle dans le mois » qui n'a jamais été suivi d'effets.

Je commençais à désespérer quand une première opportunité sérieuse s'est présentée. En bonne entente avec les propriétaires (mari et femme) du café voisin de mon domicile, le Baroudeur[51], j'allais parfois aider leur fils, qui avait des difficultés au collège. J'ai un jour profité de ma présence pour solliciter quelques clients au sujet de ma recherche d'emploi, quand Ines, la patronne du café, m'a proposé de faire quelques heures de ménage par semaine dans la cuisine de l'établissement. Sur le moment, j'ai hésité, pris au dépourvu, car j'avais fait part à Ines de mon travail de thèse. Néanmoins, j'ai fini par décider d'accepter, dans l'idée à la fois de réaliser un premier travail exploratoire, et d'ajouter une expérience dans le domaine à mon CV. Nous étions alors le 29 octobre 2011. Durant quelques semaines, j'ai donc nettoyé les cuisines du Baroudeur tous les lundis. Parallèlement, j'ai employé une nouvelle méthode dans ma recherche : l'épluchage des offres déposées sur le site internet de Pôle emploi. Chaque fois qu'une offre concernait un emploi de nettoyage (au sens large, incluant donc des postes d'agent d'entretien, ou de technicien de surface), sur un poste non qualifié, et si possible dans le cadre d'un travail en équipe, je répondais à l'offre. Le 9 novembre 2011, la méthode a payé. J'ai appelé ce jour là ClariNet, une entreprise proposant une offre d'emploi comme agent de nettoyage industriel en Île-de-France.

51 L'ensemble des prénoms des individus de l'enquête, de même que les noms des entreprises, ont été anonymisés. Le détail des procédés utilisés figure dans le chapitre 1.2.

1. ClariNet

À mon cinquième appel, j'ai une réponse. Une femme me demande d'abord mes coordonnées, ainsi que mes horaires actuels de travail – 3 heures le lundi après midi. Commentaire de la personne au bout du fil : « ah oui, c'est pas ça qui va vous permettre de vivre! ». Puis, elle m'explique qu'il y a deux types de postes à pourvoir. Le premier est un temps complet :

> Nous recherchons quelqu'un de polyvalent, à la fois sur les horaires, et sur les activités, vous pouvez faire différentes choses, des vitres, des sols, des parkings... bon, on cherche quelqu'un qui prenne des initiatives, qui n'ait pas les deux pieds dans le même sabot. C'est une société familiale et c'est un poste susceptible d'évoluer, par exemple vers un poste de chef d'équipe. Nous on veut que la personne prenne des initiatives, pas quelqu'un qui croit qu'il travaille à la sécu. Enfin bon, j'ai rien contre la sécu hein mais... Voilà, il nous faut quelqu'un qui saura se débrouiller, qui peut tenir un véhicule, parce que des fois quand on voit les gens qui postulent...[52]

Le second poste est un temps partiel. Cette fois, c'est du travail en équipe, à heures plus fixes. Il faut être véhiculé, et se rendre dans différents magasins, partout en Île-de-France. La femme continue ses explications :

> J'essayerai de vous mettre dans des endroits près de chez vous, 20 km maximum, mais en même temps, une fois par mois je vais vous mettre sur un lieu à plus de 35 km, pour déclencher le remboursement de frais kilométriques. Il faut pas le voir comme une punition, c'est pour vous.[53]

Je réponds être plus intéressé par la seconde offre, mais que la première n'est pas à exclure. La femme m'explique alors qu'elle va contacter et convoquer tous les candidats pour le même jour. Une semaine plus tard, le mardi 15 novembre, on m'appelle pour me convoquer le lendemain à 11h. Manque de chance, un rendez-vous médical important m'empêche de répondre positivement, mais j'obtiens de décaler l'entretien à 14h.

Les bureaux de ClariNet, comme c'est souvent le cas des entreprises que j'ai démarchées, sont situés dans une zone industrielle au milieu de nulle part, dans une petite commune de Seine-et-Marne. Malgré mes précautions – j'ai prévu une bonne heure d'avance et imprimé un itinéraire *via* le site internet Mappy –, je me perds plusieurs fois avant d'arriver enfin à destination le jour de l'entretien d'embauche. Mais je suis à l'heure. J'entre dans un bâtiment manifestement neuf, monte un escalier, et la femme avec qui je dois m'entretenir m'accueille. On ne perd que peu de temps en présentations, elle me demande tout de suite ma carte grise et mon permis, que je lui donne. Nous sommes interrompus par l'arrivée de deux ouvriers, dont un que j'ai vu dehors. Elle

52 Carnet de terrain, recherche d'emploi, mercredi 9 novembre 2011
53 Carnet de terrain, recherche d'emploi, mercredi 9 novembre 2011

passe un bon quart d'heure avec eux sans plus faire attention à moi. Manifestement, ce sont deux chefs d'équipe. Ils échangent quelques informations avec celle qui me fait passer l'entretien, qui s'avérera plus tard être la gérante de l'entreprise.

> L'un des chefs d'équipe : Ah celle-là c'est une histoire aussi. Une seule intérimaire. Elle est venue. Après moi je lui ai montré, je lui ai donné une tête de loup*. Après elle a commencé à faire comme ça [fait le geste de faire la poussière au plafond], elle a vu que ça commençait à tomber sur lui, elle a dit que non, je peux pas, elle a dit que non je m'en vais. Même pas 5 minutes en magasin. Elle a dit que non, je peux pas... je peux pas supporter des choses comme ça.
>
> La gérante : Ah vous vous êtes tapé des fadas vous. Restée 5 minutes, alors je vais mettre « folle furieuse ». On va les prévenir. Folle furieuse ça va aller. Je pense que ça va être clair. Non non, il y a des... il y a des tarées. Mais j'en ai eu une comme ça un jour, qu'on m'a envoyé comme laveur de vitres. Elle a fait des vitres elle m'a dit qu'elle aimait pas avoir les mains mouillées. Je lui ai dit, je crois qu'on fait une erreur, vous êtes laveur de vitre... « Oui mais j'aime pas avoir les mains mouillées ».[54]

Après quelques échanges sur du matériel – demandes de protections contre le froid, de seaux plus solides, etc –, les chefs d'équipes s'en vont. On repasse à mon cas, et la gérante m'explique qu'elle va me poser quelques questions. La première question me met dans le bain : « Marié, des enfants ? », me demande la gérante. Je ne vois pas bien l'utilité de la question – ou plutôt je me rends bien compte qu'il s'agit de favoriser les profils qui accepteront de terminer le travail dans la nuit –, mais je réponds tout de même par la négative. S'ensuit une série de questions sur ma disponibilité : possibilité de travailler le soir ? Oui. Le samedi, le dimanche ? Oui. Un autre emploi ? Plus ou moins, je mentionne mes heures au Baroudeur, « au black ». Se déplacer est-il un problème ? Non. Puis, on passe à mes compétences. « Alors, lire, écrire, oui », énonce la gérante, sur un ton affirmatif. Non pas qu'elle m'ait vu ni lire ni écrire, mais ma manière de m'exprimer, et peut-être ma couleur de peau, semblent avoir parlé à ma place. Je m'en sors moins bien en ce qui concerne les compétences spécifiques au nettoyage. Lavage de vitres, « rotofileuse », nettoyage haute pression, coupe-bordure, au mieux je m'en sors avec des « vous apprendrez, c'est pas difficile », au pire avec un coup de crayon dans la case « non » de la fiche que la gérante tient devant elle. Une fois l'interrogatoire terminé, on m'explique le travail. Il s'agit de nettoyer les magasins d'une chaîne de supermarchés, que j'appellerai ici DiscountPlus, dans toute la région parisienne. En général, m'indique la gérante, pas à plus 20 kilomètres de mon domicile :

> De temps en temps, pour essayer de vous rembourser en frais kilométriques, on essaye de vous faire faire un déplacement d'une trentaine de kilomètres. Donc c'est pas une punition, c'est pour que vous ayez 35 et 35 kilomètres aller-retour donc ça

54 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mercredi 16 novembre 2011

> fait 70, vous allez être remboursé entre 30 et 40 euros, donc c'est ce qui vous permet de faire un plein à peu de choses près. Et avec un plein, vous allez faire beaucoup plus de 70km. Donc voilà, c'est la petite aide qu'on a trouvée.[55]

Précisons que la petite aide en question présente surtout le gros avantage d'être défiscalisée pour l'employeur. Un complément de salaire nettement moins coûteux qu'une augmentation donc, et qui peut s'arrêter n'importe quand. Ce sont ensuite les horaires de travail qui sont abordés. 18 heures – 22 heures. Ou 23 heures, ça dépend. Et puis finalement, ça peut aussi être 21 heures. On m'explique que l'horaire de fin varie, et que tout cela se compense. « On lisse sur le mois », traduisez : ne pas trop compter sur des heures complémentaires, ni sur les majorations des heures de nuit... Nous finissons donc par nous mettre d'accord sur un contrat de 16 heures par semaines – soit 4 jours de 18 heures à 22 heures –, dont je ne verrai pas la couleur avant plusieurs semaines – il sera finalement signé le 9 janvier 2012. Je repars, après que l'on m'a recommandé d'acheter un appareil de navigation géolocalisée. Quelques jours plus tard, je reçois par courriel les adresses des premiers magasins où me rendre.

À partir de ce jour, commença ma première véritable expérience de terrain. Je suis resté à ClariNet durant quatre mois, et n'ai plus revu ni l'une ni l'autre des deux dirigeantes de l'entreprise avant le jour de mon départ. Je ne suis d'ailleurs jamais revenu dans les bureaux de ClariNet, hormis lors de ce dernier jour. Mes contacts avec la direction se limitaient à des messages textes pour m'informer de changements d'horaires ou de lieux de travail, et exceptionnellement des coups de téléphone. Pour le reste, j'avais affaire aux échelons inférieurs de la hiérarchie de ClariNet, que je vais décrire maintenant. Un organigramme (partiel) de ClariNet figure par ailleurs en annexe[56].

« Entreprise familiale », comme la décrivaient ses patronnes lors de l'entretien, ClariNet était dirigée par deux femmes, que tout le monde appelait Mme Berrond et Mme Martin. Je n'ai connu leurs prénoms que via des recherches annexes sur internet, ou en lisant mon contrat. Mme Martin, gérante officielle de l'entreprise, m'avait recruté, et je n'ai plus eu affaire à elle par la suite. Elle s'occupait, selon les dires d'Ahmed – l'unique cadre de l'entreprise –, de l'aspect financier des choses. Mme Berrond, elle, fournissait les plannings, envoyait des messages textes quand il y avait des changements, et appelait parfois les ouvriers pour régler d'éventuels problèmes. À aucun moment je n'ai vu ni l'une ni l'autre sur ce que l'on appelle « un chantier », c'est-à-dire dans un magasin DiscountPlus. Mais il se racontait qu'en un temps révolu, Mme Berrond travaillait avec ses ouvriers. Mme Berrond parlait par ailleurs couramment l'espagnol,

55 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mercredi 16 novembre 2011
56 Voir annexe 4

notamment avec certains ouvriers originaires de ou passés par ce pays. Cela – et quelques autres indices – me fait supposer qu'elle était elle aussi immigrée, ou issue d'un milieu hispanophone, mais je n'en ai jamais eu la confirmation.

Ahmed, algérien d'une quarantaine d'années, était le seul cadre de l'entreprise. Je ne le vis pour la première fois que plus d'un mois après mon arrivée, et c'est lui qui me fit signer mon contrat. Par la suite cependant, nous allions être amenés à travailler ensemble très souvent. Ou plutôt, j'allais être amené à travailler sous sa supervision. Car c'était là la grande différence entre Ahmed et tout le reste des salariés de ClariNet : son travail consistait – en tout cas c'est ainsi qu'il le pratiquait, et la chose était revendiquée – à contrôler, organiser, répartir les tâches d'exécution. Presque jamais je ne l'ai vu assurer lui-même une de ces tâches. Là encore, il n'en avait pas toujours été ainsi. Ahmed aimait rappeler qu'il avait gravi les échelons en commençant simple ouvrier. Parmi ceux qui étaient désormais sous ses ordres, il s'en trouvait qui l'avaient connu à leur niveau, et qui disaient à qui voulait l'entendre qu'il n'avait jamais été un bon ouvrier. Toujours est-il qu'au moment de mon enquête, il avait été promu depuis peu. Très investi, Ahmed imposait une cadence nettement plus élevée que les chefs d'équipe, n'hésitait pas à ajouter des tâches au chantier du jour pour satisfaire le client, même quand ces tâches n'étaient pas prévues. Il encourageait chacun à travailler plus, et s'il pouvait parfois dire du mal des patronnes, il n'en était pas moins qualifié régulièrement de mouchard, et ce qu'Ahmed savait ne restait que rarement inconnu de la direction.

Mais je ne devais pas rencontrer Ahmed avant plusieurs semaines. À mon arrivée, deux personnes étaient mes supérieurs hiérarchiques directs : Sajith et Ibrahim, les deux chefs d'équipes, que j'avais vus lors de mon entretien d'embauche. Tous deux avaient une quarantaine d'années – Sajith 45 exactement, je n'ai pas connu l'âge précis d'Ibrahim. Le premier était d'origine sri-lankaise – d'abord réfugié politique, il avait été naturalisé français par la suite –, le second comorien. Plus tard, un troisième chef d'équipe, Hamid, fut recruté, pour des tâches substantiellement différentes. Sajith et Ibrahim, tous deux disposant d'un véhicule utilitaire de fonction, avaient pour charge d'apporter le matériel chaque jour dans le magasin DiscountPlus que nous allions nettoyer. Seaux, brosses, balais, « lavettes* » (sortes de balais sur lesquels on peut fixer une « microfibre* », rectangle plat destiné au même usage qu'une serpillière), éponges, produits, chiffons, « tête de loup » (brosse en forme de boule fixée au bout d'un manche pour nettoyer en hauteur), grattoir* (lame de métal fixée au bout d'un manche, utilisée notamment pour retirer les *chewing-gums* restés collés au sol), tout cela était apporté chaque jour par les chefs d'équipe. Ils avaient également pour tâche d'organiser le travail, mais comme nous allons le

voir, ce n'était pas nécessairement le cas. En revanche, ce sont eux qui faisaient signer le fameux « rapport de prestation de service » (RPS[57]) au représentant de DiscountPlus, une fois le chantier terminé.

Hormis les personnes que je viens de citer, personne n'avait d'autorité sur les autres ouvriers, du moins au sens d'un statut hiérarchique reconnu par l'entreprise. On peut toutefois distinguer trois types d'ouvriers à ClariNet, et ce au regard de deux éléments de distinction. Ces éléments sont le type de contrat de travail, et le temps de travail. On trouvait à ClariNet des ouvriers en contrat à durée indéterminée (CDI), le plus souvent à temps plein ; d'autres en contrat à durée déterminée (CDD), généralement à temps partiel ; un troisième groupe enfin, moins nombreux, constitué d'intérimaires, dont la présence n'était jamais très prolongée – pas plus de quelques jours pour chaque mission. J'appartenais pour ma part à la seconde catégorie, en CDD et à temps partiel. J'ai pu identifier formellement six ouvriers en CDI, huit en CDD, et trois intérimaires. J'ai également vu un laveur de vitres, deux ouvriers et une ouvrière clairement salariés à ClariNet, mais dont je n'ai pu identifier les types ou durées de contrat. De la même manière, j'ai travaillé avec une intérimaire un soir, mais nous nous ne sommes quasiment pas parlé. Ces personnes ne figurent donc pas dans l'organigramme en annexe.

J'ai au départ été affecté à ce qui constituait l'essentiel de l'activité de ClariNet : le « nettoyage magasin ». Chaque soir, j'étais placé au sein d'une équipe ayant pour charge de nettoyer un magasin DiscountPlus, chaîne de supermarché à bas coût. Le lieu changeait chaque jour, et avec lui la taille du magasin, l'état de saleté, la personnalité et l'humeur du chef de magasin, ou celles de ses clients. Un même magasin était nettoyé par ClariNet tous les un à deux mois, sans que je sache exactement comment se prenait la décision d'aller ici ou là. Deux équipes agissaient généralement en même temps, dans deux magasins différents, chacune avec l'un des deux chefs d'équipe, Sajith et Ibrahim. Le chef d'équipe ainsi que quelques ouvriers, généralement ceux à temps plein, arrivaient à 15 heures dans le magasin. À partir de 18 heures, le reste de l'équipe, dont je faisais partie le plus souvent, les rejoignaient. Le magasin fermait entre 19 heures et 21 heures, et nous terminions le travail entre 22 heures et 23 heures en temps normal. Parfois, le « chef mag' » – chef du magasin –, impatient, nous ordonnait de partir à 20 heures. D'autres fois, le travail avait été mal estimé et nous restions jusqu'à minuit. Rarement, nous partions plus tard. Les tâches auxquelles nous avions affaire étaient toujours les mêmes, bien que l'une ou l'autre puisse être inexistante dans certains magasins. La première partie du travail se faisait alors que le magasin était encore ouvert au public. Il s'agissait alors de petites

57 Le RPS est un formulaire que l'ouvrier ou le responsable du nettoyage fait signer au responsable du donneur d'ordres après chaque prestation, pour le transmettre ensuite à la direction de l'entreprise de nettoyage.

tâches, au cours desquelles il s'agissait d'éviter de déranger les clients. Nettoyage des étiquettes, de la poussière sur les extincteurs, ou encore des congélateurs du magasin, la plupart des travaux effectués impliquaient du petit matériel, rarement plus qu'un seau, une brosse, et un chiffon. Deux tâches faisaient exception. Dans les magasins DiscountPlus, un certain nombre de produits – sucre, farine par exemple –, sont exposés directement par palettes, et non placés dans des rayonnages. La première tâche consistait donc à utiliser un « transpal'* » – abréviation de « transpalette* », un engin permettant de soulever les fameuses pièces de bois et leur marchandise pour les déplacer – et à nettoyer sous chacune de ces palettes. Cette tâche était le plus souvent assurée par les chefs d'équipe, mais pas toujours. En revanche, le nettoyage de la réserve du magasin, sauf cas exceptionnel, était systématiquement le travail du chef d'équipe. Là encore, l'utilisation du transpal', de même que celle de l'autolaveuse – machine que l'on pousse pour nettoyer de grands espaces au sol –, était courante.

À partir de 19h, les magasins commençaient à se vider, jusqu'à leur fermeture. Nous entamions alors des travaux plus lourds, non réalisables en présence des clients. Le nettoyage des caisses occupait l'essentiel du temps de la plupart des ouvriers. D'autres terminaient les premières tâches, ou encore nettoyaient le sol du magasin. Là encore, une autolaveuse était utilisée, conduite le plus souvent par le chef d'équipe. Les ouvriers à temps partiel s'occupaient de passer le balai avant l'arrivée de la machine, ou encore d'humidifier le sol à l'aide d'un seau quand une machine trop vieille n'était plus en mesure de le faire automatiquement. Exceptionnellement, il pouvait arriver que nous passions une couche de cire* afin de protéger le sol une fois celui-ci nettoyé. Mais c'était là une pratique rare, et nous faisions généralement tout pour éviter ce surplus de travail, chacun s'efforçant de convaincre le chef mag' que la chose était superflue.

Cette activité, je l'ai exercée de manière régulière durant environ trois mois, si bien que j'avais eu le temps de prendre mes marques dans ces équipes. Je commençais à connaître mon travail, n'avais plus besoin de demander chaque fois que je terminais une tâche ce que je devais faire ensuite, avais identifié les collègues les plus efficaces, ceux que je n'appréciais pas, ceux avec qui je partagerais ma pause cigarette. C'est à partir de ce moment que la direction de ClariNet a commencé à m'envoyer sur des chantiers légèrement différents. Ahmed, qui n'était presque jamais présent lors des nettoyages magasins, l'était souvent sur ces chantiers « exceptionnels ». Grand nettoyage avant l'ouverture d'un nouveau magasin, nettoyage d'entrepôt, ou dans un magasin en cours de construction, j'y ai découvert d'autres ouvriers, que je ne connaissais pas. Plus autonomes, Ahmed les traitait avec plus d'égard que mes autres collègues, et je compris très vite que je n'étais pas affecté à ce type de « missions » par hasard.

Rapidement, Ahmed m'a proposé de « faire plus d'heures », d'évoluer vers un temps plein, pour finir par me proposer carrément un poste de chef d'équipe. Toutes ces propositions n'étaient qu'orales, et il est probable que la dernière se serait transformée en CDI à temps plein sur un poste autonome plutôt qu'en réel poste à responsabilité, si je ne l'avais déclinée. Il n'empêche, j'étais clairement invité à m'investir dans l'entreprise, et faire partie de ces équipes valorisées était censé m'y inciter.

La chose est devenue encore plus évidente quand, autour de la même période, ont commencé les « nettoyages chocs ». Cette formule, utilisée par la direction de ClariNet au départ, et rapidement réappropriée par des ouvriers – souvent raccourcie en « choc » –, désignait des opérations très différentes de celles des « nettoyages magasins ». Rapidement, une équipe spécifique plus ou moins stable a été constituée pour ces tâches. La constitution de ces équipes est venue d'une situation problématique pour DiscountPlus : l'invasion de plusieurs de ses magasins par des souris. Ce qui a commencé comme une mission exceptionnelle s'est peu à peu transformé pour ClariNet en contrat à moyen terme. Cela a posé à la direction un problème fondamental : d'un côté, une manne financière non négligeable pouvait être dégagée si elle parvenait à assurer ces nouveaux nettoyages. De l'autre, ses ouvriers n'y étaient pas formés, et leurs erreurs, si elles étaient tolérées par DiscountPlus sur des missions exceptionnelles, ne l'ont plus été quand la tâche est devenue régulière. Les nettoyages chocs concernaient essentiellement les rayonnages sur lesquels était entreposée la marchandise, et étaient divisés en cinq phases : le « dépotage », le « démontage », le nettoyage à proprement parler, le « remontage », et le « rempotage » – tous ces termes sont ceux utilisés par les salariés du donneur d'ordre DiscountPlus. Le dépotage consistait à retirer les marchandises du rayon, et le démontage à retirer le rayon lui même, en dévissant plusieurs planches. Remontage et rempotage étaient les actions inverses.

Lors du premier nettoyage choc, nous avons réalisé l'ensemble de ces tâches. Mais rapidement, une entreprise spécialisée est venue s'occuper du démontage et du remontage des rayonnages. Nous n'avons alors plus été chargés que du dépotage, du nettoyage, et du rempotage. Mais encore une fois, ces trois tâches ne se répartissaient pas aléatoirement entre les ouvriers, du moins une fois passés les quelques jours durant lesquels tout le monde découvrait le travail à accomplir. Tout d'abord, rapidement, une partie des ouvriers a refusé de participer aux nettoyages chocs, nettement plus éprouvants. Le travail pouvait en effet se terminer très tard, les tâches de manutention étaient pénibles, et le rythme plus intense. Ces ouvriers, paradoxalement, étaient ceux en CDD. Bien que plus précaires sur le papier, ces derniers disposaient en effet

généralement d'un autre emploi plus stable, qui leur permettait d'imposer leurs conditions à ClariNet, ce qui n'était pas le cas des ouvriers en CDI. Les deux chefs d'équipes se sont quant à eux trouvés dans une position ambivalente, qui leur permettait de refuser en partie le nettoyage choc, mais pas en toutes circonstances, ce qui n'a pas manqué de provoquer des altercations, notamment entre Ibrahim, le plus décidé à refuser ces travaux – probablement parce que contrairement à Sajith, il exerçait le matin une activité de garagiste – et Ahmed, le superviseur. ClariNet a fini par embaucher Hamid, un troisième chef d'équipe, qui connaissait Ahmed. Spécifiquement recruté pour encadrer les nettoyages chocs, il a dès lors posé nettement moins de problèmes à la direction que les ouvriers plus anciens comme Ibrahim. Le reste de l'équipe était donc composé d'ouvriers en CDI, de quelques intérimaires à l'occasion, et de moi-même, seul ouvrier en CDD continuant d'accepter ce travail. Peu avant mon départ, d'autres ouvriers, relations d'Ahmed et de Hamid furent eux aussi recrutés spécialement pour ces travaux, complétant une équipe désormais moins récalcitrante.

À l'intérieur de cette équipe, tout le monde ne faisait pas la même chose. Très vite, repérant chez moi et quelques autres une capacité dans le dépotage/rempotage des produits, Ahmed nous attribua prioritairement cette tâche. Plus encore, j'ai un jour été chargé de la formation d'un autre ouvrier à cet aspect du nettoyage choc. Les plus à l'aise avec l'organisation du magasin – le dépotage/rempotage demandant une certaine minutie à cet égard –, mais aussi les plus dociles au travail ont été affectés à ces tâches, les autres héritant du nettoyage à proprement parler, moins coûteux en énergie mais aussi beaucoup moins valorisé.

Une dernière actrice a fait son apparition sur mon terrain quelques jours avant mon départ. Comme la plupart des femmes que j'ai rencontrées sur ce terrain – hormis les deux patronnes de ClariNet et les clientes des magasins –, Lucia était une salariée de DiscountPlus. Mais sa place était radicalement différente de celle de toutes les autres. Ni caissière, ni chef mag', ni même « réseau » – échelon supérieur au chef de magasin dans la hiérarchie de DiscountPlus – ou « directrice régionale », Lucia était simplement Lucia, et sa fonction était de contrôler notre travail, lors des nettoyages chocs en particulier. La relation établie avec elle en devenait tout à fait originale. Impossible de plaisanter avec elle, ou de se moquer ensemble de la hiérarchie, comme nous pouvions le faire à l'occasion avec une caissière ou un agent de sécurité. Mais impossible aussi de mettre en œuvre les manœuvres de contournement des ordres que nous utilisions avec un chef mag' jugé trop pointilleux, profitant de ce qu'il n'aurait pas le temps de tout vérifier. Avec Lucia, tout était minutieusement contrôlé, et il fallait presque toujours repasser une seconde fois voire une troisième, si bien que nous avons fini par anticiper le fait

qu'elle nous reprocherait toujours quelque chose. Il a donc fallu réinventer la triche, apprendre à mettre de l'attention au travail pour mieux endormir son contrôle, avant de profiter de son relâchement pour à nouveau se permettre quelques écarts. À ce jeu, Amara, un collègue en CDI, et moi avons assez rapidement constitué un binôme de choc. Plus vite que les autres, nous avions compris l'intérêt « d'en mettre un coup » pour éloigner Lucia de nous, et nous avons commencé à en récolter les fruits. Désignés clairement comme efficaces, notre travail est devenu moins observé, voire parfois pas contrôlé du tout, et nous avons alors pu de nouveau ranger un produit sans perdre de temps à vérifier sa place exacte, ou négliger une tache qui refusait de partir facilement.

C'est à ce moment que, malgré mon contrat prévu pour durer jusqu'au 31 mars, j'ai décidé de quitter ClariNet avant cette date. Non parce que je n'aurais pas pu tenir physiquement – j'ai finalement quitté l'entreprise le 13 mars 2012, soit deux semaines avant la fin officielle de mon contrat –, mais sans doute plutôt pour me rappeler que je conservais la maîtrise de mon terrain. Le sentiment d'être exploité, devenu si fort que la seule perspective d'en tirer une thèse en devenait insuffisante, me rongeait tant que j'éprouvais le besoin d'afficher aux yeux de tous ma liberté d'action en démissionnant. Sans grand intérêt pour la recherche elle-même, cette sortie de terrain fut en revanche absolument nécessaire d'un point de vue personnel. J'ai vécu ce départ anticipé comme une véritable libération, bien que je regarde parfois aujourd'hui ce terrain avec une pointe de nostalgie. Mais si je garde de bons souvenirs de mon immersion à ClariNet, il n'en reste pas moins que cet impératif de départ qui s'est imposé à moi, alors même que j'aurais pu bien plus simplement attendre la fin de mon contrat, en dit long sur la nécessité pour le sociologue de se distinguer des autres, ceux et celles qui mènent leur contrat au bout et espèrent son renouvellement, et donc sur la dévalorisation du travail de nettoyage, vécue sans doute de manière accrue par un individu habitué aux rétributions du travail intellectuel.

Suite à mon départ de ClariNet, j'ai recontacté les ouvriers dont j'étais parvenu à obtenir un numéro de téléphone. Après quelques difficultés, je suis parvenu à fixer des rendez-vous avec six d'entre eux, pour réaliser des entretiens. Ceux-ci se sont déroulés à mon domicile (dans un cas), au domicile de l'ouvrier (dans un autre cas), ou dans un lieu public ou semi-public (deux cas dans ma voiture, un dans un *fast-food*, un dans un parc public). À chaque fois, je laissais le choix entre ces différentes options à l'ouvrier, en n'insistant que sur la tranquillité nécessaire au bon déroulement de l'entretien. Si ces entretiens formels sont si peu nombreux, comme en ce qui concerne les autres terrains d'ailleurs, c'est qu'ils n'ont constitué dans cette recherche qu'un appui. L'essentiel des données récoltées provient d'abord d'entretiens informels, au travail, lors des

pauses, ou autour d'un café après ou avant le nettoyage du jour. Les entretiens enregistrés, utiles pour obtenir une image d'ensemble de la vie des nettoyeurs et nettoyeuses, ne sont venus que dans un second temps. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle ces entretiens – à ClariNet comme sur les autres terrains –, n'ont eu lieu qu'avec des ouvriers et ouvrières que je connaissais déjà bien.

2. La crèche des Bambins heureux

Après une période durant laquelle je me suis concentré sur des aspects plus intellectuels du travail de thèse – une première communication dans le cadre d'un séminaire de doctorants et doctorantes en particulier –, j'ai décidé début juin 2012 de reprendre un travail de terrain. Passées quelques tentatives infructueuses de retrouver un emploi, et notamment des échecs répétés auprès des agences d'intérim, la chance m'a à nouveau souri, d'une manière inattendue. La crèche des Bambins heureux, une entreprise auprès de laquelle j'avais présenté une candidature en réponse à une annonce Pôle emploi à l'automne 2011, a repris contact avec moi. Rapidement, j'ai été convoqué pour un entretien, auquel je me suis rendu le 26 juin. La perspective d'un emploi directement dans une entreprise ne sous-traitant pas le nettoyage, au sein d'une équipe où je savais que nous ne serions que deux salariés assurant ces tâches, ne correspondait pas exactement à mon projet. J'ai néanmoins décidé de me rendre à l'entretien, à la fois car je ne disposais pas d'autre opportunité, et parce que cela m'offrait une possibilité d'observer un terrain différent à titre de comparaison. C'est Caroline, la directrice de la crèche qui m'a accueilli. Rapidement, j'ai compris que Caroline n'était pas la plus haut placée dans la hiérarchie, bien qu'elle fût la plus haute responsable que je vis jamais. Elle était en effet en charge de la crèche des Bambins heureux de la petite ville de banlieue parisienne où je travaillais, mais les Bambins heureux se sont en fait avérés constituer un groupement privé de plus de 500 crèches dans toute la France. À aucun moment toutefois je n'ai eu de contact avec des salariées[58] d'autres crèches, à l'exception d'un jour où une agente de service est venue pour recevoir une formation à la préparation des repas.

Après avoir trouvé mon chemin dans la zone industrielle où se situait la crèche, j'ai donc rencontré Caroline, une femme dynamique d'environ 35 ans, qui m'a fait entrer dans son bureau. L'entretien a commencé par une question ouverte, concernant ma motivation à postuler. J'ai alors raconté une histoire que je m'étais inventé, faite d'échec scolaire, de travail au noir et de volonté de stabilisation. C'est d'ailleurs la seule fois que j'ai eu à m'expliquer un peu longuement sur ma

58 Je mobiliserai le féminin quand je traite de l'ensemble des salariées de la crèche, les femmes étant très largement majoritaires.

motivation, les entreprises de nettoyages ne s'étant quant à elles intéressées à mon parcours passé que sous l'angle des compétences et expériences acquises. Caroline me résuma ensuite les tâches qu'on attendrait de moi. Nettoyage de sols, aide à la préparation de repas, poussières, nettoyage après le goûter des enfants, rien que de très classique, seule la gestion du linge – gants, serviettes, et bavoirs essentiellement – m'a un peu surpris. Rapidement, comme à ClariNet, l'entretien s'est centré sur l'organisation concrète du travail, et les choses se sont déroulées comme si j'étais déjà recruté. La directrice m'a donné le montant de mon salaire brut mensuel, averti des encombrements sur la route, mais aussi d'un autre aspect du travail :

> Bon, vous allez voir, c'est un métier de filles hein, il n'y a que du personnel féminin. Moi j'ai vu votre CV je me suis dit « pourquoi pas, après tout ? », donc voilà. Vous serez le seul... Alors peut-être qu'elle vont être un peu méchantes avec vous.[59]

L'avertissement m'a laissé un peu sans voix, mais j'ai quand même bredouillé qu'étant plutôt sociable, je devrais m'en sortir. N'ayant pas encore fait mon choix quant à la pertinence du terrain, j'ai obtenu sans difficulté un délai de réponse, et quitté la crèche.

Trois jours plus tard, ma décision prise de tenter l'expérience, j'ai rappelé Caroline, pour accepter le poste. L'affaire a tout de suite été réglée, et j'ai rejoins l'équipe le 3 juillet 2012. On trouvait à la crèche des Bambins heureux une hiérarchie moins complexe qu'à ClariNet. En effet, la seule personne détenant une autorité statutaire sur les autres était Caroline, la directrice de la crèche – à ne pas confondre avec une autre Caroline, professionnelle de la petite enfance. On pouvait ensuite diviser les salariées en deux groupes : les professionnelles de la petite enfance, qui s'occupaient de changer, nourrir, faire dormir et occuper les enfants ; et les agents de services, Stéphanie et moi. L'organigramme en annexe[60] récapitule les places de chacune, les enfants – et les personnes s'en occupant – étant divisés en trois groupes selon leur âge. Il précise également le type de contrat de chaque salariée, quand j'ai pu en avoir connaissance.

Mon travail à la crèche des Bambins heureux s'est trouvé nettement moins éprouvant physiquement que celui à ClariNet. Cela a même constitué pour moi un problème à mes débuts, et je peinais à trouver à m'occuper. Passés les premiers jours, l'organisation de mon travail était presque systématiquement la même. J'arrivais à 9 heures à la crèche, et trouvais déjà là ma collègue Stéphanie, le plus souvent occupée à plier gants, serviettes et « surchaussures* » dans la lingerie. Je m'occupais de lancer les machines à laver et sécher le linge si la chose était nécessaire, et je terminais de plier le linge, parfois en compagnie de Stéphanie. Puis, je nettoyais les « sections », c'est-à-dire les espaces de deux pièces – l'une pour les activités, l'autre pour la

59 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, mardi 26 juin 2012
60 Voir annexe 4.

sieste – destinés à accueillir les enfants. Ce nettoyage consistait en de petites choses – poussières, nettoyage de miroirs –, et parfois un passage de microfibre sur certains sols. Je nettoyais également un certain nombre de casiers, rebords de fenêtres et autres extincteurs dans les couloirs séparant les sections. Enfin, je retournais m'occuper du linge une fois les machines terminées. À partir de 10 heures environ, Stéphanie entamait la préparation des repas, dont je n'étais pas chargé. Toutefois, j'allais régulièrement l'aider, plus pour passer le temps que parce que mon aide était nécessaire. À 11 heures, nous servions les repas aux enfants, et les professionnelles de la petite enfance s'occupaient de les faire manger. Pendant ce temps, j'avais parfois à nouveau des machines à lancer ou du linge à plier. Mais le plus souvent, nous passions le temps en discutant avec Stéphanie. Aux alentours de midi les repas étaient terminés, et les enfants partaient faire la sieste. Nous ramenions alors la vaisselle dans la cuisine avec Stéphanie. Le plus souvent, Stéphanie se chargeait de la vaisselle, pendant que je nettoyais le sol des pièces principales des sections, inoccupées grâce à la sieste. Quand je terminais suffisamment tôt, j'aidais Stéphanie à terminer la vaisselle. À 13 heures, je partais prendre ma pause.

La crèche disposait d'un étage, réservé au personnel, où se situaient la salle de pause, un vestiaire, et une sorte de débarras. Je prenais donc ma pause en compagnie des autres salariées de la crèche. Pas de toutes cependant. D'abord, Stéphanie ne mangeait jamais en salle de pause, et n'y mettait quasiment pas les pieds – elle terminait en effet à 13h30, et ne disposait donc pas de pause déjeuner. D'autres, comme Fanny ou Florianne mangeaient également régulièrement à l'extérieur. Si les autres déjeunaient presque toujours à la crèche, les pauses étaient cependant prises de manière décalées, afin qu'une personne soit toujours présente dans chaque section. Par conséquent, les salariées présentes lors de ma pause n'étaient pas toujours les mêmes. Une fois mon déjeuner terminé, je restais parfois un peu en salle de pause, sortais fumer une cigarette, et terminais généralement ma pause en compagnie de Stéphanie dans la lingerie. À 13 heures 30, Stéphanie partait, et j'entamais mes tâches de l'après-midi : nettoyage des toilettes du personnel, de l'étage, gestion du linge encore, et nettoyage des sols des couloirs et de la lingerie. Une particularité concernait la salle de pause : Caroline, la directrice, avait mis en place un planning de nettoyage de la salle, englobant tout sauf le nettoyage du sol. L'ensemble des salariées accomplissait ce nettoyage chacune à son tour, à l'exception de Stéphanie et moi, qui n'étions pas inscrits au planning. La seule tâche de nettoyage qui n'était pas déléguée aux agents de services mais partagée par l'ensemble du collectif de travail… excluait donc les agents de service de ce dernier, bien que cela soit justifié par une volonté de nous soulager.

Cette particularité des repas me permet de dire un mot de la structure de ce collectif de travail. Parmi le personnel de la crèche, deux groupes affinitaires étaient clairement constitués. Le premier rassemblait uniquement des professionnelles de la petite enfance, toutes blanches. Caroline (non pas la directrice mais l'employée) en était clairement la *leader*, et on retrouvait également dans ce groupe Anais, Sonia, Elisabeth, Marie-Laure, et Jennifer. Le groupe était notamment identifiable par le fait que ses membres déjeunaient ensemble chaque fois que possible, et partageaient des choses uniquement au sein de ce groupe – par exemple des pizzas achetées à l'extérieur. Le second groupe était constitué de trois personnes : Stéphanie, Fanny, et Florianne, qui elles aussi déjeunaient parfois ensemble, mais à l'extérieur de la crèche. Chacun de ces deux groupes structurait les relations entre les salariées de la crèches, et les autres individus pouvaient se trouver rattachés, volontairement ou non, à l'un ou l'autre de ces groupes. C'est ainsi par exemple que, bien que m'étant efforcé de ne pas « choisir mon camp » dans les conflits opposant ces groupes, j'ai finalement été classé comme proche du second groupe, et traité en conséquence. Le principal moyen de maintenir l'existence de ces groupes consistait en d'incessants commérages s'échangeant entre les individus d'un même groupe. Il faut ici entendre commérages au sens de Norbert Elias, c'est-à-dire non pas simplement un ensemble de commentaires péjoratifs, mais un phénomène participant à la structuration d'un groupe. « La structure du commérage est liée à celle de la communauté à laquelle appartiennent ceux qui jasent »[61], explique Elias, et la chose était flagrante à la crèche des bambins heureux. Les deux groupes, qui à l'instar des habitants du quartier étudié par Norbet Elias et John L. Scotson s'inscrivaient dans une « structure sociale inégalitaire »[62] articulée autour de l'emploi occupé, du niveau de diplôme, de la précarité du contrat, et de la couleur de peau, mobilisaient les commérages comme un moyen d'exclusion et d'inclusion de chaque groupe. Les commérages dont j'ai pu saisir quelques bribes du groupe dominant ressemblaient ainsi fortement à ceux décrits par Elias chez les individus respectables du village : ils célébraient le professionnalisme ou le sérieux du groupe, et dénonçaient les attitudes jugées incorrectes, comme le fait de rire bruyamment par exemple, dans l'autre groupe. Cependant, le parallèle trouve ses limites lorsqu'il est question de l'autre groupe, celui des exclues. Il me semble en effet qu'Elias néglige, en étendant son analyse à un cadre général des relations entre groupes intégrés et intrus, les possibilités de mobilisation par ces derniers du commérage comme moyen de résistance. C'est ce qui semblait se passer, au moins en partie, à la crèche, où Stéphanie, Fanny, et Florianne – essentiellement mais pas toujours uniquement –, avaient pris acte des commérages du groupe le

61 Norbert ELIAS, « Remarques sur le commérage », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 60, n° 1, 1985, p. 24.

62 J'emprunte le mot à Francine Muel-Dreyfus, auteure de l'introduction à l'article cité.

plus intégré, et décidé d'y répliquer, notamment par d'autres commérages. En accusant les professionnelles de l'autre groupe de mal s'occuper des enfants, de n'être pas assez autonomes, ou encore d'avoir des rapports trop proches avec la direction, un commérage véritablement opposé se mettait en place, et rendait possible d'envisager d'autres perspectives que l'intégration au groupe dominant – perspectives qui passaient néanmoins généralement par l'idée de quitter la crèche. Autour de ce commérage, se construisait un autre groupe, certes exclu car dénigré par les individus à la position sociale la mieux intégrée, mais pouvant lui aussi se revendiquer comme le plus respectable, faisant appel à une autre définition de la respectabilité.

Après ce petit détour sur la « guerre des clans » à la crèche des Bambins heureux, comme elle était parfois appelée par certaines salariées, j'en reviens au déroulé de ma journée. Aux alentours de 15 heures 30, l'heure venait de distribuer les goûters aux enfants, ce que je faisais à l'aide d'un chariot sur roulettes. Puis, j'attendais le plus souvent sans rien faire ou presque que le goûter soit terminé, je nettoyais la vaisselle, et ma journée était terminée à 17 heures 30. Je quittais alors la crèche, en même temps que les premiers enfants. Mes journées se ressemblaient relativement, du point de vue du travail accompli, et avaient pour point commun de nombreux moments d'inactivité. Je passais ainsi de longues minutes à lire – j'avais apporté un livre après quelques jours, sur les conseils de mes collègues –, ou à discuter avec une collègue, le plus souvent Stéphanie. Moins souvent qu'elle, je me rendais dans les sections, mon aisance avec les enfants n'étant pas des plus développées.

En septembre 2012, mon contrat se terminait, mais l'opportunité de continuer le terrain se présentait. Toutefois, entamant une mission d'enseignement à l'université de Paris 7, j'ai décidé d'arrêter là cette seconde expérience. Ce terrain a par ailleurs présenté une particularité à la sortie. Comme à ClariNet, j'avais pris le parti d'avertir les personnes directement concernées par mon travail de chercheur de la raison de ma présence. En l'occurrence, seule Stéphanie était dans ce cas, et je lui ai donc rapidement expliqué les choses. Mais la réalité que j'avais observée compliquait ma tâche. Alors qu'à ClariNet, je n'avais eu aucune difficulté à ne jamais rien dire de ma recherche à la direction, la chose fut différente aux Bambins heureux. À ClariNet, j'avais observé un rapport d'exploitation salariale violent et décomplexé. Entre la confiance des ouvriers et celle de leur direction, j'avais fait un choix, et pouvais assumer ce dernier sans aucun scrupule, bien qu'il implique – soyons honnêtes – de tromper mes employeurs. Aux Bambins heureux, la directrice semblait s'efforcer de valoriser le travail des agents de service, d'apporter une certaine formation à ces derniers. Toute paternaliste que soit cette manière d'agir, j'y étais malgré tout sensible, et me suis donc senti obligé de révéler mon travail à ma sortie du terrain. J'en avais

cependant auparavant discuté avec Stéphanie, qui n'y voyait pas d'inconvénient. J'ai mis du même coup au courant le reste de mes collègues, professionnelles de la petite enfance.

Stéphanie, ma collègue agente de service, a pris la chose avec beaucoup de compréhension, voire d'enthousiasme, m'encourageant dans ma recherche, répondant à de nombreuses questions de ma part. Toutefois, la complicité relativement forte que nous avions établi au travail n'a jamais dépassé ce cadre, et hormis quelques échanges de messages textes, je n'ai pas réussi à la revoir à l'extérieur, ne serait-ce que pour réaliser un entretien. Le contact n'a pour autant jamais été vraiment rompu. Du côté des professionnelles de la petite enfance, je n'ai reçu que peu de retours, sans doute aussi car je n'en cherchais pas vraiment. En revanche, j'ai eu une discussion en tête à tête avec la directrice de la crèche. Celle-ci me dit d'abord :

> Je comprends ce que vous voulez dire, mais on ne m'enlèvera pas de la tête que c'était malhonnête, mais c'est bien qu'il y ait des gens comme vous. Et puis si vous me dites que c'est anonyme, ça devrait aller, tant que c'est bien fait. Moi je pense que vous auriez pu me le dire, juste à moi, d'autant que voilà je suis pas quelqu'un de... mais bon, je comprends, et c'est très intéressant votre truc.[63]

Plusieurs fois, Caroline a insisté sur le fait qu'elle s'était sentie trompée, mais elle a également manifesté un intérêt pour ma recherche, m'en demandant un retour. Pris au dépourvu, et désireux de ne pas en dire trop sur ce que j'avais pu observer en l'absence de la hiérarchie, j'ai réalisé ce retour sous la forme d'un entretien d'une vingtaine de minutes centré sur l'importance de la reconnaissance du travail des agents de service.

3. Valévol

Hormis mes tentatives de réaliser un entretien avec Stéphanie, qui sont restées sans succès, je n'ai repris le travail de terrain qu'en février 2013. Mes premières recherches plus globales m'avaient informé que plus de la moitié des ouvriers et ouvrières du nettoyage appartenaient à de très grandes entreprises – selon les chiffres de la Fédération des entreprises de propreté et services associés (Fepsa), 52 % des salariés de la branche travaillent pour les 0,9 % d'entreprises de plus de 500 salariés[64]. Je souhaitais par conséquent réaliser au moins une enquête de terrain dans une entreprise de ce type. Après quelques tentatives de candidatures spontanées au hasard des informations que je trouvais sur ces entreprises – sans succès –, j'ai changé de stratégie à la fin du mois de mars. L'une de ces entreprises, que j'appellerai ici Valévol, disposait de plusieurs agences en région parisienne. Employant 70 000 salariés, dont 40 000 dans le seul secteur du nettoyage d'après son site internet, Valévol était l'un de ces groupes multi-services que je voulais

63 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, vendredi 14 septembre 2012
64 *Les chiffres clés, édition 2013*, Fédération des entreprises de propreté et services associés, p. 9.

approcher, et présentait cet intérêt d'avoir pignon sur rue dans plusieurs endroits proches de Paris. J'ai donc profité du fait que je disposais d'une voiture pour faire le tour de ces agences, mon CV en poche. Plutôt que de continuer à éparpiller les candidatures, j'ai fait le choix de « cibler » Valévol, en insistant auprès des agences. Chaque semaine, je me rendais dans chaque antenne de Valévol que j'avais pu identifier. La première semaine a été peu fructueuse. Selon les agences, soit on me congédiait sans même accepter mon CV, soit je trouvais porte close, soit, dans les meilleurs cas, on prenait mon CV en me précisant qu'il n'y avait pas de travail pour l'instant. La seconde semaine s'est trouvée plus encourageante. Je me suis concentré sur les trois agences ayant accepté mon CV. Dans la première, le jeune homme de l'accueil m'a reconnu, et a même appelé une collègue d'une autre agence :

> Là j'ai un intérimaire qui postule chez nous pour être agent de service, c'est quelqu'un de sérieux, il est là toutes les semaines.[65]

Ma persévérance n'était donc pas inutile. Je n'ai rien obtenu de cet appel – fort heureusement d'ailleurs, car les missions de cette autre agence n'étaient pas dans le secteur de la propreté –, mais le début de relation qu'il instaurait entre l'agence Valévol et moi m'encourageait. Dans la seconde agence, on s'est d'abord étonné de mon passage, puisque j'avais déjà déposé mon CV la semaine précédente. Mais une des femmes me recevant s'est aussi exclamée : « hé ben, il est motivé celui-là ! », avant de m'indiquer le bureau d'un responsable. Là encore, l'acharnement sembla commencer à payer, et si je suis ressorti sans emploi, j'avais pu néanmoins avoir un court entretien avec le responsable, qui m'avait transmis sa carte. En plus d'une adresse, je disposais alors d'un nom à donner pour ouvrir les portes. Dans la troisième agence, les choses ont été moins encourageantes, puisqu'on s'est contenté de reprendre mon CV.

Lorsque j'ai repris le chemin des agences Valévol une semaine plus tard, les choses étaient sur le point de se débloquer. J'ai revu les mêmes personnes que les autres fois – je passais toujours le lundi, espérant justement tomber sur des responsables qui me reconnaîtraient. Dans la première agence, l'échange a été bref. Mais le jeune homme de l'accueil me glissa, alors que je partais, qu'il allait contacter directement certains chefs d'équipe. Dans la seconde, j'ai brandi le nom que l'on m'avait donné. Cela ne m'apporta rien, mais la femme qui m'accueillit me dit :

> Ça tombe bien que vous soyez venu, parce que j'ai parlé de vous à quelqu'un d'autre.[66]

Quelques minutes après, un homme dynamique et bien habillé m'a reçu :

65 Carnet de terrain, recherche d'emploi, lundi 8 avril 2013
66 Carnet de terrain, recherche d'emploi, lundi 15 avril 2013

> Je suis désolé, je vous reçois comme ça. J'ai pas beaucoup de temps, beaucoup de travail.[67]

Après m'avoir félicité d'être venu plusieurs fois, en précisant que « d'habitude on recrute par connaissance », l'homme m'a posé quelque questions sur mes compétences. J'ai insisté sur mes deux expériences, en précisant que je ne savais pas vraiment me servir des machines. L'homme évoqua alors un poste à temps partiel, sans machine, qui pourrait s'ouvrir prochainement. Le chantier était éloigné de mon domicile, mais j'ai néanmoins accepté sur le principe, et suis reparti avec la promesse qu'on me rappellerait dans la semaine. Devant mes remerciements, l'homme m'a repris :

> Non non, c'est normal, c'est très bien. En plus voilà, vous parlez le français, vous écrivez le français… pas de problème, je vous appelle sans faute.[68]

La dernière agence n'a toujours rien donné. Deux jours plus tard, j'ai reçu un appel téléphonique d'un certain Mr Grandon. Après quelques difficultés, j'ai compris qu'il avait eu mon contact par le jeune homme de la première agence, et qu'il souhaitait me proposer un poste dans l'hôpital situé à deux pas de mon domicile. Sautant sur l'occasion, j'ai accepté un rendez-vous pour le lendemain à 9 heures 30.

À 9 heures 25 le lendemain, j'arrive donc à l'hôpital, à l'endroit indiqué : bâtiment Bordet, porte 1. L'entrée se fait par une route qui passe sous le bâtiment, où stationnent des ambulances, et des cars de police. Le bâtiment d'en face accueille la faculté de médecine, et des hommes et femmes plus ou moins jeunes en blouse blanche passent de l'un à l'autre. Une malade est dehors avec sa perfusion et fume une cigarette. J'entre dans l'hôpital. À ma droite, un accueil avec deux femmes assises derrière une vitre. J'explique à l'une d'entre elles que j'ai rendez vous avec la société de propreté pour un entretien d'embauche, et lui demande d'appeler le poste 22-215, comme on me l'a expliqué au téléphone. Elle appelle, et explique « qu'un monsieur est là pour un entretien ». Elle raccroche et me dit qu'il arrive. Je reste à quelques mètres.

À ma gauche, une cafétéria (7,50 euros le plat). Derrière moi la porte, par laquelle les allées et venues sont fréquentes (malades, médecins, brancardiers...). En face, un escalier accompagné d'un escalator, au milieu d'un hall de bureaux. Et puis des portes qui indiquent des services de l'hôpital. Plusieurs fois, je vois passer des agents de l'administration pénitentiaire, gilets pare balle sur le torse, menottes à la ceintures, mais je ne vois pas d'armes. Après un moment, un homme arrive. Grand, crâne rasé ou peut-être chauve, métis sans doute. Il porte une

67 Carnet de terrain, recherche d'emploi, lundi 15 avril 2013
68 Carnet de terrain, recherche d'emploi, lundi 15 avril 2013

blouse blanche, et après un instant, j'estime que ce n'est sans doute pas l'homme avec qui j'ai rendez-vous, d'autant qu'il ne s'intéresse pas à moi. Mais il reste dans les parages. Et au bout d'environ cinq minutes, je l'entends dire distinctement à une femme « bon, il faut que j'y aille là, le monsieur attend ». Je comprends qu'il s'agit de moi. La conversation continue, il parle avec deux femmes à l'accent portugais, dont l'une porte une blouse blanche marquée « Valévol santé ». Les deux sont très petites, brunes, et plutôt bien en chair. Au bout d'un moment, l'homme se retourne et me tend la main :

> Florian Grandon, me dit-il, en même temps que son badge que j'aperçois à sa poitrine, excusez moi, vous patientez une minute ?
>
> Moi : Oui oui, bien sûr, pas de problème.[69]

Là dessus il reprend sa conversation, dont je ne saisis pas grand chose. Au bout de quelques minutes, les femmes partent, il leur fait la bise, et revient vers moi en s'excusant, ce à quoi je réponds bien sûr qu'il n'y a pas de problème. Il m'entraîne à sa suite dans les couloirs.

> Bon, alors pour trouver mon bureau, là je vais vous montrer comment trouver mon bureau, après on ira au local si on a le temps... donc vous suivez les panneaux « rééducation ». vous voyez, par là, là [nous passons quelques portes]... vous avez vu c'est bien indiqué. Ensuite vous prenez par là, et là vous avez mon bureau.[70]

Nous sommes arrivés devant une porte où une pancarte dit simplement « Valévol santé », sans plus. Il ouvre la porte, et m'invite à m'asseoir. Je referme derrière moi, et m'assieds sur la seule chaise manifestement destinée à quelqu'un d'autre qu'aux chefs. Le local est très exigu, aucune fenêtre ne vient apporter autre chose que la lumière lugubre des quelques lampes. Des dossiers côtoient des produits de nettoyage sur une étagère, et deux bureaux me font face. Celui devant lequel est ma chaise est une table basique, avec des papiers essentiellement. L'autre est muni d'un ordinateur, d'une imprimante, d'un routeur internet, et d'un téléphone. Derrière les bureaux, deux chaises, pas franchement en meilleur état que la mienne. Et sur le mur, des panneaux sur lesquels sont inscrits des plannings et des notes (« prévoir un nettoyage de tel endroit », « aux chefs : contacter untel »...) avec de nombreuses fautes d'orthographe. Sur ma gauche, un genre de petite cuisine, je distingue une table et un évier, pas grand chose d'autre.

Florian Grandon sort mon CV, de mon côté je sors pièce d'identité, carte vitale et carnet de vaccination qu'il m'avait demandé d'apporter au téléphone. D'entrée de jeu, il me dit : « bon, il faut pas stresser hein, soyez détendu, c'est vraiment pour la forme ». « Oui... » réponds-je sans vraiment me décrisper pour autant. Plusieurs fois au cours de l'entretien, il me demandera si ça

69 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 18 avril 2013
70 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 18 avril 2013

va, me dira de me détendre. Il est dans une approche très sympathique, voire amicale, et il passera d'ailleurs peu à peu au tutoiement au cours de l'entretien. Il regarde mon CV, passe rapidement sur les diplômes et les premières expériences.

> Bon les deux dernières expériences, c'est surtout ça qui va nous intéresser. Vous pouvez m'expliquer un peu ce dont il s'agit ?[71]

J'explique rapidement, pour ClariNet : nettoyage de DiscountPlus, des nettoyages courants, du chiffon et ce genre de choses dans des magasins, et les nettoyage chocs sur toute la nuit, avec de la manutention et du nettoyage intensif. J'explique que j'ai peu touché aux machines. Pour les Bambins heureux : travail plus soigné, moins dur physiquement, gestion d'un espace, préparation de repas, linge, sols… Il passe tout de suite à la description du poste :

> Bon, donc moi je vous explique, le poste sur lequel je veux vous mettre, c'est un poste qui est un peu au milieu de ce que vous avez fait. Vous avez pas de machine, et c'est un poste en restauration en fait. Vous avez pas de contact avec les aliments, mais vous nettoyez un espace, il y a des sols, des poubelles à vider, un self... voilà, c'est assez varié quoi.[72]

À ce moment, un autre homme rentre dans le local, me salue ainsi que celui que j'appellerai bientôt Florian, et s'assied à l'autre bureau. Florian m'explique qu'il s'agit de la personne qui gère les agents.

> Il y a environ 150 agents sur le site, donc le matin c'est... [rires], ça bouge quoi, et donc moi en gros là je fais l'entretien pour lui en fait.[73]

Je viens alors de rencontrer Stéphane, le chef de site, un personnage central à Valévol. Florian m'explique peu les détails du poste envisagé, simplement qu'il s'agit d'un remplacement de vingt jours. C'est peu, mais il envisage également de me former au travail avec machine, ce qui me laisse espérer une suite. L'embauche m'est confirmée oralement, je commencerai le 30 avril. Avant de partir, Stéphane me montre le chemin du « local ». C'est là que je devrai me rendre lors de mon premier jour. Nous empruntons un large couloir souterrain, où nous ne croisons que peu de personnes. Un sol carrelé, des rambardes en béton sur les côtés, de longues gaines au plafond, quelques néons : nous sommes clairement dans une zone qui n'est pas destinée au public. Quelques employés de l'Assistance publique - Hôpitaux de Paris (APHP) manœuvrent de petits engins motorisés qui tractent cinq à six conteneurs, probablement de linge ou de nourriture. Après un virage et environ 200 mètres de marche, nous arrivons au fameux local. Stéphane m'indique comment ressortir, et nous nous séparons.

71 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 18 avril 2013
72 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 18 avril 2013
73 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 18 avril 2013

À partir du 30 avril, j'ai donc travaillé pour Valévol, dans un hôpital de la banlieue parisienne dépendant de l'APHP. Au sein de l'hôpital, différents travaux étaient sous-traités à des entreprises de nettoyage. Le nettoyage courant des espaces peu sensibles (chambres, bureaux, espaces de circulation, extérieur…) était à la charge de Valévol. La plupart des opérations plus lourdes dans ces mêmes espaces (décapage* des sols, nettoyage des murs, nettoyage au jet à haute pression des parkings…) étaient également sous-traitées à Valévol, de manière moins régulière. Je n'ai pas pu observer la manière dont les contrats étaient négociés entre Valévol et l'APHP, mais il est clair que ces opérations lourdes faisaient l'objet de contrats spécifiques – ou à tout le moins d'avenants –, apportant un bénéfice à Valévol en plus du contrat de nettoyage courant. Enfin, des ouvriers de Valévol assuraient également ce qu'ils appelaient un travail de « bio-nettoyage* ». Il s'agissait alors d'un nettoyage d'espaces plus sensibles, comme des blocs opératoires. N'ayant pas ou peu eu accès à ces espaces, je ne suis pas en mesure de dire jusqu'où Valévol était mobilisée dans ces opérations. Il semble toutefois que la limite en la matière résidait en la présence de déchets organiques. À aucun moment je n'ai rencontré d'ouvrier ou d'ouvrière de Valévol dont une partie du travail prescrit consistait à nettoyer du sang, ou le vomi d'un patient. Cela ne signifie pas qu'il en était de même concernant le travail réel, et de telles situations se présentaient régulièrement, mais nous n'étions pas supposés assurer ce type de nettoyage, hormis dans le cas particulier du nettoyage des toilettes. Par ailleurs, le traitement des déchets était sous-traité à une autre entreprise, SNF. Tandis que les ouvriers et ouvrières de Valévol regroupaient les déchets d'un service dans des bennes un peu partout dans l'hôpital, les ouvriers de SNF transportaient ces bennes vers un compacteur unique. Les déchets étaient triés selon trois catégories. Les ouvriers de Valévol avaient affaire aux déchets courants et aux déchets de type « papier/cartons », mais jamais à la troisième catégorie, celle des déchets organiques. Même le transport de ces déchets depuis les salles de soins jusqu'aux bennes n'était pas dans nos attributions.

Mon immersion à Valévol s'est déroulée en deux temps : un premier contrat de vingt jours, et un second de trois mois. Lors de mon premier contrat, je travaillais six heures par jour, du lundi au vendredi, soit trente heures par semaine. Mes horaires étaient fixes : de 7 heures à 10 heures 30 le matin, puis de 14 heures à 16 heures 30 l'après-midi. Je remplaçais Nouha, un ouvrier en congé, chargé habituellement du nettoyage courant du bâtiment des cuisines – le matin –, et de la cantine y attenant – l'après-midi. Nouha avait assuré ma formation en m'accompagnant le premier jour. Le lendemain, j'étais laissé à moi-même ou presque, pour organiser le travail que j’espérais avoir réussi à mémoriser la première fois. Mon second contrat

était également un CDD, dont la justification n'était plus un remplacement mais une augmentation de l'activité de l'entreprise. Mes horaires étaient habituellement de 7 heures à midi, six jours par semaine (le samedi étant mon jour de congé), soit à nouveau trente heures par semaine. Les horaires pouvaient varier exceptionnellement, et mon jour de congé s'est trouvé dans les faits le plus souvent décalé au dimanche. Mon travail était beaucoup plus varié que lors du premier contrat, allant du nettoyage quotidien d'un service, au décapage* de sols, en passant par le nettoyage d'un parking ou d'espaces de circulation. Hormis les tâches de bio-nettoyage, j'ai plus ou moins assuré lors de ce contrat tous les types de travaux délégués à Valévol dans l'hôpital.

Le travail à Valévol présentait une particularité forte en comparaison avec ClariNet : celle de se dérouler sur un site stable et étendu. Le collectif de travail s'élevait à une centaine d'agents, dont une partie présente depuis plusieurs dizaines d'années sur le site. Cette présence longue est particulièrement importante du fait d'une particularité du secteur du nettoyage : l'article 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés. Cet article spécifie que sous certaines conditions, en cas de changement de société prestataire d'un contrat, « le nouveau prestataire s'engage à garantir l'emploi de 100 % du personnel affecté au marché faisant l'objet de la reprise »[74]. Les conditions évoquées concernent le niveau de qualification – à partir d'un certain niveau, les salariés d'encadrement ne sont plus concernés –, l'ancienneté – un minimum de six mois pour les salariés en CDI, les salariés en CDD de remplacement étant traités selon l'ancienneté de la personne qu'ils remplacent –, et la situation régulière au regard de la législation du travail relative aux travailleurs étrangers. Cela signifie concrètement, que sur des chantiers comme ceux des hôpitaux, on rencontre souvent des ouvriers et des ouvrières dont l'ancienneté sur le site est très largement supérieure à celle de leur entreprise. C'était le cas à l'hôpital, où Valévol et ses cadres n'étaient présents que depuis 3 ans. Une autre conséquence de la taille du site était la présence de deux délégués du personnel syndiqués, l'un à la Confédération générale du travail (CGT), l'autre à la Confédération française démocratique du travail (CFDT).

Le travail de nettoyage à l'hôpital s'organisait autour de deux lieux centraux, nommés par les cadres comme par les ouvriers « le bureau » et « le local » (parfois aussi appelé « local de pointage », essentiellement par les cadres). Le bureau était le lieu où aller pour s'adresser à Florian, l'Animateur de secteur (ADS), le plus haut placé dans la hiérarchie de l'agence Valévol à être régulièrement présent sur le site. On y négociait les embauches, y demandait un congé, ou une avance sur le chèque du mois suivant. C'est là que se déroulaient les entretiens d'embauche.

74 *Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 - Texte de base*, article 7.2.

Mais c'était aussi un lieu où pouvait se réunir la hiérarchie, éventuellement en compagnie de quelques ouvriers admis, pour organiser le travail. J'y ai été ainsi admis quelques fois, bien que pas réellement convié à prendre part à la conversation. On y décidait de la constitution de l'équipe de décapage du lendemain, mais on y laissait aussi libre cours à une parole décomplexée, notamment en ce qui concerne le racisme.

Le local[75] était bien plus fondamental pour les ouvriers eux-mêmes. Perdu au milieu des sous-sols de l'hôpital, le local était une pièce d'environ 50 mètres carrés, devant lequel on trouvait non pas un couloir mais une sorte de hall d'environ 150 mètres carrés. Dans ce hall, circulaient les ouvriers de Valévol, mais aussi ceux de l'APHP, transportant linge et repas, ou ceux de SNF, déplaçant des bennes à ordures. Parfois, on pouvait aussi y croiser Sophie, la responsable qualité de l'hôpital, ou encore un ouvrier d'une autre entreprise, venu dire bonjour ou réparer quelque chose. Mais jamais je n'y ai croisé de patient, ni de médecin ou d'infirmier. Dans le local, on trouvait tout d'abord une pointeuse. Les ouvriers en CDI pointaient en deux étapes : un code numérique personnel, et une apposition de leur main sur un support. Sans que j'aie pu savoir exactement comment fonctionnait cette seconde étape, il semblait clair qu'elle permettait d'identifier l'individu par son corps, qu'il s'agisse de la forme de la main ou des empreintes digitales restant un mystère. Pour ma part, comme les autres ouvriers en CDD, je n'étais pas soumis à ce système. On trouvait également des distributeurs de produits rouge, vert, et bleu, avec lesquels des ouvriers et ouvrières remplissaient leurs « pipettes », nom donné aux pulvérisateurs. Un autre espace était encadré par des machines à laver d'un côté, et des étagères de l'autre. Dans ces étagères, étaient entassés des dizaines de seaux, chacun marqué d'une inscription correspondant à un lieu (urgences, cardiologie, bloc…). À l'intérieur des seaux, se trouvait le matériel lavé chaque jour (« microfibres » pour laver le sol, « lavettes » pour nettoyer la poussière…). Enfin, un peu de matériel était entassé dans le reste des étagères, et un coin de la pièce caché derrière permettait aux salariés ne disposant pas de vestiaires – celles et ceux en CDD essentiellement – de se changer.

Chaque matin, une effervescence s'emparait de ce lieu aux alentours de 7 heures. Les différents ouvriers et ouvrières arrivaient majoritairement à cette heure. De petites bousculades avaient lieu autour de la pointeuse, et pour récupérer les seaux distribués par les chefs d'équipe présents. La plupart des nettoyeurs et nettoyeuses restaient quelques minutes autour du local, le temps de se saluer, de discuter un peu, éventuellement de demander quelque chose à la hiérarchie, puis partaient en direction de leur zone de travail. Stéphane, le chef de site, était

75 Voir le schéma en annexe 4.

souvent présent aussi, pour organiser les équipes moins routinières, et le travail de celles et ceux qui, comme moi lors de mon second contrat, arrivaient le matin sans savoir où ils travailleraient. Les ouvriers « machinistes », responsables de monobrosses* et d'autolaveuses*, se fournissaient en disques rugueux destinés à lustrer ou décaper les sols. Les équipes spéciales de décapage emportaient leur matériel. On se disputait les disques en bon état, ou une microfibre supplémentaire. Parfois la dispute s'envenimait, et chacun, chef d'équipe, machiniste, ouvrière, et délégué syndical y allait de son commentaire. Autour de 7 heures 30, les choses commençaient à se calmer, et bientôt il ne restait plus au local que les chefs d'équipe et quelques ouvriers. Ces derniers, en CDD le plus souvent, constituaient « l'armée de réserve » de Valévol, et comblaient les trous. L'un allait renforcer l'équipe de décapage (quand elle n'était pas entièrement constituée de chefs d'équipe et de CDD), l'autre remplaçait une ouvrière absente, une troisième partait nettoyer un escalier oublié depuis longtemps dans un coin perdu de l'hôpital. Le local, s'il pouvait être occasionnellement ouvert durant la matinée, ne reprenait son agitation qu'aux alentours de midi, au retour des nettoyeurs et des nettoyeuses. Mais cette fois, on en partait plus vite. Une fois son seau plein de lavettes et de microfibres sales déposé, chacun se dirigeait vers son vestiaire, et les conversations se faisaient plus rares, bien qu'elles soient toujours possibles.

Le local ne constituait cependant pas le seul lieu de socialisation des ouvriers et ouvrières de Valévol. Les vestiaires en étaient un autre, construit tout à fait différemment. En premier lieu, la hiérarchie, chefs d'équipe compris, n'y mettait quasiment jamais les pieds. Tous situés dans les sous-sols d'un bâtiment, les vestiaires étaient des espaces occupés uniquement par des ouvriers ou des employés – notamment des infirmières. Deux vestiaires au moins étaient réservés à Valévol, l'un pour les hommes l'autre pour les femmes, et une partie des nettoyeurs et nettoyeuses – parmi lesquels moi-même – disposait de son casier dans un vestiaire partagé avec d'autres. Le vestiaire des hommes de Valévol était en fait celui d'une partie de ces hommes, pour ce que j'ai pu en voir tous noirs et musulmans. Outre le français, on y parlait aussi des langues aux tonalités d'Afrique de l'ouest. Je n'y ai moi-même eu accès qu'en deux occasions : le premier jour, où je suivais Nouha, chargé de me former ; et quand j'ai eu la charge d'assurer le nettoyage de ce vestiaire. Mon casier, comme celui d'autres ouvriers était quant à lui situé dans un autre vestiaire, partagé avec des infirmiers, ou encore les ouvriers de l'entreprise SNF chargés de la collecte des déchets. D'autres ouvriers de Valévol comme Aziz ou Antonio avaient également leur casier dans ce vestiaire. Cette séparation des ouvriers, manifestement sur la base d'une appartenance à ce qui se constituait comme un groupe ethnique, ne s'étendait pas aux vestiaires des femmes, que j'ai également eu l'occasion de nettoyer. Si toutes les ouvrières de Valévol

n'avaient pas un casier dans ce vestiaire, et que certaines étaient comme moi dans des vestiaires partagés, je n'ai pas pu déterminer de logique claire dans les attributions de casier des femmes.

Les vestiaires n'étaient pas seulement utilisés pour se changer avant et après le travail. Tout particulièrement, le vestiaires principal des hommes de Valévol était très utilisé au milieu de la matinée, comme lieu de pause où se retrouvaient donc une partie des hommes. Si je n'ai pas eu de véritable accès à ce qui se déroulait alors (sauf lors de mon premier jour), cela suscitait en revanche de nombreuses réactions et commentaires de la part de celles et ceux qui n'y étaient pas admis, tout particulièrement la hiérarchie de Valévol. On entendait régulièrement que ces ouvriers passeraient plus de temps en pause qu'au travail. La question de la religion était elle aussi souvent présente, et Stéphane aimait plaisanter en assimilant mon intégration à l'entreprise à une conversion à l'Islam. Ce sont d'ailleurs ces discours sur la religion ou la couleur de peau des hommes de ce vestiaire qui m'a amené à considérer que la répartition des vestiaires de Valévol pouvait être lue comme largement fondée sur la constitution de plusieurs – et surtout d'un – groupe ethnique. C'est cependant l'ensemble des vestiaires, et non seulement celui rassemblant des ouvriers noirs de Valévol, qui avait une véritable fonction de « lieu de freinage ». En plus d'autres endroits, les vestiaires constituaient un lieu relativement sûr où se cacher une fois le travail fini, pour éviter de se voir attribuer de nouvelles tâches.

Mon travail à Valévol a été relativement différent selon mes contrats. Lors de mon premier contrat, où je nettoyais le bâtiment des cuisines, je travaillais essentiellement seul, ou aux côtés de salariés de l'APHP. Au cours de la matinée, je ne croisais sauf exception aucune autre personne de Valévol, d'autant que je ne disposais pas encore d'un casier dans un vestiaire. J'avais toute liberté pour organiser mon travail, réalisant les différentes tâches dans l'ordre que je souhaitais, prenant des pauses quand j'en avais envie. En quatre heures, je devais nettoyer le sol, les lavabos, les douches et les toilettes de deux vestiaires, retirer la poussière et nettoyer le sol dans des bureaux, changer des poubelles, laver parfois au jet d'eau un petit préau, nettoyer une salle de pause, et quelques autres petites tâches. Au fur et à mesure, j'ai organisé mon travail de la manière me semblant la plus efficace, évitant les vestiaires aux heures d'arrivée du personnel, et prévoyant mes trajets pour éviter les mouvements inutiles. Assez rapidement, je me suis dégagé du temps ainsi, et j'ai pu allonger mes pauses cigarettes pour discuter avec les ouvriers de l'APHP. Trouvant mes collègues sympathiques, j'en ai également profité pour réaliser quelques travaux non prévus (laver le sol du préau plusieurs fois par semaine au lieu d'une, aller nettoyer des recoins peu accessibles dans les bureaux…). L'après-midi, je nettoyais le sol de la cantine et ses toilettes. Je croisais à nouveau certaines ouvrières de l'APHP – les hommes étant plus

présents dans les espaces du matin, les femmes dans ceux de l'après-midi –, ainsi que deux de mes collègues de Valévol, chargés du nettoyage des chaînes de préparation. André, l'un d'eux, m'aidait parfois à nettoyer le sol, et m'a montré à l'occasion comment utiliser une monobrosse et une autolaveuse, suite à un ordre de Florian qui souhaitait me voir formé à l'utilisation de ces machines. Une seule fois, l'une des chefs d'équipe – Aurélie – est venue me voir en plein travail, ce qui a suscité l'ire de Julie, une ouvrière des cuisines, jugeant qu'elle exerçait un contrôle excessif sur mon travail. D'une manière générale, je me sentais au contraire bien peu surveillé, ce qui me fut démenti rapidement. En effet, alors que je travaillais depuis environ deux semaines, j'ai reçu la visite de Florian durant la matinée. Il m'a alors informé qu'il était satisfait de mon travail, qu'il avait pu apprécier grâce aux retours « des cadres », ou encore d'André. Un ouvrier de l'APHP m'a également dit avoir transmis à ma hiérarchie ses compliments sur moi. L'absence physique des chefs ne signifiait donc nullement absence de contrôle, simplement celui-ci prenait une forme plus indirecte, et reposait notamment sur des relations entre hiérarchies de Valévol et de l'APHP.

Au cours de ce premier contrat, je n'ai connu qu'une journée réellement différente des autres du point de vue du travail accompli. Il s'agissait, sans que cela me soit caché, d'une sorte de test de la hiérarchie de Valévol quant à mes capacités à assurer des tâches de « décapage ». Florian m'avait présenté la chose ainsi :

> Florian : Bon, du coup moi je suis satisfait de ton travail hein, je suis pas souvent là, mais je m'informe, et c'est bien hein. J'ai même aussi des retours des cadres qui disent que c'est très bien donc voilà, je suis content de ce que tu fais, et du coup je voudrais te proposer quelque chose. Là on a les vacances qui arrivent et du coup nous on en profite pour faire pas mal de décapages. Du coup, moi je te propose de te mettre sur ces trucs là un peu, pour voir si ça marche. C'est des trucs c'est dur physiquement, et il faut être minutieux. Le décapage, ce qui est important c'est les coins et tout ça hein, c'est 75 % du taf les détails. Le reste c'est cyclique, bon. Donc là, pour l'instant, les décapages on fait ça le samedi matin, donc je dirai à Stéphane de te mettre dans le planning, vu que je sais que c'est pas dans ton contrat. C'est un truc, stratégiquement, c'est bien pour toi, c'est bien pour moi. Parce que tu vois, on avait un gars là, un CDD qui pense que je vais l'embaucher, bon moi aussi j'y pense, mais c'est vrai qu'il donne pas vraiment satisfaction là... bon. Du coup je me disais que je pourrais essayer avec toi, ça me fait une autre option.
>
> François : Ouais... Mais bon, moi je veux pas prendre la place de quelqu'un non plus quoi...
>
> Florian : non mais attends, tu prends la place de personne. Tu prends le travail que je te donne c'est tout.[76]

76 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 14 mai 2013

Cette offre de Florian, que j'ai fini par accepter et qui s'est pérennisée sous la forme de mon second CDD, où j'étais spécifiquement embauché pour ce type de tâches, me mit dans un dilemme tant moral – car je m'engageais dans une voie contraire à mes valeurs – que politique – car cette action entraînait des conséquences sur le monde m'entourant et que la rédaction d'une thèse en faisait une action publique. En entamant ma démarche, je savais pertinemment que la plupart des offres d'emploi que j'accepterais seraient synonymes de refus pour un autre que moi. Une allocation de recherche subvenait à mes besoins financiers, et si mes revenus de nettoyeur étaient faibles en comparaison, ils n'étaient pas négligeables pour mes collègues. La proposition de Florian laissait quant à elle entendre quelque chose de plus insidieux : nous n'étions pas deux candidats pour un même poste, mais il était carrément question de me faire remplacer un autre, jugé moins performant. D'un côté, cette occasion ne se présenterait sans doute pas une seconde fois à Valévol si je refusais. J'avais par ailleurs le sentiment que si je ne prenais pas cette place, un autre le ferait sans doute. Le revers de la médaille était peu honorable : j'acceptais de jouer le jeu de l'entreprise, et de peut-être faire perdre à quelqu'un son emploi, tout précaire qu'il soit. À bien y repenser, je pense aujourd'hui qu'accepter fut une faute de ma part. En refusant, j'y aurais probablement perdu un terrain, mais l'écriture d'une thèse ne vaut pas de jouer avec le gagne-pain d'un autre. En acceptant, j'ai tenté de me convaincre que ce que je faisais était bien. Après tout, j'avais pour ambition par ma thèse d'apporter de la visibilité aux nettoyeurs, et peut-être de leur fournir une analyse servant leurs luttes d'émancipation. Je me suis également efforcé, sans succès, de connaître le nom de la personne concernée, pour savoir ce qu'il en était vraiment. Je me suis accroché à l'idée que de toute façon, Florian ne semblait pas vraiment vouloir l'embaucher quoi que je décide. Mais en définitive, il apparaît surtout que j'ai fermé les yeux sur cette conséquence gênante de mon travail. Le dire ici n'en apaisera pas ma conscience, mais permettra au lecteur et à la lectrice de garder à l'esprit que le sociologue en immersion reste sans doute rarement irréprochable politiquement, et que ce ne fut en tout cas pas mon cas. Si, comme le recommande Passeron, l'on se demande « de quel côté la problématique proprement scientifique sur laquelle [je] travaille fait dériver »[77], c'est l'écueil du misérabilisme, sous une forme paternaliste, qui guette sans doute ici. Après tout, il est bien prétentieux de croire que ma seule présence dans un emploi de nettoyeur changerait quoi que ce soit à la vie d'individus qui ne m'ont pas attendu pour trouver des échappatoires à la domination qu'ils subissent sur le marché de l'emploi.

77 Claude GRIGNON et Jean-Claude PASSERON, *Le savant et le populaire: misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, *op. cit.*, p. 69.

Toujours est-il que j'ai donc fini par accepter ce premier « décapage », sans trop savoir de quoi il s'agirait, et que c'est suite à cela que j'obtins, après quelques semaines sans emploi, un nouveau contrat à Valévol. Les décapages constituèrent alors environ la moitié de mon travail, le reste étant consacré à des tâches variées, soit en remplacement d'une personne absente – le plus souvent il s'agissait alors d'un nettoyage quotidien, d'un service de l'hôpital ou d'une autre zone comme les vestiaires –, soit pour nettoyer des espaces de manière ponctuelle – un escalier rarement fait, ou un espace extérieur suite à une remarque de la direction de l'hôpital par exemple. Les décapages désignaient deux choses à la fois. À strictement parler, le décapage est une opération consistant à retirer une couche de cire d'un sol, à l'aide d'une monobrosse – machine faisant tourner un disque abrasif – ou d'une éponge grattante – pour les endroits que la monobrosse n'atteint pas –, et d'un produit corrosif. Il constitue l'une des étapes de l'entretien de certains sols de l'hôpital. Ces sols sont cirés, afin de les protéger. Ils sont quotidiennement nettoyés avec des produits classiques, ce qui n'attaque pas la couche de cire. On les lustre également environ une fois par semaine, à l'aide d'un type spécifique de monobrosse et de disque moins abrasif que ceux utilisés en décapage. Mais de temps à autre, ces opérations ne sont plus suffisantes, et il est nécessaire de retirer la couche de cire – et la saleté qui s'y est incrustée – pour en reposer une nouvelle. On réalise généralement cette tâche en équipe, et en plus du décapage, on aspire le mélange de décapant et de cire laissé une fois le sol décapé, puis on « neutralise » le sol en passant une microfibre imprégnée d'eau pour retirer toute trace de produit décapant, on laisse sécher le sol, et enfin on pose une ou plusieurs nouvelles couches de cire. Il arrive aussi régulièrement que l'on ajoute à cela un nettoyage des murs, un détartrage des toilettes, ou un nettoyage au produit dégraissant de bouches d'aération pleines de poussière. Le terme décapage ne désigne alors plus la seule opération consistant à retirer la cire, mais l'ensemble de ces tâches, devenant synonyme de « grand nettoyage » d'un espace. Il arrive même que l'on parle de décapage pour désigner un nettoyage en équipe n'impliquant pas de produit décapant ni de retirer la couche de cire.

Les décapages à Valévol, c'était en fait avant tout quelques individus travaillant régulièrement en équipe et parfois seuls à des tâches de nettoyage exceptionnel, incluant souvent mais pas toujours le remplacement de la cire sur les sols. Parmi ces individus, on trouvait trois types de profils. D'abord, des ouvriers en CDI désignés comme « machinistes ». Ces derniers étaient affectés à l'année à des tâches comme le lustrage* des sols, ou le passage d'autolaveuses, et étaient reconnus comme des agents qualifiés sur leur fiche de paie. L'été, véritable saison des décapages, était l'occasion pour ces agents d'intégrer les équipes de décapages. Les années

précédant mon arrivée, la direction attribuait des primes à ces agents pour la réalisation de ces travaux réputés durs et techniques. Mais en 2013, ces primes avaient été presque entièrement supprimées. Par conséquent, la quasi-totalité de ces agents refusaient d'assurer les décapages tant qu'elles n'auraient pas été rétablies. Quelques uns, profitant de bonnes relations avec la hiérarchie et du besoin de cette dernière de voir le travail réalisé, réussissaient à négocier des primes ponctuelles, moins importantes que les années précédentes. C'était par exemple le cas de Diallo. D'autres, en position plus difficile, n'avaient d'autre choix que d'accepter, soit que la hiérarchie dispose de moyens de pression – c'était le cas d'Antonio, déjà convoqué plusieurs fois pour sa tendance à être ivre au travail et qui sera finalement licencié après mon départ –, soit que les heures supplémentaires constituent une rentrée d'argent importante dans une situation difficile – c'était le cas d'André, qui cumulait problèmes de santé coûteux et plusieurs enfants à charge.

Pour faire face au refus des autres ouvriers en CDI, la hiérarchie de Valévol n'avait eu d'autre choix que de faire appel à deux autres profils. En premier lieu, elle assurait elle-même une partie du travail. Stéphane – le chef de site –, Thomas – l'un des chefs d'équipe –, et plus occasionnellement Florian – l'ADS –, intégraient ainsi les équipes de décapage. Les rumeurs allaient d'ailleurs bon train parmi les ouvriers, dont une bonne partie soupçonnait les chefs d'avoir supprimé les primes pour se les mettre dans la poche. Je n'ai jamais su à quel point la chose était vraie, mais il est sûr que Stéphane et Thomas au moins ont touché des primes, sans que j'en connaisse le montant. Le dernier profil de « décapeur », le plus répandu, c'était le mien, mais aussi celui d'Aziz, Arnaud, ou Nadejda. Tous et toutes en CDD, il n'était pour nous pas question de refuser quoi que ce soit. Aziz et Arnaud, en particulier, étaient deux piliers de l'organisation des décapages. Formés aux machines utilisées, efficaces et expérimentés, les deux hommes constituaient pour Valévol des valeurs sûres quand des individus plus jeunes comme moi et Nadejda ne pouvaient pas, en tout cas au départ, être entièrement autonomes. Pour ce dernier profil d'ouvriers, quelques primes étaient attribuées, mais elles prenaient plutôt la forme de petites récompenses. À la différence des ouvriers en CDI, nous ne négociions pas le montant de ces primes, mais espérions simplement en obtenir une à la fin du mois. Dans mon cas précis, j'ai obtenu au cours des trois mois de mon contrat une seule prime d'un montant de 100 euros bruts, apparaissant comme une « prime qualité » sur mon bulletin de paie.

J'ai retrouvé dans les équipes de décapage de Valévol beaucoup de choses que j'avais vues dans les équipes de « nettoyage choc » de ClariNet. Dans les deux cas, on avait affaire à des tâches requérant un engagement physique important des nettoyeurs, et le travail était vu comme nécessitant une certaine technique. Cela était d'autant plus vrai à Valévol que l'utilisation de

machines entrait en jeu. Dans les deux cas également, l'entreprise avait fait le choix de constituer ces équipes soit de personnes de la hiérarchie – Ahmed et Hamid à ClariNet, Thomas, Stéphane et Florian à Valévol –, soit d'ouvriers plus malléables que les autres – paradoxalement, ceux en CDI à ClariNet, ceux en CDD à Valévol. Dans les deux entreprises, ces équipes étaient valorisées, tout particulièrement par la hiérarchie. Thomas par exemple, prenait plaisir à mettre en avant chaque fois qu'il le pouvait la dureté physique des décapages, et Florian et Stéphane voyaient dans l'épaississement de ma carrure le résultat d'un été de cette activité. C'est aussi à la sortie des décapages et des nettoyages chocs que l'on pouvait le plus souvent s'entendre dire que l'on avait fait « du bon boulot », ou se voir récompensé par une bouteille d'eau minérale, un café – à Valévol – ou une canette de soda – à ClariNet. Faire partie des décapeurs, c'était aussi être invité dans le bureau, ou présenté à un cadre de l'APHP de passage ce jour-là. C'était devenir visible, même si certains l'étaient plus que d'autres.

La pose de cire était l'aboutissement de toute journée de décapage, et constituait à Valévol un enjeu tout à fait particulier, qui démontre bien que ce qui compte dans l'organisation sociale du travail de nettoyage n'est pas tant la nature des tâches assurées que les caractéristiques qu'on y attache. À ClariNet, j'avais déjà, en quelques occasions, posé de la cire. La méthode était quasiment la même quoique moins soignée : verser directement depuis un bidon de petites quantités de cire un peu partout sur le sol, puis l'étaler avec une microfibre, en procédant à reculons pour éviter de marcher sur la cire fraîchement posée. Si à Valévol, l'opération suivait un nettoyage minutieux du sol, à ClariNet on se contentait d'un nettoyage classique, sans forcément attendre que le sol soit bien sec pour cirer. Et quand les ouvriers de Valévol passaient lentement la microfibre dans un sens précis, ceux de ClariNet ne s'encombraient pas de méthode et se contentaient d'étaler la cire le plus vite possible. Deux entreprises, deux manières radicalement différentes de cirer, pour deux types d'ouvriers. À ClariNet, cirer est une tâche supplémentaire à la fin d'un nettoyage magasin classique. On cherche plutôt à éviter d'avoir à le faire, pour partir plus tôt, et nul ne trouve valorisant d'hériter de la microfibre. À Valévol, au contraire, ne cire pas qui veut. J'attendrai plusieurs semaines avant que l'on daigne me confier cette tâche, et jusqu'à la fin cela restera pour moi exceptionnel. Lors des décapages, on se dispute le cirage, qui incombe généralement aux chefs ou aux ouvriers les plus anciens. La chose est désignée comme requérant une haute technicité, et même quand j'ai eu l'occasion de le faire, Thomas – chef d'équipe mais maîtrisant mal la plupart des techniques de nettoyages en comparaison de ses subordonnés – saisissait toujours l'occasion pour mettre en avant la mauvaise qualité de mon travail, sur un ton des plus condescendants. Cela lui permettait à la fois de s'efforcer – maladroitement puisque la

majorité des ouvriers continuait de mépriser son incompétence – de redorer son image, et de rappeler que cette tâche était réservée aux plus compétents, lui compris. Pour ma part, j'ai commencé par les tâches les plus ingrates du décapage, à savoir « faire les coins », c'est à dire gratter le sol accroupi avec une éponge abrasive dans les endroits que la monobrosse n'atteignait pas, ou encore nettoyer les plinthes. Par la suite, j'ai eu le droit de procéder à l'aspiration de l'eau, puis au passage de la monobrosse, à la neutralisation du sol, et enfin, exceptionnellement, à la pose de cire.

L'été 2013 touchait à sa fin, quand j'ai annoncé à Florian mon intention de ne pas prolonger mon contrat. Ma décision l'a manifestement surpris, mais j'ai inventé un projet de reprise d'études qui m'a permis de justifier mon départ. À ce moment, aucun chef d'équipe ou échelon supérieur de la hiérarchie n'était au courant de mon enquête. En revanche, c'était le cas d'un certain nombre d'ouvriers et d'ouvrières, en particulier de celles et ceux avec qui j'avais travaillé régulièrement. Avec Diallo, nous avions développé une relation qui, partant de conseils d'un aîné à un débutant, s'était complétée par une relation d'enquête après que je lui aie confié mon statut de sociologue, et finalement par une amitié dépassant le rapport social professionnel comme celui d'enquête. Il était déjà venu plusieurs fois à mon domicile, et nous parlions de sa vie mais aussi de la mienne. Je reviendrai sur cette relation dans la dernière partie de la thèse. Avec les autres ouvriers et ouvrières, je rencontrais des réactions similaires à celles des ouvriers de ClariNet. Beaucoup de quiproquos d'abord, il était par exemple fréquent que l'on ne retienne qu'une chose de mes explications, le fait que j'étais étudiant, et que l'on en conclue que j'allais finir chef d'équipe. Peu d'intérêt ensuite, la majorité des individus se contentant de me répondre quand je leur expliquais ce que je faisais que c'était très bien pour moi, et de retourner à ce qu'ils étaient en train de faire ou changer de sujet. Quelques réactions positives enfin, comme celle de Diallo, mais aussi celles d'Aziz ou de Yasmine, qui m'ont encouragé, m'ont posé des questions, et ont accepté mes propositions d'entretiens – bien que la dernière ne m'a plus répondu quand je l'ai recontactée après mon départ. Personne ne m'a fait de reproche quant à ma présence qui aurait pu sembler intrusive, pas même lorsque j'évoquais mes remords à avoir pris un emploi qui aurait pu aller à un autre. Tout au plus, certains répondaient sans enthousiasme à mes questions.

Alors que j'allais quitter Valévol, j'ai également pris la décision d'informer Sandrine, l'une des chefs d'équipe, de mon statut de sociologue. J'ai fait ce choix pour deux raisons. D'abord, je m'entendais bien avec Sandrine, et je savais qu'elle avait derrière elle une longue carrière dans le nettoyage et à Valévol. Pouvoir réaliser un entretien avec elle me paraissait dès lors intéressant. Par ailleurs, les dernières semaines où je travaillais à Valévol m'avaient permis de déceler des

tensions au sein de la hiérarchie, tout particulièrement entre Sandrine et Thomas, et par extension – Thomas ayant été embauché via sa relation avec lui – Stéphane. Peu à peu, Sandrine s'était ouverte à moi, critiquant ouvertement Thomas et parfois Stéphane. Ce faisant, elle me faisait d'une certaine façon confiance pour être de son côté dans cette dispute. Et de fait, comme bon nombre d'agents de service, j'avais tendance à considérer Thomas comme peu légitime à sa place, et se permettant de donner des ordres à d'autres bien plus compétents. De ce fait, un espace de confiance existait entre Sandrine et moi, qui me permit de lui dire que j'avais caché quelque chose à la hiérarchie sans que le risque de me voir dénoncé soit trop grand. Il ne me semble d'ailleurs pas que cela se soit finalement produit, et si Florian ou Stéphane ont eu vent de mon travail, c'est en tous les cas après mon départ de Valévol.

Une fois parti, j'ai recontacté plusieurs personnes, mais les entretiens obtenus n'ont été en définitive que peu nombreux – trois – , la majorité des personnes recontactées cessant de me répondre ou ne venant pas aux rendez-vous fixés. Seuls Diallo, Aziz, et Sandrine sont finalement venus réaliser ces entretiens, à mon domicile à chaque fois. Ainsi s'est terminée mon immersion dans le monde des ouvriers et ouvrières du nettoyage, ne refaisant surface que très occasionnellement, sous la forme d'un message de joyeux noël ou d'une rencontre fortuite dans les rues jouxtant l'hôpital. J'ai perdu le contact avec l'essentiel des ouvriers et ouvrières, faute de réponses, et sans que je puisse trouver d'explication satisfaisante. Ai-je été trop loin dans mes questions, si bien que l'on s'est lassé d'y répondre ? N'avait-on simplement pas de temps à me consacrer ? Ou encore, ceux – relativement nombreux – dont le numéro de téléphone ne fut un beau jour plus attribué ont-ils simplement changé de numéro et perdu le mien ? Me suis-je leurré en croyant que Stéphanie pensait ce qu'elle disait quand elle m'a promis de m'inviter chez elle après mon départ de la crèche ? Ou quand Dramé m'a dit « à bientôt » après que nous nous sommes vu une dernière fois un an et demi après mon départ de ClariNet ? Difficile de répondre à toutes ces questions, mais une constante est là : le contact a été perdu avec la quasi-totalité de mes enquêtés, et je doute qu'il soit vraiment rétabli un jour. Cela doit inviter ceux et celles qui lisent ces lignes à considérer mon immersion comme un aperçu du monde des ouvriers et ouvrières du nettoyage, et non comme quelque chose de similaire au vécu réel des individus de ce monde. Si l'immersion est une plongée, la perspective de la remontée à la surface est toujours présente, et différencie radicalement la perception du plongeur de celle de qui vit dans l'eau.

Chapitre II : Éléments de méthodologie

À présent que j'ai exposé les principaux éléments concrets de cette enquête, je souhaite revenir plus en détail sur les questions méthodologiques posées par mon travail. Il sera donc question dans ce chapitre de resituer ma méthode parmi les différents courants de la sociologie souvent qualifiée de qualitative, tout en expliquant la manière dont j'ai eu recours, comme source secondaire, à des données quantitatives. L'objectif est ici double : d'une part expliciter la production des données, de manière à en permettre la critique, d'autre part proposer au lecteur ou à la lectrice une interprétation de ma méthode comme source d'intérêt en elle-même. Il n'est donc pas question uniquement d'appuyer la légitimité du propos qui suivra par la solidité de la méthode, mais aussi de pointer des aspects de cette méthode comme faisant partie de la production scientifique de la thèse.

Ce chapitre sera divisé en trois sections. La première vise à resituer ma méthode au sein de traditions sociologiques, en explicitant les tensions qu'il peut y avoir entre elles. La seconde propose une réflexion sur les implications de l'immersion, tout particulièrement dans un cas comme le mien où la distance sociale entre l'enquêteur et les enquêtés est importante. Enfin, la dernière partie est consacrée aux aspects plus techniques de l'analyse des données tant qualitatives que quantitatives et de leur restitution.

1. Cadrage méthodologique

1.1. Participation, observation et immersion

De nombreux dispositifs de recherche impliquant de participer aux activités d'un groupe étudié ont été mis en place depuis longtemps par diverses disciplines de sciences sociales. Ces dispositifs ont pris des noms divers selon les époques et les courants des auteurs. Observation participante, participation observante, recherche-action, immersion, les termes sont nombreux pour désigner des démarches de ce type. Comme le montre Jennifer Platt[78], l'histoire du terme « observation participante » est aussi importante que le terme lui-même, et le sens qui lui est attribué varie selon les époques et les auteurs. L'observation participante fait son apparition en tant que méthode de recherche à part entière dans les années 30 aux États-Unis, et Platt recense un article de Joseph D. Lohman de 1937[79] comme le premier à y faire référence sous cet angle.

78 Jennifer PLATT, « The development of the « participant observation » method in sociology: Origin myth and history », *Journal of the History of the Behavioral Sciences*, vol. 19, n° 4, 1 Octobre 1983, pp. 379-393.

79 Joseph D. LOHMAN, « The Participant Observer in Community Studies », *American Sociological Review*, vol. 2, n° 6, 1 Décembre 1937, pp. 890-897.

L'acception de l'observation participante, qui se développe alors notamment sous l'influence de la première école de Chicago, est encore largement différente de celle courante aujourd'hui. Platt affirme ainsi que « l'idée que l'observation directe des comportements par le chercheur a un mérite intrinsèque ne s'est probablement développée que dans les années cinquante, dans la polémique favorable à l'usage de l'observation participante contre le *survey* »[80]. Dans les années 30, l'observation participante semble donc être avant tout une pratique déléguée à d'autres que les sociologues, notamment les travailleurs sociaux dans le cas des enquêtes urbaines. C'est seulement plus tard que la méthode est théorisée autour de l'implication du chercheur lui-même, et que l'histoire est reconstruite, oubliant souvent au passage que l'observation participante fut d'abord pratiquée hors du département de sociologie de Chicago.

Mais l'école de Chicago, comme le fait remarquer Daniel Céfaï[81], est loin de constituer la seule source d'influence des travaux de terrain impliquant une participation des chercheurs, notamment en sociologie du travail. Jean Péneff revient ainsi sur les débuts de l'observation participante en France dans le cadre particulier de la sociologie du travail, à partir de 1947[82]. Il s'intéresse aux démarches des – rares – sociologues ayant à l'époque investi l'observation directe du travail en usine, en se faisant embaucher comme ouvriers. Ainsi que le montre Péneff, il s'agit d'ailleurs plus souvent de se faire embaucher comme ouvrière, puisque les pionnières de l'observation participante dans la sociologie du travail française étaient plus souvent des femmes. Se plaçant dans une optique différente des deux autres mouvements ayant adopté l'immersion en usine à la même époque – les militants « établis » d'une part, les prêtres-ouvriers et leur entourage d'autre part –, ces sociologues n'en étaient pas pour autant déconnectées. L'originalité de leur démarche a consisté à proposer une publication scientifique, à destination – au moins entre autres sinon uniquement – de la communauté sociologique. Péneff montre que ces femmes et ces hommes, comme Christiane Peyre[83] qui travailla un an dans une usine de sucre ou Michèle Aumont[84] qui s'embaucha entre autres dans la métallurgie, vinrent à la sociologie par l'observation participante plus que l'inverse. Souvent « originaires ou proches des milieux ouvriers »[85], et influencés par le catholicisme, ils et elles s'éloignent de ce dernier en s'intégrant à

80 Jennifer PLATT, « La première vague de l'école de sociologie de Chicago, Le mythe des données de première main », *in L'enquête de terrain*, La découverte, Paris, coll. « Recherches. Série Bibliothèque du MAUSS », 2003, p. 150.

81 Daniel CEFAÏ, *L'enquête de terrain*, La découverte, Paris, coll. « Recherches. Série Bibliothèque du MAUSS », 2003, p. 479 et suivantes.

82 Jean PENEFF, « Les débuts de l'observation participante ou les premiers sociologues en usine », *Sociologie du Travail*, vol. 38, nº 1, 1 Février 1996, pp. 25-44.

83 Christiane PEYRE et Albert MEMMI, *Une société anonyme*, Paris, R. Julliard, 1962, XVI+210 p.

84 Michèle AUMONT, *Femmes en usine: les ouvrières de la métallurgie parisienne*, Paris, Éditions Spes, 1953, 158 p.

85 Jean PENEFF, « Les débuts de l'observation participante ou les premiers sociologues en usine », *op. cit.*, p. 29.

l'académie universitaire. Cette première génération, d'après Péneff, n'a pas de contacts avec les sociologues de Chicago, et n'y fait pas même référence, s'intégrant plutôt dans la sociologie française du travail autour de Georges Friedmann notamment. Une seconde génération dégagée par Péneff travaille de nouveau par observation participante en usine durant les années 60. Pas plus que la précédente elle ne semble entretenir de liens avec les travaux états-uniens. Si le public auquel elle s'adresse semble plus large (notamment dans le cas de Robert Linhart[86]), Péneff conclut que ces travaux n'imposeront pas l'observation participante comme méthode réellement investie par la sociologie française du travail. Depuis les années 90 toutefois, à la faveur notamment de la diffusion des travaux états-uniens en France, il me semble que nous assistons à une prise d'importance de ces démarches. Souvent le fait de jeunes sociologues, elles concernent de plus en plus de secteurs de l'entreprise, et notamment du travail ouvrier. Je pense entre autres à Nicolas Jounin[87] ou Yann Beldame[88] avec les ouvriers du bâtiment, Mathias Waelli[89] ou Marlène Benquet[90] dans la grande distribution, mais aussi d'autres avant eux, comme Ghislaine Gallenga à la Régie des transports de Marseille (RTM)[91]. Concernant le nettoyage, je n'ai pas trouvé trace de chercheur français ayant enquêté sur le secteur par observation participante, hormis dans le cadre de mémoires de master. Certains l'ont approché par d'autres méthodes, comme Jean-Michel Denis[92] ou Hélène Bretin[93], mais c'est en Suisse qu'une enquête récente mobilisant une véritable – bien que courte – observation participante dans le secteur du nettoyage a été publiée, par Nathalie Benelli[94].

Reprenant une classification de Buford Junker, Raymond Gold distingue quatre « types de rôles possibles pour les sociologues enquêtant sur le terrain »[95], lesquels doivent composer avec deux aspects de leur activité : « les contraintes du rôle et les exigences du soi »[96]. Le premier rôle, qualifié de « pur participant », correspond à une posture de chercheur « à couvert », dont l'activité de recherche n'est connue que de lui-même. L'enjeu est alors de proposer une simulation de rôle crédible, tout en gardant à l'esprit que ce rôle n'a de sens que dans le cadre de

86 Robert LINHART, *L'établi*, Paris, Ed. de Minuit, 1978, 178 p.
87 Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, *op. cit.*, 274 p.
88 Yann BELDAME, « Les sans-papiers, le chef et l'ethnographe », *Cultures & Conflits*, nº 93, 8 Juillet 2014, pp. 65-86.
89 Mathias WAELLI, *Caissière... et après ? : une enquête parmi les travailleurs de la grande distribution*, *op. cit.*, 252 p.
90 Marlène BENQUET, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution*, *op. cit.*, 333 p.
91 Ghislaine GALLENGA, « Une ethnologue dans la grève », *Ethnologie française*, vol. 104, nº 4, 2005, pp. 723-732.
92 Jean-Michel DENIS, « « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! » », *op. cit.*
93 Hélène BRETIN, « Nettoyer, c'est négocier », *op. cit.*
94 Natalie BENELLI, *Nettoyeuse: comment tenir le coup dans un sale boulot*, *op. cit.*
95 Raymond GOLD, « Jeux de rôles sur le terrain, observation et participation dans l'enquête sociologique », *in L'enquête de terrain*, La découverte., Paris, coll. « Recherches. Série Bibliothèque du MAUSS », 2003, p. 340.
96 *Ibid.*, p. 341.

l'activité. Pour cela, Gold recommande des « périodes de relâche pendant et après les phases d'immersion complète et de pure participation »[97], rejoignant la très classique injonction à la prise de distance. Le second rôle possible, celui de « participant-comme-observateur », est celui qui se rapproche le plus de la démarche de mon enquête. Dans cette situation, « l'enquêteur et l'informateur sont tous deux conscients d'entretenir une relation de terrain »[98]. Gold y voit un avantage en ce qui concerne les exigences du rôle, plus simple à tenir du fait qu'il ne s'agit pas d'une complète simulation. Le temps et la connaissance réciproque du chercheur et des informateurs aidant, la confiance se fait plus facile, et permet à la recherche d'être menée. Mais c'est là que Gold situe aussi les principaux risques de cette posture. Selon lui, cette proximité entre chercheur et informateurs peut les amener « à compromettre leurs rôles respectifs sur le terrain de deux manières »[99]. L'informateur, d'une part, peut s'identifier au chercheur, et par là entrer dans un rapport au monde étudié qui est celui d'un sociologue plus que d'un membre du groupe. Le chercheur, d'autre part, peut « virer indigène », et prendre le chemin inverse. Pour Gold, il incombe au chercheur participant-comme-observateur « de rester suffisamment « étranger » pour lui éviter de précipiter en intimité »[100], et de voir son attachement à la relation d'amitié établie surpasser « le rapport instrumental qui caractérisait les interactions entre rôles de terrain »[101]. Sur ce point, le lecteur constatera que je n'ai pas suivi jusqu'au bout les préconisations de Gold. S'il convient d'interroger la manière dont les relations d'amitié entre chercheur et individus sujets de la recherche impactent les résultats de cette dernière, le maintien d'un rapport uniquement instrumental entre eux me paraît également avoir de lourdes implications. La recherche n'est en effet pas uniquement un rapport instrumental, tout particulièrement quand il s'agit de sciences sociales. La critique de l'anthropologie coloniale a bien montré combien les chercheurs devaient questionner l'impact de leur travail, et tout particulièrement auprès des populations étudiées. Ce n'est ainsi pas par hasard que Michel Leiris, dans un texte classique où il affirme que « ce sont toujours nos semblables que nous observons et nous ne pouvons adopter à leur égard l'indifférence »[102], insiste tant sur l'importance des liens entre chercheurs et membres des sociétés étudiées. Avoir comme objectif le maintien d'un rapport instrumental ne paraît pas dès lors permettre de prendre en compte non seulement les impacts des affects sur la recherche, mais aussi ceux de la recherche sur les individus qui en sont les sujets. Notons enfin que les deux derniers rôles évoqués par Gold, ceux « d'observateur comme

97 *Ibid.*, p. 344.
98 *Ibid.*, p. 345.
99 *Ibid.*
100 *Ibid.*
101 *Ibid.*, p. 346.
102 Michel LEIRIS, *Cinq études d'ethnologie*, Paris, Denoël-Gonthier, 1972, p. 85.

participant » et de « pur observateur », ne nous intéressent que peu ici, le premier incluant des phases d'interactions ponctuelles, et le second une absence complète d'interactions entre le chercheur et ses informateurs.

Finalement, il pourrait convenir de se demander si le terme d'observation participante même est approprié pour décrire ma démarche. La question n'est pas nouvelle en matière d'épistémologie, et a conduit certains chercheurs à mobiliser le concept de participation observante, pour décrire les démarches où la participation prend une importance plus fondamentale. Bastien Soulé propose dans un article synthétique[103] un tour d'horizon des justifications apportées à ces positionnements méthodologiques. Outre l'usage du terme pour désigner une observation participante menée par un membre du groupe devenu chercheur dans un second temps, Soulé relève quatre principales justifications aux termes de participation observante. La première est strictement méthodologique et correspond au renversement d'un problème de l'observation participante. Plutôt que de voir dans la participation un écueil à l'objectivité, il s'agit alors de chercher dans les relations intersubjectives et leur analyse une source de connaissance. La seconde justification est d'ordre plus expérientielle. Il est alors question d'insister sur la compréhension profonde à laquelle donne accès la participation, du fait que le chercheur fait corporellement l'expérience de l'univers qu'il enquête. La troisième justification est une justification que l'on pourrait qualifier de mécanique. Il s'agit alors d'insister sur une importance proportionnelle de la participation par rapport à l'observation, ce qui mène Soulé a dire que la participation observante « constitue dans cette optique une forme plus ou moins appauvrie d'observation participante, sur le plan de l'analyse réalisée »[104]. Enfin, la dernière justification, que Soulé rapproche des perspectives de recherche-action, correspond à « une participation intellectuellement engagée »[105], où le chercheur tient un rôle central sur son terrain sur lequel il intervient en profondeur. Soulé voit dans ces quatre justifications non pas quatre optiques contradictoires, ni quatre constantes des démarches de participation observante, mais plutôt une classification des types d'arguments apportés à ces démarches, pouvant être mobilisés de manière complémentaire au sein d'une même démarche. Dans mon cas, les trois premiers arguments pourraient ainsi justifier de l'utilisation du terme de participation observante. Avec des auteurs comme Burawoy, je me situe dans la perspective d'une science réflexive, selon laquelle « l'engagement, et non le détachement, est la voie d'accès à la connaissance »[106], dans la

103 Bastien SOULÉ, « Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales », *Recherches qualitatives*, vol. 27, nº 1, 2007, pp. 127-140.
104 *Ibid.*, p. 135.
105 *Ibid.*, p. 136.
106 Michael BURAWOY, « L'étude de cas élargie. Une approche réflexive, historique et comparée de l'enquête de terrain », *in L'enquête de terrain*, La découverte., Paris, coll. « Recherches. Série Bibliothèque du MAUSS »,

logique du premier argument. Avec Favret-Saada, j'ai pris le fait « d'être affecté »[107] comme un moyen d'accéder aux significations profondes de ce que je voyais sur le terrain, et comme Wacquant j'ai pratiqué ce qu'il appelle « une sociologie charnelle »[108] mobilisant une compréhension corporelle du monde social, souscrivant ainsi au second argument. Quant au troisième argument, la configuration de mon enquête où des employeurs – et des ouvrières et ouvriers – attendaient de moi que je me conforme à leurs ordres faisait de ma participation une tâche qui prenait bien souvent le pas sur l'observation. Seul le quatrième argument ne concerne pas directement cette recherche, puisque je ne me suis pas impliqué fortement en tant que chercheur pour intervenir sur mon terrain.

Dès lors convient-il de parler de participation observante ? Ce ne sera pas mon choix ici. Comme nous le voyons, les démarches de participation observante, comme d'ailleurs celles d'observation participante, sont fortement liées à mon approche. Plus encore, elles ont contribué à fonder mon positionnement méthodologique, largement inspiré de ces travaux. Il n'est donc pas ici question de nier leur bien-fondé, ni-même de m'en dissocier totalement. Il est néanmoins un point sur lequel parler de participation et d'observation continue de poser problème. Ce n'est pas sans raison d'ailleurs que Favret-Saada décrit l'observation participante comme « un oxymoron : observer en participant ou participer en observant, c'est à peu près aussi évident que de déguster une glace brûlante »[109]. Ce point, c'est celui du maintien, quelle que soit la démarche, d'un soi chercheur toujours étranger au monde qu'il étudie. L'observation participante comme la participation observante impliquent un chercheur qui se définit toujours en définitive comme un Autre, jonglant entre un soi véritable et une identité jouée, simulée, auprès d'un public d'indigènes. Or c'est tout le contraire que j'ai cherché à faire. Plutôt que d'entretenir un rôle, j'ai cherché à façonner une place qui faisait de moi à la fois un chercheur et un ouvrier. Certes, un ouvrier différent des autres, avec un niveau d'études généralement supérieur, moins voire non soumis à certaines contraintes économiques. Mais tout autant un chercheur différent des autres, pris dans un travail qui débordait parfois sur le reste de sa vie, par la fatigue qu'il engendrait, ou les réflexes corporels qu'il développait. Aujourd'hui encore, la manière dont je nettoie mes propres espaces de vie est marquée de gestes acquis sur mes terrains. C'est cette volonté de briser une altérité supposée indépassable du chercheur sur son terrain qui me fait préférer parler d'immersion, terme plus large et englobant, que d'observation participante ou de participation

2003, p. 426.

107 Jeanne FAVRET-SAADA, « Etre affecté », *Gradhiva*, nº 8, 1990, pp. 3-9.

108 Loïc WACQUANT, « L'habitus comme objet et méthode d'investigation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 184, nº 4, 23 Août 2010, p. 117.

109 Jeanne FAVRET-SAADA, « Etre affecté », *op. cit.*, p. 4.

observante. La chose peut sembler prétentieuse, et je dois préciser d'emblée que je ne prétends pas m'être transformé en nettoyeur, puis de nouveau en chercheur au sens où j'aurais pu me débarrasser de mon habitus comme le fait de son ancienne peau un serpent qui mue. Plus modestement, mon immersion s'apparente plutôt au bronzage que laisserait sur la peau d'un Normand le soleil de Marseille s'il y vivait suffisamment de temps.

1.2. Les entretiens

Dans la perspective de compléter les données dégagées par le carnet de terrain, j'ai mené avec quelques nettoyeurs et nettoyeuses des entretiens complémentaires individuels. Ces derniers se sont déroulés, selon les cas, à mon domicile, au leur, ou dans un lieu public. En aucun cas les entretiens ne se déroulaient en présence de personnes connues de l'un ou l'autre des protagonistes, afin de libérer au maximum la parole. Menés sur un mode semi-directif, ils s'appuyaient sur une grille préparée en amont, dont je m'efforçais de ne me servir que comme support aux relances de la conversation. Guy Michelat note qu'il existerait « une relation entre le degré de liberté laissé à l'enquêté et le niveau de profondeur des informations qu'il peut fournir »[110], et c'est dans cette optique que j'approchais les entretiens. La grille d'entretien consistait en une liste de thèmes à aborder, mais je cherchais avant tout à rebondir sur ce que les ouvriers et ouvrières me disaient.

À la fin de l'enquête, ces entretiens s'avèrent très peu nombreux – six avec des ouvriers de ClariNet, trois avec des ouvriers et ouvrières de Valévol –, ce qui peut interroger. Cela tient à plusieurs raisons. En premier lieu, un grand nombre de tentatives de négocier ces entretiens furent avortées. Souvent, mes demandes restèrent sans réponse, ou un rendez-vous fixé était annulé au dernier moment. Il faut dire que la chose pouvait paraître saugrenue à mes interlocuteurs. Pourquoi diable, alors que nous avions eu de multiples discussions sur des sujets divers au travail et parfois en dehors, éprouvais-je le besoin d'une démarche si formelle ? Que signifiait, après des échanges sur le mode de la relation de travail et/ou amicale, cette volonté de re-formaliser les choses ? Finalement, en proposant ces entretiens, je rompais avec toute la relation établie jusqu'alors, fondée non pas sur un accord préalable formalisé, mais au contraire sur une confiance construite petit à petit. Si certains firent l'effort de m'accorder de leur temps, sans doute aussi par amitié pour moi, d'autres y virent sans doute une remise en cause de nos échanges précédents. C'est sans doute en partie le cas de Stéphanie, ma collègue agent de service à la crèche. Au travail, nous nous entendions à merveille, et elle me confia de nombreux détails

110 Guy MICHELAT, « Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie », *Revue française de sociologie*, vol. 16, nº 2, 1975, p. 230.

de sa vie, parfois très intimes. Nous parlions du père de ses enfants, parti un jour sans donner de nouvelles, du racisme de son propre père, qu'elle fustigeait régulièrement, de ses problèmes de santé, bref de sa vie, passée et présente. Sans supposer qu'elle me disait tout, je ne crois pas exagéré de dire que Stéphanie se confiait véritablement à moi – tout comme je me confiais également à elle, lui parlant de mes amours d'alors, ou du décès de mon frère plusieurs années auparavant. « C'est thérapeutique avec toi, ça se voit que t'es à l'écoute. T'es comme un psy »[111] me dit-elle un jour. Cependant, alors que nous en avions discuté plusieurs fois à la crèche, il me fut impossible une fois parti de revoir Stéphanie en entretien. Les messages restaient sans réponse le plus souvent, elle ne répondait pas au téléphone, et si le contact se maintient toujours aujourd'hui par messages texte, je n'ai revu Stéphanie qu'une fois, à l'occasion d'une visite à la crèche. Toutes mes demandes de « se voir pour parler du travail, comme je t'avais expliqué pour ma thèse » restèrent lettre morte. Avec Stéphanie, comme avec d'autres, l'entretien semblait constituer le retour d'une distance sociale impossible à combler entre chercheur et enquêté.

En définitive, si je déplorais au départ ce faible nombre d'entretiens – et il resterait très certainement utile d'en réaliser avec d'autres ouvriers et ouvrières –, une autre manière de voir les choses doit être prise ici. Comme je l'ai montré avec Stéphanie, c'est en fait sur mon terrain qu'ont eu lieu de nombreux entretiens, bien qu'ils soient informels. Arnaud qui revient sur un accident du travail – une chute du quatrième étage –, puis sur son arrivée à Valévol, tout en décapant avec moi une chambre d'hôpital ; Mehdi qui me raconte son parcours migratoire tout en nettoyant une caisse de DiscountPlus ; Samira qui me parle de ses enfants, et de sa volonté « qu'ils ne finissent pas comme moi, ça, ça va pas »[112], au détour d'un couloir du service de psychiatrie. Autant d'entretiens informels, plus ou moins longs et poussés, qui constituent les données de cette thèse. Cette optique des entretiens informels est précisée par Patrick Bruneteaux et Corinne Lanzarini dans un article portant ce titre. « Au cours des recherches que nous avons menées auprès des publics de sous- prolétaires, nous avons chaque fois fait le constat d'une extrême difficulté à proposer un « contrat de conversation » »[113], disent ainsi ces auteurs, relevant des problèmes très similaires aux miens s'agissant des entretiens formels (absence aux rendez-vous, gêne, et quand l'entretien a lieu réponses souvent mécaniques de l'enquêté…). Ils listent ainsi un certain nombre d'obstacles constitués par les entretiens formels à la parole des enquêtés, liés à la trace indélébile laissée par un enregistrement, l'habitude de raconter une histoire

111 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, mardi 28 août 2012
112 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 3 juillet 2013
113 Patrick BRUNETEAUX et Corinne LANZARINI, « Les entretiens informels », *Sociétés contemporaines*, vol. 30, nº 2, 1 Juillet 1998, p. 158.

fabriquée pour les institutions de l'État social, ou un « effet de logicisation »[114] conduisant à n'en dire que peu sur le ressenti.

Face à ces problèmes, Bruneteaux et Lanzarini voient dans les entretiens informels « un outil supplétif »[115]. Il s'agit de rompre notamment avec l'accord sur un lieu, une heure, une durée de l'entretien. Plutôt que de donner rendez-vous aux gens, on préférera saisir la parole dans des lieux habituels, dans mon cas au travail le plus souvent, durant une pause. Pas d'introduction cadrée de l'échange non plus, où l'on préciserait les conditions d'anonymat par exemple, les rappels de la position du chercheur se font dans la conversation, selon les besoins. Quand je sentais un sujet sensible et une hésitation à continuer, je rappelais ainsi souvent mon engagement à « garder cela pour moi ». Les relances se faisaient sur la base d'une « conversation orientée par une relation d'humanité »[116]. Les entretiens informels permettent ainsi une certaine libération de la parole que la formalisation rend impossible. Mais ils ne sont pas sans conséquences, et impliquent un certain engagement du chercheur. Comme le rappelle Patricia Bouhnik, à propos d'usagers de drogues auprès desquels elle a enquêté, « la confiance est née de la possibilité qui leur était donnée de [la] « situer » au travers de l'expérience »[117]. De même, dans mon cas, ce n'est pas en passant sous silence toutes mes opinions, en me contentant d'écouter, que j'ai pu me voir confier ces morceaux d'histoires de vie, toujours partiels. Au contraire, c'est en prenant moi-même parti, en affirmant mes désaccords quand j'en avais, tout en maintenant l'échange dans un cadre le moins menaçant possible, bref en mettant en face des nettoyeurs et nettoyeuses un interlocuteur à la sensibilité palpable, et non une personnalité fuyante refusant de se laisser elle aussi enquêter en retour.

1.3. L'analyse des données quantitatives

Avant de revenir sur la question de la distance sociale au cours de mon immersion, je dois également dire un mot du statut des données statistiques dans cette thèse. Hormis les quelques données de seconde main, en particulier les « chiffres clés » du secteur publiés par la Fepsa[118], j'ai réalisé un travail de traitement des données de l'enquête emploi 2012 publiées par l'Insee, afin de mieux cerner les caractéristiques sociales des nettoyeurs et nettoyeuses dans la société française. Ce traitement s'est fait dans un second temps, une fois terminées les phases d'immersion, qui constituent les données principales de cette enquête. Je reviendrai plus en détail

114 *Ibid.*, p. 165.
115 *Ibid.*, p. 166.
116 *Ibid.*, p. 174.
117 Patricia BOUHNIK, « Intimité et couleur des choses: du corps à corps au mot à mot. Ethnographie des expériences intimes liées à l'usage de drogues en milieu précaire », *in Des sociologues sans qualités? Pratiques de recherche et engagements*, Paris, La Découverte, 2011, p. 195.
118 *Les chiffres clés, édition 2013*, Fédération des entreprises de propreté et services associés.

sur les méthodes employées et les catégories travaillées, mais il me faut déjà préciser le rôle de ce travail quantitatif. Il ne s'agit pas ici de proposer une compréhension fine du secteur et de ses ouvriers et ouvrières. Cela aurait requis a minima un travail plus poussé sur les catégories de l'enquête emploi, entrant dans le détail du codage de la profession des individus, ce que je n'ai pas mis en œuvre. L'idée, plus modeste, est simplement de proposer au lecteur quelques données de cadrage, qui permettent un aperçu rapide de l'ancrage de certaines réalités observées sur les terrains étudiés.

Ce travail de cadrage permet de mieux saisir comment les observations faites en entreprise, par exemple la très forte division sexuelle du travail, prennent place au sein de processus identifiables à plus grande échelle, comme la forte féminisation du secteur. Il est donc orienté vers des données généralistes, qui permettent de donner une idée des principales caractéristiques sociales des nettoyeurs et nettoyeuses. Je me suis donc intéressé aux variables concernant le sexe, l'âge, le statut migratoire ou encore le niveau d'études des individus, afin de dégager des tendances, qui permettent d'appuyer et de nuancer les observations de terrain. Les différents calculs statistiques ont été soumis à des tests de significativité, après vérification que les conditions étaient réunies. Quand il s'agissait de tris croisés – comparaison de variables qualitatives –, le test du Khi-2[119] était utilisé. Ce dernier nécessitant des effectifs minimums pour être valide, j'ai dans quelques cas – précisés en annexe –, procédé à une simulation de la *p-value* par la méthode de Monte-Carlo. Dans le cas des régressions linéaires multiples, le logiciel R[120], utilisé pour réaliser les calculs, fournit les *p-value* pour les différentes variables comparées à l'aide de plusieurs tests de Student. Enfin, dans tous les cas, les observations de l'Insee étaient pondérées à l'aide des variables fournies dans la base de données de l'enquête emploi.

La simulation par la méthode de Monte-Carlo est une méthode de calcul alternative de la probabilité d'indépendance entre deux variables. Elle permet de calculer cette probabilité dans les cas où un test de Khi-2 classique est rendu impossible par la présence d'effectifs théoriques trop faibles. Pour l'expliquer, il est nécessaire de revenir rapidement sur le détail de ce qu'est le test du Khi-2. Ce dernier fonctionne de la manière suivante. En partant des effectifs observés, on détermine les effectifs théoriques d'un tableau croisé, c'est-à-dire les effectifs que l'on devrait observer en obtenant les mêmes pourcentages sur chaque ligne et chaque colonne si les variables observées étaient indépendantes. Cette constance dans les pourcentages s'appelle la contrainte sur les marges. Par la suite, on calcule les écarts entre effectifs observés et effectifs théoriques.

119 Sur le sujet, je me suis largement inspiré de l'excellent document de synthèse: Julien BARNIER, *Tout ce que vous n'avez jamais voulu savoir sur le Khi-2 sans jamais avoir eu envie de le demander*, http://alea.fr.eu.org/git/doc_khi2.git/blob_plain/HEAD:/khi2.pdf, consulté le 22 septembre 2015.

120 Voir partie 1.2.3

Leur addition nous donne le Khi-2 du tableau, et un dernier calcul permet de déterminer la probabilité que les deux variables soient indépendantes, qu'on appelle aussi la *p-value*. Pour arriver au Khi-2 du tableau, il faut additionner les écarts de chaque case, mais quelques manipulations sont nécessaires au préalables. En réalité, on additionne les carrés de ces écarts (certains étant négatifs), en les divisant par les effectifs théoriques des cases concernées. Cette division permet de tenir compte du fait qu'un écart de 10 unités à l'effectif théorique n'a pas autant d'importance selon que dernier était de 10 ou de 100. Le problème de cette opération est qu'elle ne permet pas de calculer des Khi-2 correctement quand plus de 20 % des effectifs théoriques sont inférieurs à 5. Quand c'est le cas, on passe donc par une autre opération : la simulation de la *p-value*. En pratique, il s'agit de considérer un certain nombre de tableaux aléatoirement générés, respectant la contrainte sur les marges du tableau observé, et dans lesquelles les variables sont indépendantes. On calcule le Khi-2 de chacun de ces tableaux, avant de déterminer la probabilité que ce dernier soit supérieur à celui du tableau observé. Cette probabilité est égale à la *p-value*. Pour que l'opération soit efficace, il faut un nombre de répétitions suffisamment important, j'ai ici retenu celui de 2000, proposé par défaut par le logiciel R. La méthode de simulation de la *p-value* est donc plus simplement une alternative au test du Khi-2 classique, permettant d'en contourner les limites quand les effectifs sont faibles.

Enfin, une autre sorte de travail quantitatif est mobilisé au cours de la thèse. Celle-ci est très différente du traitement des données de l'enquête emploi. Il s'agit cette fois d'observations réalisées dans les entreprises, concernant notamment la répartition des tâches, afin de mettre en évidence les processus sociaux qui la structurent. Les données sont alors beaucoup plus contrôlées, étant donné qu'il s'agit d'observations directes, systématisées après une intuition. En particulier, c'est quand je me suis rendu compte à ClariNet que les intérimaires semblaient hériter des tâches les plus ingrates, que je me suis décidé à systématiquement prendre en note chaque jour l'ensemble des tâches que j'avais vu chaque ouvrier assurer. Ces tâches étant toujours les mêmes dans les différents magasins, cela m'a par la suite permis de dégager des tendances dans cette répartition, qui éclairent l'analyse des rapports de domination en jeu. Ces données de première main n'ont donc plus une vocation de cadrage, comme les données de l'enquête emploi, mais font partie intégrante des résultats de cette thèse.

2. La distance sociale dans l'immersion

Je me propose à présent d'examiner les tenants et aboutissants de la posture du chercheur en sciences sociales immergé dans le monde du nettoyage afin de montrer notamment l'importance du décalage entre les caractéristiques sociales du monde de la recherche

académique et celles du monde du travail ouvrier. À partir d'exemples concrets, je traiterai d'abord de la question de l'apprentissage par corps du travail de nettoyage qui a été le mien, avant de détailler comment je me suis efforcé d'objectiver le décalage entre ces deux mondes sociaux. Enfin, je défendrai l'idée que la méthode de l'immersion présente l'intérêt, quand il s'agit de parler des classes populaires, de limiter le risque de sombrer dans un voyeurisme d'intellectuel. Sans pour autant supprimer ce risque, les relations individuelles qui s'établissent entre le chercheur et les autres individus de l'enquête l'amènent à ne pas perdre le contact avec le monde social dont traite sa recherche. Si l'immersion dans un monde social éloigné présente un intérêt scientifique, c'est donc aussi sur le plan politique qu'elle apporte des armes au sociologue, en le questionnant sur l'impact de son travail sur le social.

2.1. Apprendre par corps à nettoyer

Travailler par immersion, c'est comme le dit Erving Goffman « accorder son corps »[121], faire siens, au moins dans une certaine mesure, les codes, normes, conventions sociales du milieu étudié. « Vous devriez pouvoir adopter les mêmes rythmes biologiques, les mêmes mouvements, la même façon de battre du pied, par exemple, que les gens qui vous entourent »[122], préconise Goffman. Mais c'est aussi rester conscient que l'on ne rompt pas pour autant avec les codes, normes, conventions sociales de notre milieu d'origine. Évoluer en immersion est donc un permanent numéro d'équilibriste entre deux milieux, qui peuvent – comme dans mon cas particulier – se trouver fort éloignés. Les modifications corporelles, les nouvelles « techniques du corps »[123], sont alors les plus évidentes à expliciter et peuvent en dire plus que les jugements de valeur du chercheur, qui sont quant à eux nettement moins perméables à ceux en vigueur dans le milieu ouvrier. C'est pourquoi c'est d'abord dans le développement de ces nouvelles techniques du corps, et la compréhension de ce qui les différencie des techniques du corps du travailleur intellectuel, que se trouve l'intérêt de mon immersion.

Mon corps en immersion était un corps marqué par le travail, et empreint de techniques particulières. La mise à distance du dégoût est un trait caractéristique des nettoyeurs et nettoyeuses – j'y reviendrai plus loin –, que j'ai pu également constater dans l'évolution de mon propre comportement. Mary Douglas explique que c'est par la différence entre son propre « seuil de tolérance » en matière de propreté et celui de son mari qu'elle a pu prendre conscience de « la

121 Erving GOFFMAN, « Le travail de terrain », *in Erving Goffman et l'ordre de l'interaction*, CURAPP-ESS/CEMS-IMM, 2012, p. 453.
122 *Ibid.*, p. 456.
123 Marcel MAUSS, « Les techniques du corps, communication présentée à la société de psychologie le 17 mai 1934 », *Journal de psychologie*, XXXII, n° 3-4, 1936.

relativité de la saleté »[124]. En ce qui me concerne, j'ai directement éprouvé cette relativité, en voyant mon propre dégoût évoluer au fil du temps. J'ai par exemple effectué le nettoyage d'une bouche d'évacuation d'un magasin DiscountPlus, alors que je débutais à ClariNet. À l'époque, j'écris dans mon carnet de terrain :

> C'est une vraie poubelle, les détritus jonchent le sol, mais je surmonte mon dégoût et me mets à la tâche.[125]

Le 5 août 2013, après plusieurs mois comme nettoyeur, j'exécute une tâche similaire à Valévol, en nettoyant la bouche d'évacuation d'un parking, bouchée par la crasse. J'en ressors objectivement nettement plus sale. Pourtant, je ne note ce jour là aucun dégoût particulier, et je constate simplement que les autres présents, tous chefs d'équipe, ne s'occupent pas de cette tâche. Si comme sociologue je repère toujours une tâche dévalorisée car en contact direct avec la saleté, comme ouvrier en revanche, je n'éprouve plus le sentiment de devoir surmonter mon dégoût.

D'autres modifications interviennent, comme la manière de faire certaines choses du quotidien. Fumer sans les mains est une pratique que j'ai acquise dans le travail de nettoyage (sans vraiment savoir si j'en avais eu l'idée seul ou en observant les autres), afin d'avoir la possibilité de travailler en même temps. C'est un élément qui en dit long sur la nature des pauses dans le travail de nettoyage, qui – bien qu'elles puissent parfois être nombreuses – sont presque toujours des instants « volés », et beaucoup plus rarement clairement identifiées. Tout un art de se reposer ou se détendre sans en avoir l'air est ainsi développé par les nettoyeurs et nettoyeuses, et cette façon de fumer peut en faire partie. Devenir nettoyeur constitue à ce point de vue un véritable apprentissage par corps de manières de faire, voire d'un ethos professionnel. Mais au-delà de tout apprentissage, la pratique du nettoyage laisse des traces sur les corps.

Les marques que laisse le travail sur le corps sont l'un des meilleurs moyens d'objectiver la réalité du travail de nettoyage. La distance qui sépare ces marques de celles que laisse le travail de recherche est en effet relativement grande, et l'immersion d'un intellectuel permet de révéler cette distance. Les mains, en particulier, changent fortement d'aspect, même si certaines caractéristiques couramment observées chez les ouvriers et ouvrières n'ont pas été constatées sur moi, en raison probablement du temps insuffisamment long de l'immersion. Les maladies de peau, caractérisées par divers boutons, rougeurs, desquamations (pertes de la couche superficielle de l'épiderme), constituent la marque la plus visible du travail de nettoyage que j'ai pu constater sur mon propre corps. Sur les trois terrains, j'ai été touché plusieurs fois par ces

124 Mary DOUGLAS, *De la souillure: essai sur les notions de pollution et de tabou*, traduit par Anne GUÉRIN, Paris, La Découverte & Syros, coll. « La Découverte-poche. Sciences humaines et sociales », 2001, p. 22.
125 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 12 décembre 2011

maladies, très répandues chez les ouvriers et ouvrières du nettoyage, en particulier à cause de la quasi-impossibilité d'interrompre tout contact avec les produits ou les matières à l'origine de ces maladies sur une durée suffisamment longue pour les soigner. Les phases d'interruption de l'immersion, entre chaque terrain, ont à l'inverse vu systématiquement se résorber ces maladies. D'autres éléments, moins désagréables, mais tout aussi caractéristiques du travail de nettoyage pouvaient être observés. Les ampoules, puis la corne, qui se forment autour de la paume, les écorchures, le plus souvent au bout des doigts, la poigne, renforcée peu à peu, sont autant d'éléments qui résultent d'un monde radicalement différent de celui de la recherche académique. Ce sont notamment ces éléments qui permettent de distinguer la recherche d'efficacité du mouvement qui régit le travail de nettoyage, du traitement distancié de son corps plus caractéristique du travail de recherche sociologique. On pourrait même dire que l'une des principales caractéristiques du travail intellectuel est la mise à distance du corps, et en premier lieu des mains au travers de l'opposition au travail manuel. Après tout, nombre d'universitaires sont prompts à déclarer « ne rien savoir faire de leurs dix doigts », et à se distancier de ces activités, du moins tant qu'elles se déroulent dans un cadre productif et non de loisir. Emmanuel Sorignet va jusqu'à parler d'un *ethos* académique et d'une *hexis* corporelle « structurée autour du clivage entre corps et esprit, certains [universitaires] n'hésitant pas à souligner leur difficulté à envisager leur corps comme un lieu d'investissement intéressant »[126].

L'objectivation de l'ethos du monde du nettoyage passe également par le discours des autres nettoyeurs et nettoyeuses, différent de celui qu'ils ou elles adopteraient face à un enquêteur classique. La particularité de l'immersion est en effet de faciliter la production de discours *in situ*, directement en lien avec l'action en train de se dérouler. Quand j'apprends à me servir d'une monobrosse, Stéphane, le chef de site de Valévol, m'explique ainsi :

> Donc tu vois, avec cette manette là, tu descends le manche, comme ça, faut être les bras assez tendus mais souples quoi, en gros tu vois tu la baisses jusque là à peu près, au niveau du zguègue quoi. Bon, ici tu peux mettre de l'eau, mais là on en a mis directement sur le sol. Sinon la manette là c'est pour mettre de l'eau. Et après, tu diriges ta machine à gauche à droite, mais faut y aller tranquillement ok, faut pas forcer, toujours y aller doucement. Et tu vois, tu déplaces toujours tes pieds, comme ça, c'est ta machine qui te suit.[127]

Joignant le geste à la parole, il mime chaque étape, secoue les bras pour montrer qu'ils sont « souples », désigne son « zguègue » pour situer la hauteur adéquate du timon de la monobrosse, manipule chaque manette quand il m'en parle, dirige sa machine à gauche puis à droite, et oscille

126 Pierre-Emmanuel SORIGNET, « Sociologue et danseur, quand la vocation se fait double », *in Des sociologues sans qualités? Pratiques de recherche et engagements*, Paris, La Découverte, 2011, p. 238.

127 Carnet de terrain, entreprise Valévol, samedi 18 mai 2013

d'un pied sur l'autre pour m'expliquer comment me déplacer. Si j'ai « appris par corps » les techniques du nettoyage, nous voyons donc que ce n'est pas seulement en pratiquant moi-même, mais aussi en observant et écoutant les autres. Ici, le moment de formation permet d'accéder à la formulation à haute voix par Stéphane, mon chef, de ce qu'il est en train de faire. Si certains éléments sont directement observables (le déplacement des pieds par exemple), d'autres sont plus subtils (la souplesse des bras, l'importance de « ne pas forcer »). Or cette manière de travailler est autant, voire plus importante que le résultat lui-même. Le rapport à la machine doit s'établir avec douceur, sans « forcer » – sauf dans certains cas précis où est au contraire mise en avant la nécessité de contraindre la machine. Si c'est bien le nettoyeur – très rarement la nettoyeuse – qui doit guider la machine, cet aspect est néanmoins révélateur de la nécessité pour le premier de s'adapter à la seconde, qui en définitive le contraint dans son activité. La description du maniement de la machine est donc ici symptomatique d'une organisation du travail qui pèse jusque dans les gestes et les manières de faire. Mon objet n'est pas encore de m'intéresser à la manière dont pèse cette organisation, qui n'est qu'un exemple de ce que l'on peut discerner grâce à l'immersion. On notera néanmoins, pour rester rigoureux, que les ouvriers et ouvrières du nettoyage mettent également en place des stratégies de résistance à cette organisation contrainte du travail, qui passent notamment par un détournement des usages recommandés du matériel – par exemple en ne posant qu'une seule épaisse couche de cire sur un sol au lieu des deux préconisées, afin de gagner du temps.

2.2. Un nettoyeur pas comme les autres

La recherche par immersion, si elle permet de faire parler les individus plus facilement, d'établir des contacts plus profonds, est aussi, et peut-être surtout, un moyen de s'imprégner de la réalité que l'on souhaite comprendre. « C’est une radicalisation de la théorie bourdieusienne de l’habitus. S’il est vrai que le rapport que nous avons au monde social passe par des dispositions inconscientes, incorporées et systématiques, il faut alors fabriquer et subir cet habitus pour mieux comprendre un univers »[128]. Le chercheur devient alors une sorte d'informateur présentant un intérêt précieux : au contraire de n'importe quel informateur, celui-ci ne peut cacher aucune pratique, et le chercheur peut lui poser toutes les questions qu'il veut sans craindre de s'immiscer trop loin dans sa vie privée. Il ne s'agit pas cependant d'y voir une solution miracle : cet informateur est également plus résistant aux normes d'un milieu qu'il ne fréquente que depuis peu, et (comme dans mon exemple), peut cumuler son immersion avec le maintien d'une autre socialisation forte (ici celle du monde de la recherche universitaire). En outre, il sera

128 Loïc WACQUANT et Christophe DABITCH, « Corps et âme (carnets ethnographiques d’un apprenti boxeur) de Loic Wacquant », *Le matricule des anges*, nº 35, Août 2001, p. 53.

particulièrement difficile pour le chercheur de voir et d'admettre par écrit des comportements peu avouables de sa part. On peut trouver un exemple de cela dans mon analyse d'une scène se déroulant à Valévol, l'entreprise qui nettoie l'hôpital. Thomas, mon chef d'équipe du jour, m'envoie faire « les extérieurs » d'un bâtiment. Mes notes de terrain le rapportent ainsi :

> [Thomas] m'indique ensuite le reste de mon travail de la journée, en précisant : « c'est une journée cool aujourd'hui, vas-y doucement ok ? Ce boulot là, normalement, c'est moi qui le fait, tu prends mon taf là ! Tu vas voir, c'est la planque, tu fais les extérieurs tranquille, si tu vois un truc tu nettoies, voilà... Change les poubelles, même si elles sont presque vides, les sacs on les a gratuits, et eux ils préfèrent qu'on les change, ils voient qu'il y a eu un passage. En plus là il y a la fille qui contrôle, elle est rentrée de vacances. C'est une chinoise, Sophie, si tu la vois... ».[129]

Ce qui se passe ici, bien que cela puisse paraître anecdotique, c'est en fait le résultat de ma position dans l'organisation du travail. En tant que jeune, homme, français et blanc qui n'a manifestement pas de difficultés à l'écrit comme à l'oral, on m'a dès l'entretien d'embauche fait comprendre que je pouvais espérer des tâches valorisantes et mieux payées. Je travaille régulièrement avec les chefs, et sur des travaux de décapages, qui au-delà de donner parfois lieu à des primes, sont également plus valorisés. Reconnaître que c'est ce statut qui me permet de travailler sur ces tâches valorisées, ou comme ce jour là dans « une planque » (un travail peu éprouvant) n'est pas chose aisée. Reconnaître que je n'ai quasiment rien fait pour changer ce que je perçois finalement comme une injustice vis-à-vis de mes collègues l'est encore moins. Bref, si ma posture d'ouvrier fait de moi un informateur précieux, elle ne me met pas à l'abri de la dissimulation à mes propres yeux des comportements pour lesquels j'éprouve de la honte par exemple.

2.3. Objectiver par l'écriture

Si l'on admet que le corps du chercheur est un outil précieux pour l'analyse, nous n'avons encore fait que la moitié du chemin : reste à savoir comment le faire passer du statut de réalité vécue subjectivement par un individu, à celui de révélateur de faits sociaux objectivés pour le collectif des lecteurs et lectrices. Cette objectivation se fait, comme je vais le montrer, par le biais du carnet de terrain. Ce dernier n'est pas seulement un outil de mémorisation, de consignation des observations. Dans le cas de l'immersion, le moment de l'écriture est celui où le chercheur renoue avec le corps d'intellectuel, dont il s'est dépouillé pour entrer sur le terrain, tout en ne pouvant le retrouver vraiment. Le dos est encore douloureux de la journée de travail, les mains plus enclines à saisir fermement un balai qu'à taper sur un clavier avec légèreté. Et

129 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 10 juin 2013

pourtant, il faut écrire, presque contre le corps de l'ouvrier. Et c'est là que joue toute la force de cette ambivalence : c'est aussi *parce que* l'on se trouve tiraillé entre deux mondes, que l'on peut objectiver celui qu'on observe et qui nous était inconnu. C'est en prenant conscience de ce que l'on a, au moins momentanément, perdu ou gagné en changeant de monde social, qu'il est possible de mieux comprendre ce qui fait la spécificité du « monde d'origine », comme celle du « monde d'immersion ». Ainsi que l'expliquent Stéphane Beaud et Florence Weber, « c'est le journal qui transforme l'erreur manifeste – erreur d'appréciation, événement inattendu – en outil de mise en évidence, par le décalage, des normes différentes auxquelles sont soumis vos enquêtés et vous-même »[130]. C'est l'ensemble des « gaffes » commises par l'enquêteur, corporellement ou verbalement, sur le terrain, qui peuvent alors, à condition qu'il accepte de les admettre pour les analyser, constituer de véritables outils d'objectivation.

Un bon exemple de cette objectivation par l'écriture se trouve dans les difficultés même à écrire. On pourrait imaginer l'écriture comme un refuge du chercheur le protégeant contre l'aliénation inhérente au travail ouvrier qu'il exerce. Or ce fut loin d'être toujours le cas en ce qui me concerne. Tout au contraire, la tenue du carnet de terrain a souvent été une contrainte, un impératif que je ne parvenais à remplir que par une auto-discipline reposant en bonne partie sur la culpabilisation de soi. Certains jours, il m'est d'ailleurs arrivé de reporter la prise de note au lendemain, appauvrissant alors lourdement le compte-rendu des situations du jour. Si je ne suis pas exempt de reproches, je ne crois pas non plus qu'une « simple » fainéantise puisse expliquer entièrement ces problèmes. C'est aussi le corps de l'ouvrier qui résiste à cette écriture qui le met à nu. Refus d'abord d'avoir à subir une nouvelle activité contraignante, bien que moins sollicitante musculairement parlant, une fois la journée de travail terminée. Refus ensuite d'accepter de montrer jusque dans ses moindres détails la soumission de ce corps à l'employeur, de montrer (même s'il ne s'agit que de se montrer à soi-même) les marques avilissantes du travail (maladie de peau, pieds abîmés...). Voici par exemple ce que j'écrivais dans mon carnet au sujet de mes difficultés à écrire le 30 juillet 2013 :

> Depuis quelques jours, et comme cela a déjà été le cas sur mes terrains précédents, l'écriture devient plus difficile. [...] D'abord, il y a la lassitude, ce qui était au départ une expérience excitante et originale, devient au fur et à mesure un terrain connu. La répétition, le travail monotone, rongent peu à peu la capacité non seulement de formulation par écrit, mais aussi d'observation. Mes yeux sont en quelque sorte usés par une activité qu'ils ont trop pratiquée. Je ne vois plus autant de choses qu'au départ.

130 Stéphane BEAUD et Florence WEBER, *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*, Paris, La Découverte, coll. « Grands Repères. Guides », 2010, p. 96.

> Bien sûr, il y a aussi le fait que j'ai déjà noté un certain nombre de choses et ne vais pas le faire vingt fois, mais il y a également un certain nombre de choses qui sont devenues trop familières à mes yeux pour les frapper. Je pense que c'est aussi un bon signe d'intégration dans le terrain, mais cela nuit à la prise de recul : je me rends moins compte qu'au début de ce qui est différent.
>
> Il y a aussi la fatigue. Physique, comme nerveuse, elle me fait rechigner à consacrer du temps à mon carnet de terrain. Fainéantise ? Peut-être. Mais je ne crois pas que ce soit seulement cela, même s'il y en a sûrement une part. Quelque chose en moi s'oppose violemment à l'écriture, quelque chose y résiste, et je dois me battre pour vaincre cette résistance.[131]

Ces lignes écrites « à chaud » illustrent bien la façon dont, dans mon cas précis, le corps devenu ouvrier résiste à l'écriture, ce qui explique peut-être aussi en partie pourquoi les nettoyeurs et nettoyeuses sont souvent peu enthousiastes à l'idée d'un entretien sociologique – bien que d'autres points comme la distance sociale entre enquêteur et enquêté ou le refus de se laisser déposséder de son expérience entrent en jeu également. C'est la notion de fatigue à laquelle je fais appel pour expliquer alors ce que je ressens, le sentiment que la quantité de temps passé devant l'ordinateur est absurde, sans fondement. La force combinée de cette fatigue provoquée par le travail, et de la désignation du nettoyage comme profession indigne semble provoquer, même chez le chercheur-nettoyeur relativement protégé contre cette désignation, une difficulté à parler d'une activité dont il n'y aurait rien à dire. C'est qu'il n'a pas fini « d'entendre que les ouvriers contribuent bien mieux à la richesse culturelle de l'humanité par leurs travaux du jour que par le fruit de leurs veilles et qu'ils ont tout à gagner à abandonner leurs « élucubrations » – mot par lequel les penseurs et les écrivains de métier disqualifient volontiers l'œuvre de ceux qui écrivent dans le peu de temps séparant la contrainte du travail de la contrainte du sommeil »[132]. Et si j'étais plus un chercheur ouvrier qu'un ouvrier chercheur, je n'étais pas pour autant entièrement à l'abri de cette désignation de la pensée ouvrière comme pensée sans intérêt.

Paradoxalement, le travail ouvrier peut aussi engendrer une certaine fierté, souvent très liée à des mécanismes de virilité (muscles qui se développent, mains marquées mais aussi renforcées par un travail « dur »...), et de fascination de l'intellectuel pour le travail manuel. Cette fierté, je ne l'ai que peu exprimée dans mon carnet de terrain à chaud. Et c'est d'ailleurs pourquoi la relecture du carnet de terrain et son codage furent essentielles. En effet, au moment de l'écriture, je ne formulais que rarement directement ce sentiment. Pour le déceler, il faut en fait s'attacher à

131 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 30 juillet 2013

132 Jacques RANCIÈRE, *La nuit des prolétaires: archives du rêve ouvrier*, Paris, Hachette Littératures, 2005, p. 27-28.

la manière dont je décrivais certaines scènes. Cette auto-analyse de discours est un apport essentiel de l'immersion, puisqu'elle permet de passer à un second niveau de compréhension. Le premier niveau étant la compréhension du terrain, on entre ici dans la compréhension et surtout l'explicitation de la manière dont mes propres présupposés ont façonné mon enquête.

> Je récure comme je peux, le bras en l'air. Je suis en sueur, l'eau de mon éponge, noire maintenant, coule le long de mon bras et se confond avec ma sueur.[133]

> Soudain, je m'accroche le pouce sur un angle en métal : le gant est déchiré, le sang s'écoule. La coupure est superficielle. Je pense une seconde à la passer sous l'eau, et renonce tout de suite : j'aurais l'impression de feignanter.[134]

Les extraits ci-dessus sont assez caractéristiques pour le premier d'une forme de lyrisme dans la rédaction, et pour le second d'une fierté virile de la résistance à la douleur. Ils sont intéressants par ce qu'ils révèlent à la fois du chercheur et du nettoyeur. Ce qui est décrit par ces mots, c'est bien le métier de nettoyeur, mais tel qu'il est vécu par un chercheur. Notons au passage que j'interrogeais déjà cette question de la virilité dans mon mémoire de master, consacré à l'étude d'une organisation politique d'extrême-gauche[135], et que cela n'était sans doute pas totalement étranger à ce que j'ai écrit plus tard dans mon carnet de terrain. Cela produit nécessairement des effets, conséquences notamment de mes présupposés. À la lecture de mon carnet, le sentiment qui était le mien de vivre « la rude réalité du travail de nettoyage », et la tendance à caricaturer cette réalité en en stylisant le compte-rendu, sont assez évidents. Tout le travail était alors de faire la part des choses entre ce que mon expérience me laissait voir des conditions sociales des ouvriers et ouvrières du nettoyage, et la tentation de plaquer mes idées préconçues sur mon terrain. C'est en cela que l'immersion telle que je l'ai pratiquée, dans un milieu socialement très différent de mon milieu d'origine, ne saurait se suffire à elle-même, mais nécessite d'y ajouter des méthodes plus classiques d'observations et d'entretiens. Ce sont ces observations qui permettent de déceler, à l'aide des intuitions puisées dans l'immersion, les conduites ou représentations sociales réellement partagées par les individus du milieu, et celles fantasmées par le chercheur. Ainsi, la non-attention aux petites coupures, ampoules, et autres douleurs est quelque chose qu'il m'était donné d'observer chez mes collègues, chez qui je retrouvais certaines attitudes viriles qui étaient les miennes. À l'inverse, l'attention au sale, à la souillure, que je produisais dans mes écrits, est loin d'être la norme chez les nettoyeurs et les nettoyeuses. Bien au contraire, ceux et celles-ci font souvent tout pour ne pas dire le sale, et

133 Carnet de terrain, entreprise le Baroudeur, lundi 1er novembre 2011
134 Carnet de terrain, entreprise le Baroudeur, lundi 7 novembre 2011
135 François REYSSAT, *Le corps militant: du fondement sensible du politique à la rationalisation d'un outil. Mémoire de master 2 sous la direction de Numa Murard*,Université Paris Diderot - Paris 7, 2010, 128 p.

passer sa présence sous silence. Ainsi, alors que je ne pouvais parfois m'empêcher de manifester mon dégoût, surtout en réaction à des odeurs désagréables, il m'a rarement été donné de constater la même chose chez mes collègues. Dans les discours des nettoyeurs et des nettoyeuses, la saleté d'un lieu ou d'un objet n'est mise en avant que quand il s'agit de souligner la quantité de travail représentée. Tout se passe comme s'il n'y avait pas de sale, seulement du temps de travail. Cette différence dans la manière de décrire l'activité de nettoyage s'explique par la différence de points de vue. J'arrivais pour ma part sur le terrain avec des idées, dont celle d'étudier l'impact de la présence du sale sur les comportements. Dès lors, il est assez peu étonnant que mes descriptions portent une attention particulière à cette présence, et la mettent en avant. Les ouvriers et ouvrières du nettoyage doivent de leur côté faire face à la désignation de leur métier comme « sale boulot »[136], et trouver le moyen de revendiquer une dignité qu'on leur dénie du fait de la matière qu'ils et elles travaillent. La mise à distance de cette matière, en passant sous silence sa présence et surtout l'impact de cette présence à commencer par le dégoût, constitue une stratégie nécessaire pour « tenir le coup »[137].

Si j'ai expliqué comment j'ai mobilisé l'implication de mon propre corps et l'écriture pour produire une connaissance scientifique, il reste un aspect de la démarche d'immersion que je n'ai pas encore traité : celui de ses implications politiques. Nous avons vu qu'il était possible d'accéder, par l'analyse des conséquences de la distance sociale, à une meilleure compréhension du monde social d'immersion. Mais si la méthode est scientifiquement valide, ne peut-elle pas aussi être considérée comme présentant un autre intérêt en renversant le point de vue ? En plus de permettre au scientifique de mieux comprendre le monde social, ne permet-elle pas aussi aux individus qui composent ce monde social de mieux saisir, voire de s'approprier le savoir produit par le chercheur ?

2.4. Quelques effets sociaux de l'immersion

L'immersion, dans le langage commun, est souvent entendue comme « méthode incontestable ». L'évocation de mon immersion auprès des individus m'interrogeant sur ma thèse provoque régulièrement des discours du type « tu l'as vu de près, tu es vraiment légitime pour en parler ». Il faut je crois s'opposer à cette vision des choses, angélique, qui consiste à croire que « l'avoir vécu » suffirait à être plus légitime qu'un autre. Et ce d'autant plus qu'il n'y a probablement d'immersion que partielle. En tous les cas, si j'ai fait l'expérience d'une petite partie du travail de nettoyeur, il n'est pas possible de dire que j'ai fait l'expérience de la condition de

136 Everett C. HUGHES, « Good People and Dirty Work », *Social Problems*, vol. 10, nº 1, 1 Juillet 1962, pp. 3-11.
137 Natalie BENELLI, *Nettoyeuse: comment tenir le coup dans un sale boulot*, *op. cit.*

nettoyeur, et encore moins de nettoyeuse. D'abord, parce que les moyens de subsistance de la grande majorité de ces travailleurs et travailleuses n'étaient pas les miens – j'ai gardé tout au long de mon immersion un salaire de doctorant contractuel sans commune mesure avec la plupart des salaires du nettoyage. Ensuite, parce que contrairement à l'écrasante majorité de mes collègues, je n'étais ni immigré, ni même fils d'immigré. Même si l'immersion m'a permis de nouer des contacts pour accéder à des informations sur les conséquences de cette immigration (difficultés linguistiques, mais aussi bien souvent une partie du salaire consacrée à la famille restée dans le pays d'émigration, etc), elle ne m'a pas amené à en faire l'expérience. Autre point important, lié en partie au précédent, je n'ai pas non plus fait l'expérience du racisme, sinon en position de dominant. J'ai été témoin de propos racistes, mais à aucun moment je ne peux dire avoir vécu l'expérience du racisme en position de dominé. Enfin, mon activité de doctorant faisait de mon immersion une expérience qui a toujours eu vocation à rester provisoire. Cette perspective de sortie relativement sûre, que j'ai d'ailleurs mise à profit lors de mon premier contrat en ne le menant pas à son terme, est un élément qui me différenciait largement de la plupart des ouvriers et ouvrières du nettoyage. Il est donc important de rester conscient que mon immersion a pu me faire expérimenter partiellement le vécu de ces individus, mais qu'elle ne me permet certainement pas de parler en leur nom. À l'inverse, dans le champ académique, la force de la pensée cartésienne enjoint aux chercheurs et chercheuses de se méfier de leurs émotions, leurs affects, pour prôner une distance au terrain. Ce point de vue est tout aussi problématique, puisqu'il pousse à faire l'impasse sur un certain nombre de savoirs sur le terrain qui ne sont pas assimilables autrement que corporellement, comme nous l'avons vu précédemment dans mon cas.

Il ne faut donc pas poser l'immersion comme méthode plus ou moins légitime scientifiquement : en matière de science, elle est simplement une méthode qui présente des avantages et des limites spécifiques, comme toute autre. En revanche, la question de la légitimité se pose vis-à-vis d'un public plus large, à commencer par les individus enquêtés eux-mêmes. Auprès de ceux-ci, l'immersion m'a permis de développer une légitimité de fait (accentuée bien sûr par mon statut de chercheur), ce qui m'a ouvert nombre de portes, et de discours bien plus profonds que ceux que l'on peut obtenir au cours d'une simple observation. Recueillis au cours d'entretiens informels, autour d'un verre après le travail ou directement pendant ce travail, ces discours sont probablement les plus importantes données que j'ai obtenues en termes de parole des ouvriers et ouvrières. C'est par des relations à la fois axées autour de la recherche, du travail

ouvrier, et des affinités personnelles, qu'il m'a été possible de comprendre en partie ce que veut dire être nettoyeur ou nettoyeuse.

Sur mon dernier terrain, à l'hôpital, je fais par exemple rapidement connaissance avec Diallo, un sénégalais d'une quarantaine d'années, avec qui je vais souvent travailler. Au fur et à mesure, nous allons construire une relation se déployant dans trois dimensions. Collègues de travail, enquêteur/enquêté, amis, nous ne sommes pas tour à tour l'un ou l'autre, mais bien les trois à la fois. Plutôt que de vouloir me faire passer pour un ouvrier confronté à la même réalité que lui – notamment aux difficultés financières –, ou au contraire me placer en enquêteur extérieur ne partageant rien de son monde, j'opte pour une troisième option. Je commence par être rapidement franc sur l'objet de ma présence. Diallo saura très vite que je ne suis dans l'entreprise que pour un temps, que je mène une enquête de sociologie, et que je dispose des revenus confortables d'un doctorant financé. De son côté, il me raconte son parcours professionnel et migratoire, me fournit des informations sur l'entreprise, et me prend sous son aile quand je suis incapable de faire face à la complexité du travail. Ce qui a commencé par une relation professionnelle, et s'est continué par une relation d'enquête, se transforme peu à peu en quelque chose de bien plus profond, et les conséquences de cette amitié sont multiples. Grâce aux conseils de Diallo, je comprends plus facilement quand je dois ralentir le rythme au travail. C'est aussi grâce à sa présence que je découvre que des tensions très fortes existent entre deux des chefs d'équipe. C'est par lui enfin que j'apprends que l'un de nos collègues, à qui les chefs répètent régulièrement qu'il est machiniste, ne touche en fait que le salaire d'un agent de service, et n'est pas reconnu autrement que par les paroles de la hiérarchie. Et c'est parce que j'entretiens un aller-retour permanent entre nos rencontres amicales, les moments de travail partagés, et une prise de recul par le carnet de terrain, que je suis à même d'analyser ces informations.

En définitive, l'apport essentiel de l'immersion n'est donc peut-être pas à situer sur le plan scientifique. Si certains terrains sont inaccessibles à d'autres méthodes, car hostiles à l'enquête, ce n'était sans doute pas le cas du mien. En revanche, l'immersion, quand elle se fait à découvert, est probablement la méthode qui mêle le plus profondément relations d'enquête et relations d'un autre type, ici professionnelles et amicales. En engageant le chercheur personnellement, au-delà des questions de rigueur académique, elle constitue un garde-fou contre la pratique d'une science renfermée sur elle-même. En l'obligeant à rendre des comptes à ceux qui ne sont plus seulement des enquêtés, elle mène l'enquêteur sur la route d'une production questionnable par les individus concernés, susceptibles de s'en saisir. L'établissement de relations, comme avec Diallo et d'autres, qui dépassent largement l'enquête, sont dans mon cas un élément qui me semble

fondamental pour que l'entreprise d'immersion ne consiste pas en une entreprise de voyeurisme d'intellectuel dans les classes populaires.

3. Quelques éléments sur la technique mise en œuvre

Pour terminer cette partie sur la méthodologie mobilisée, je souhaite revenir sur quelques éléments concernant les outils mobilisés, et des aspects très concrets de l'élaboration de cette enquête.

3.1. Le traitement des données qualitatives

Les données qualitatives ont été récoltées sous deux formes. En premier lieu, des carnets de terrain tenus tout au long des phases de recherche d'emploi et d'immersion en entreprise, sur un total de 312 pages dactylographiées, constituent le matériau principal. Ils sont complétés par les 9 entretiens formels retranscrits. Une fois ces matériaux accumulés, s'est posée la question de la méthode à mobiliser pour les traiter. Dans les faits, j'ai mobilisé deux méthodes complémentaires, dans la même temporalité – autrement dit, l'une n'a pas précédé l'autre, mais elles ont guidé la réflexion ensemble.

La première méthode, sans aucun doute la plus rigoureuse, a consisté en un codage du texte rédigé dans les carnets de terrain et les entretiens. Ce codage a reposé sur l'extension *R-based qualitative data analysis* (RQDA) du logiciel R[138], dédiée à l'analyse de données qualitatives. Ce logiciel permet d'organiser un ou plusieurs textes en catégories, pouvant elles-mêmes être divisées en sous-catégories. Chaque caractère du texte peut ensuite être codé dans une ou plusieurs sous-catégories. Une fois le codage terminé, il est possible de retrouver l'ensemble des séquences de textes codées dans l'une ou l'autre des sous-catégories. J'ai utilisé ce logiciel et le codage associé de deux manières. Tout d'abord, la procédure de codage elle-même est en grande partie à l'origine du plan de la thèse. J'ai procédé en relisant les carnets dans l'ordre chronologique. Je créais alors de nouvelles sous-catégories au fur et à mesure du codage, afin d'organiser les séquences de textes. Au fil de ce travail, suivant le volume et la consistance des catégories, je les renommais, les fusionnais, ou les divisais, pour réorganiser le codage. J'ai continué à faire de même avec le texte des entretiens retranscrits. Une fois ces sous-catégories plus ou moins stabilisées, elles ont été regroupées en catégories plus larges, qui ont fini par constituer les différentes parties de la thèse. L'opération même de codage est donc ce qui a permis le travail d'induction, consistant à passer du matériau brut à des débuts d'analyse thématique. Dans un second temps, le matériau ainsi organisé a largement influencé la rédaction.

138 Ronggui HUANG, *RQDA : R-based Qualitative Data Analysis. R package version 0.2-7*, http://rqda.r-forge.r-project.org/, consulté le 8 juin 2015.

Avant de rédiger chaque sous-partie, je reprenais les sous-catégories correspondantes, afin d'avoir une vue d'ensemble des éléments de terrain à prendre en compte dans l'organisation du propos.

Parallèlement, j'ai mobilisé une seconde méthode, plus intuitive. En même temps que j'utilisais le codage et le classement des matériaux pour organiser ma réflexion, j'allais également régulièrement puiser des éléments directement dans les carnets de terrain ou les entretiens. J'ai alors beaucoup fait appel à ma mémoire, recherchant une interaction ou un événement significatif. J'utilisais alors les recherches par mots-clés d'un traitement de texte ou ma mémoire des dates pour retrouver ces passages, plutôt que le codage informatique. Si la première de ces méthodes est nettement plus rigoureuse, et s'avérait par conséquent absolument nécessaire pour mener une analyse tenant compte de l'ensemble des données, la seconde n'en est pas moins importante. Elle permettait en effet de pallier au principal défaut de la dissection organisée par le codage. Cette dissection pose en effet le problème de couper le récit du carnet de terrain ou de la personne interviewée, ce qui permet difficilement de restituer l'ensemble du tableau décrit. Selon que les individus concernés viennent de travailler ensemble ou se voient pour la première fois de la journée, qu'ils se sont disputés ou ont fait front commun contre une tierce personne, une même interaction peut avoir des significations tout à fait différentes. Le retour au matériau brut permet alors de mieux saisir ce qui se joue à ce moment du récit. Là où le codage apporte rigueur scientifique et synthèse des résultats, l'analyse intuitive des matériaux bruts fournit un retour approfondi sur quelques situations particulièrement significatives et complexes. Les deux méthodes se complètent ainsi l'une l'autre.

Très concrètement, l'analyse des matériaux s'est donc plus ou moins toujours déroulée de la manière suivante : dans un premier temps, le codage permettait d'identifier un élément important, par exemple le freinage, et de rassembler via RQDA l'ensemble des données qualitatives s'y rapportant. Dans un second temps, la relecture des données concernant cet élément permettait d'identifier les principaux points à développer, ce qui permettait d'établir des sortes de plans détaillés incluant les principaux exemples à mobiliser. Au moment de la rédaction elle-même, chaque exemple analysé plus en profondeur faisait l'objet d'une recherche dans le carnet de terrain, pour resituer le contexte l'entourant. Parfois, il arrivait que je recherche directement dans le carnet ou les entretiens un point précis. Dans le cas du freinage par exemple, l'omniprésence à ClariNet de l'expression « casse pas la tête »[139] m'a poussé à rechercher directement cette expression dans les matériaux, plutôt que de passer par le codage. L'expression était noyée dans

139 Expression pouvant signifier « ne te casse pas la tête », comme « ne me casse pas la tête », voire les deux en même temps.

les autres exemples concernant le freinage, du fait que je ne l'avais que peu notée. Mais je savais de par mon vécu qu'elle avait une grande importance, et il convenait donc de s'y attarder, une recherche directe dans les matériaux étant plus efficace que l'exploitation du codage pour le faire.

3.2. Le logiciel R et le traitement statistique

Le logiciel R – qui est en réalité plutôt un langage informatique – a fourni la base du codage des carnets, mais aussi et surtout celle de l'analyse statistique des données de l'enquête emploi de l'Insee. Si c'est R qui a été retenu pour le traitement des données quantitatives, plutôt que d'autres logiciels comme *Statistical analysis system* (SAS®), c'est avant tout pour une raison très pratique, puisqu'il s'agit d'un logiciel libre et gratuit. Toutefois, R est aussi un logiciel aujourd'hui assez largement reconnu, et un groupe de chercheurs en sciences sociales assure notamment une formation à son utilisation spécifique pour ces disciplines[140]. Les calculs permis (tris croisés, régressions, tests statistiques divers…) et les options graphiques (diagrammes divers, nuages de points…) du logiciel sont particulièrement riches, bien qu'un temps de prise en main du langage soit nécessaire. Les possibilités de recodage des données, bien que je ne les ai pas exploitées de manière très large – les statistiques, je le rappelle, n'ont pas pour vocation de constituer ici la principale source de données mais simplement de cadrer une recherche plutôt qualitative –, sont particulièrement intéressantes, et permettent de dégager des catégories correspondant aux besoins précis de l'enquête.

Plusieurs scripts ont été rédigés et figurent en annexe[141] afin de permettre au lecteur formé à l'utilisation de R de vérifier les calculs réalisés. Les résultats sont également exposés sous forme de tableaux et de graphiques, seuls les principaux d'entre eux figurant dans le corps de la thèse. Pour l'essentiel, le travail d'analyse statistique s'est organisé autour d'un recodage de la variable profession de l'enquête emploi. Je reviendrai plus bas sur les catégories retenues pour ce recodage. Les calculs réalisés étaient relativement simples, et sont essentiellement de deux types. La majorité d'entre eux sont des tris croisés, visant à comparer en fonction de la profession la répartition des modalités d'une variable qualitative. On trouvera ainsi des observations de la proportion d'hommes et de femmes ou d'immigrés dans les différentes professions observées ainsi que dans la population générale active. Pour déterminer la significativité des écarts observés entre la population des nettoyeurs et celles des autres professions observées, le test du Khi-2 était utilisé, après vérification de la principale condition de validité du test, à savoir des effectifs théoriques supérieurs à 5 – condition dans les faits vérifiée directement par le logiciel R.

140 *Qui sommes-nous ?* | *ElementR*, http://elementr.hypotheses.org/230, consulté le 8 juin 2015.
141 Les scripts figurent en conclusion de l'annexe statistique

Quand la condition était remplie, les écarts étaient considérés comme significatifs à partir d'un risque d'erreur inférieur à 5 % (*p-value* < 0,05), bien que la quasi totalité des tests aient donné des risques d'erreur inférieurs à 0,1 % (*p-value* < 0,001). Dans les cas où la condition de validité du test n'était pas remplie, j'ai procédé à une simulation du risque d'erreur par la méthode de Monte-Carlo, proposée en option par le logiciel, et permettant de contourner le problème[142]. Les risques d'erreur retenus pour conclure à la significativité du résultat étaient les mêmes. Enfin, les résidus du test du Khi-2 étaient utilisés pour déterminer la significativité des écarts par cellule des tableaux de tri croisés, ces écarts étant considérés comme significatifs quand les résidus étaient supérieurs à 2 ou inférieurs à -2.

Le second type de calcul mobilisé visait à comparer des variables quantitatives, également au regard de la profession, tout en contrôlant l'effet d'autres variables – sexe, âge, statut migratoire, niveau de diplôme. C'est donc la régression linéaire multiple qui était utilisée, permettant par exemple de connaître les différences moyennes de salaire entre les nettoyeurs et la population générale active, en tenant compte de la sur-représentation des femmes ou encore des immigrés dans cette profession. Le logiciel R fournissait là encore les *p-values* du modèle général et par modalité observée, et le seuil de 5 % de risque d'erreur était retenu comme suffisamment bas pour conclure à un écart significatif. Pour considérer un résultat comme significatif, j'ai retenu trois conditions : une vérification via un histogramme que le bruit suivait une loi normale, une significativité forte du modèle (*p-value* < 0,1), et une significativité de la modalité observée (*p-value* < 0,5).

Par ailleurs, les calculs des tris croisés ont dans certains cas été appliqués non plus à la population générale, mais à des portions de celle-ci. Cela a par exemple permis de comparer les taux d'immigrés selon la profession en Île-de-France et dans la population générale. Pour cela, j'ai simplement constitué de nouvelles tables sur la base de celles fournies par l'Insee, retenant uniquement les individus résidant en Île-de-France par exemple. Enfin, pour clarifier la lecture d'un certain nombre de tableaux, des graphiques ont été utilisés. Ces derniers n'apportent pas d'informations supplémentaires, et sont même moins précis que les tableaux. Ils permettent cependant dans certains cas de mieux visualiser la répartition des modalités d'une variable.

3.3. L'anonymisation

Je dois à présent revenir rapidement sur une question importante, celle de l'anonymisation des données. Cette anonymisation, tout d'abord, ne concerne pas les données quantitatives. S'agissant de données de seconde main déjà anonymisées, aucun travail particulier ne me

142 Voir le détail de la méthode de Monte-Carlo en section 1.1 du chapitre 2

semblait à mener ici. En revanche, la question s'est posée concernant les entreprises où j'ai travaillé, et les individus auprès desquels j'ai enquêté.

Pour les personnes, physiques comme morales, mais aussi pour le chercheur, l'anonymisation des données qualitatives semble avant tout être une question de protection. Protection de la vie privée des individus, protection de l'image d'une entreprise précise, mais aussi protection juridique pour le chercheur, d'autant plus quand, comme c'était mon cas, la méthode adoptée se trouve aux limites de la légalité. L'anonymisation permet donc de résoudre en partie le problème des conséquences négatives de la recherche pour les différents groupes et individus enquêtés.

Cette protection des individus et des groupes constitue cependant une seule face de la médaille de l'anonymisation, son revers étant constitué par des atteintes plus ou moins importantes à la scientificité de la recherche. Si l'on reprend « les quatre principes de la science positive »[143] théorisés par Jack Katz[144] et dénommés ainsi – pour les critiquer – par Michael Burawoy, que sont la neutralité, la fiabilité, la reproductibilité, et la représentativité, nous ne pouvons que constater que l'anonymisation pose un problème radical à au moins deux d'entre eux. Le principe de fiabilité des données est largement mis en cause, puisqu'il n'est possible de vérifier les données qu'en demandant une levée de l'anonymat. Celui de reproductibilité, quant à lui, est rendu impossible, puisque l'objectif est justement d'éviter que les individus puissent être identifiés.

Cela pose la question très concrète du degré d'anonymisation, mais aussi des conditions techniques de cette anonymisation. Dans cette thèse, l'anonymisation concerne essentiellement trois éléments. Le plus fondamental probablement est constitué des prénoms des différents individus croisés sur le terrain. Ces derniers ont tous sans exception été changés, sauf dans de très rares cas, où les données sont de seconde main (articles de journaux notamment). Cependant suffit-il de changer un prénom par n'importe quel autre pour régler nos problèmes ? Rien n'est moins sûr. Des travaux comme ceux de Baptiste Coulmont[145] nous enjoignent à voir dans le prénom quelque chose de socialement marqué, reflétant en partie les caractéristiques sociales des individus. Cette réalité, avant d'être théorisée, est d'ailleurs bien connue de chacun et chacune, et

143 Michael BURAWOY, « L'étude de cas élargie. Une approche réflexive, historique et comparée de l'enquête de terrain », *in L'enquête de terrain*, La découverte, Paris, coll. « Recherches. Série Bibliothèque du MAUSS », 2003, p. 433.

144 Jack KATZ, « A theory of Qualitative Methodology: The Social System of Analytic Fieldwork », *in* Robert EMERSON (ed.), *Contemporary Field Research*, Waveland., 1983, pp. 127-148; cité par Michael BURAWOY, « L'étude de cas élargie. Une approche réflexive, historique et comparée de l'enquête de terrain », *op. cit.*, p. 433.

145 Baptiste COULMONT, *Sociologie des prénoms*, Paris, La Découverte, 2014, 125 p.

l'on se doute bien que la personne imaginée par le lecteur ne sera pas la même selon qu'on l'appelle Mahmoud ou Valérie. Néanmoins, peut-on faire confiance au chercheur pour choisir un faux prénom reflétant les mêmes caractéristiques sociales que le vrai ? La chose n'est pas évidente. Par ailleurs, vaut-il mieux chercher un faux prénom connu pour être socialement proche du vrai prénom, ou un faux prénom paraissant bien refléter les caractéristiques sociales objectivement observées de l'individu ? Difficile question. Pour la résoudre, j'ai utilisé deux moyens techniques dans le choix des faux prénoms. Dans un premier temps, je mobilisais l'application « Projet mentions » mise en ligne par Baptiste Coulmont sur internet[146], qui permet pour les prénoms les plus courants en France d'identifier une liste de prénoms dont les porteurs ont des résultats proches au baccalauréat de ceux du prénom entré. En tapant « Jean », par exemple, l'application renvoie quelques statistiques quant aux résultats des personnes portant ce prénom et ayant passé le baccalauréat entre 2012 et 2014. Elle renvoie également des prénoms au profil similaire : « Adrian, Angele, Eugenie, Fannie, François, Hugues, Jean, Jean-Baptiste, Lou, Louis, Lucie, Lucille, Marc, Marie, Mathilde, Noel, Olivier, Paul ». Je saisissais donc les prénoms de mes enquêtés, et quand l'application renvoyait quelque chose, je choisissais un prénom au hasard ou presque. En effet, je m'attachais à choisir un faux prénom reflétant le vrai sexe de l'individu (j'aurais dans le cas de l'exemple écarté Angele, Eugenie, Fannie, Lucie, Lucille, Marie et Mathilde, pour choisir l'un des autres prénoms au hasard). Cette méthode d'anonymisation, je ne suis d'ailleurs pas le seul à l'avoir employée, et Coulmont lui-même est revenu rapidement sur la question dans un court billet de blog publié en 2012[147].

Toutefois, si cette application s'est avérée très utile, elle ne fonctionnait pas pour une part non négligeable des individus, qui portaient souvent des prénoms peu courants en France. Dans ce cas là, j'utilisais une méthode moins rigoureuse, faute de mieux. Je m'efforçais d'identifier une origine du prénom, par des recherches internet, puis je recherchais des listes de prénoms de cette origine. Souvent, il s'agissait de forum où de futurs parents échangeaient sur les prénoms de l'origine en question (« prénoms arabes », « prénoms peuls », « prénoms sri-lankais »…). Je choisissais un prénom au hasard, là encore en faisant attention à ce que le sexe associé au prénom corresponde à celui de l'individu. Cette procédure, que j'ai d'abord mise en œuvre de manière relativement intuitive, pose néanmoins certaines questions. C'est que, comme l'explique Emmanuelle Zolesio, « l'anonymisation des enquêtés [est] autre chose qu'une simple opération technique »[148], et les choix qui la guident ne sont pas neutres. J'ai choisi ici de conserver le sexe

146 Baptiste COULMONT, *Projet mentions*, http://coulmont.com/bac/, consulté le 10 juin 2015.
147 Baptiste COULMONT, *L'anonymisation automatique des enquêtés* http://coulmont.com/blog/2012/10/12/anonymiser-les-enquetes/, consulté le 5 août 2015.
148 Emmanuelle ZOLESIO, « Anonymiser les enquêtés », *revus ¿Interrogations?*, nº 12, Juin 2011.

et l'origine des prénoms pour « apporter un sens sociologique à l'opération d'anonymisation »[149]. Ce faisant, j'ai finalement considéré que les variables sexe et origine du prénom étaient importantes, suffisamment pour accorder une attention à leur contrôle. Si je ne proposerai pas ici de véritable réflexion critique sur la signification de ce choix, courant par ailleurs, il me semble cependant nécessaire de préciser qu'il n'est pas neutre, et s'en remet finalement à la sensibilité du sociologue pour décider de ce qu'il est important de conserver dans la consonance des faux prénoms, et ce qui peut être écarté.

Dans un cas, qui constitue un bon exemple de cet arbitraire dans les choix des faux prénoms, j'ai procédé différemment. Un des ouvriers de ClariNet, d'origine gambienne (je n'ai pas su sa nationalité), répondait à un prénom féminin courant en France. J'ai longuement hésité quant à l'attitude à adopter. Fallait-il dès lors l'appeler par exemple Mathilde, comme le suggérait l'application Projet mentions ? J'ai préféré procéder en me basant sur les prénoms d'origine gambienne, selon ma seconde méthode, et l'appeler Daouda. Je n'ai en effet pas trouvé d'explication claire à ce prénom inattendu, et il m'a semblé que conserver un prénom féminin aurait risqué de provoquer des malentendus. C'est donc pour éviter les confusions que j'ai fait ce choix. J'ai également pu le faire car je n'avais pas relevé de situations de terrain où ce prénom féminin avait eu une véritable importance (ce qui aurait été le cas par exemple d'une moquerie). À l'inverse, j'ai conservé deux particularités pouvant avoir une importance dans la compréhension des terrains. La première concerne l'entreprise ClariNet, où quatre individus portaient le même prénom, et étaient désignés par ce prénom associé à un numéro. Si j'ai changé le prénom, j'ai maintenu cette spécificité, les appelant dans la thèse Issa 1, Issa 2, Issa 3 et Issa 4. De la même manière, la directrice de la crèche des Bambins heureux et l'une des professionnelles de la petite enfance portaient le même prénom, chose que j'ai choisi de conserver, bien que le prénom ait changé pour devenir Caroline.

Une autre donnée importante est maintenue cachée au sein de cette thèse : le nom des entreprises ou des organismes publics où s'est déroulée l'enquête. ClariNet, DiscountPlus, Valévol, Les Bambins heureux, ou le Baroudeur sont des noms inventés par moi-même. La principale motivation de cet anonymisation est de protéger le chercheur des risques juridiques, notamment des attaques pour diffamation de la part des employeurs. Alexandre Lambelet raconte ainsi une étude qu'il a menée sur une entreprise de collecte de déchets[150]. Insatisfait, le directeur de l'entreprise menaça l'ethnologue d'un procès. C'est pour éviter cela notamment que les

149 *Ibid.*

150 Alexandre LAMBELET, « Un ethnologue en entreprise : entre séduction et révélation », *ethnographiques.org*, n° 3, 2003.

entreprises ne sont pas nommées ici. Par ailleurs, cet anonymat de l'entreprise engendre également un renforcement de la protection des individus, d'autant moins facilement identifiables, en particulier par leur hiérarchie, que le nom de l'entreprise n'est pas donné. En revanche, d'autres entreprises, nettement moins présentes dans l'enquête mais parfois évoquées ici, ne font pas l'objet d'une mesure d'anonymisation. Ces entreprises sont celles au sein desquelles je n'ai pas été moi-même ouvrier, mais où j'ai par exemple observé des piquets de grève, ou encore sur lesquelles j'utilise des informations publiques. Dans ces cas, n'étant pas tenu à la confidentialité, j'ai jugé plus utile de donner au lecteur ou la lectrice des informations vérifiables.

Le troisième type de données concerné par une anonymisation concerne les lieux. En effet, ces derniers peuvent parfois rendre facilement identifiables une entreprise voire des individus. Dans le cas de l'hôpital où j'ai travaillé, par exemple, donner le nom de la ville où il est implanté, ou encore des bâtiments qu'il comprend, aurait pu mener très rapidement à deviner de quel hôpital, et donc quelle entreprise de nettoyage il s'agissait. Pour anonymiser ces lieux, deux options étaient possibles. La première, évoquée notamment par Florence Weber, consiste à « brouiller les pistes, et à reconstruire des cas sociologiquement justes, mais socialement faux »[151]. Il s'agit alors de rechercher des noms de lieux renvoyant à des réalités sociales proches, qui permettent de saisir l'analyse sociologique. C'est l'optique que j'ai adoptée en ce qui concerne les bâtiments de l'hôpital. Par exemple, lorsque ces derniers portaient le nom d'un médecin célèbre, je remplaçais ce nom par celui d'un autre médecin célèbre de la même spécialité.

Une autre possibilité est de ne pas nommer les lieux du tout. C'est le choix que j'ai fait en ce qui concerne les noms de ville par exemple. D'autres auteurs ont couramment fait des choix différents. Norbert Elias[152], ou encore Numa Murard et Jean-François Laé[153], ont préféré inventer des noms aux quartiers et aux villes étudiées. Certains, comme Philippe Bourgois[154], ont préféré révéler les véritables noms de lieux. De mon côté, il m'a semblé que le lieu précis des enquêtes n'avait pas une importance prépondérante. Il me fallait révéler qu'il s'agissait de la région parisienne, car le marché du nettoyage s'y organise de manière sensiblement différente, avec notamment des taux d'immigrés plus importants parmi les ouvriers. J'avais également besoin de

151 Florence WEBER, « Publier des cas ethnographiques : analyse sociologique, réputation et image de soi des enquêtés », *Genèses*, vol. 1, n° 70, 2008, p. 142.

152 Norbert ELIAS, John L. SCOTSON, *Logiques de l'exclusion: enquête sociologique au coeur des problèmes d'une communauté*, traduit par Pierre-Emmanuel DAUZAT, Paris, Pocket, 2001, 341 p.

153 Jean-François LAÉ et Numa MURARD, *L'argent des pauvres: la vie quotidienne en cité de transit*, Paris, Seuil, 1985, 209 p.

154 Philippe BOURGOIS, *En quête de respect: le crack à New-York*, traduit par Lou AUBERT etAmin Miguel PEREZ, Paris, Seuil, 2013, XIX+482 p.

préciser quand les lieux de travail se trouvaient plus ou moins éloignés de la capitale, car cela avait des conséquences en termes de transports notamment. En revanche, il me semble qu'il est peu utile de savoir si l'hôpital où j'ai travaillé se situait à Montreuil, Saint-Denis, ou Montrouge. Ce que le lecteur ou la lectrice ont besoin de savoir, c'est qu'il se situait en proche banlieue de Paris. Par ailleurs, j'ai étudié les réalités sociales à l'échelle d'entreprises, et non de quartiers. J'avais par conséquent besoin d'inventer un nom pour les entreprises, mais pas pour les quartiers alentour. Ce n'aurait pas été le cas si les ouvriers habitaient dans ce quartier, ou s'ils y restaient fréquemment après le travail. Mais cela n'était jamais le cas ou presque. Dans les conversations quotidiennes, si le nom de l'entreprise était omniprésent, celui de la ville ou du quartier où nous travaillions était le plus souvent absent. Plutôt que d'inventer inutilement un faux nom, j'ai donc préféré me contenter d'une absence de nom.

3.4. L'exposition des matériaux qualitatifs

Avant de conclure cette partie méthodologique et de passer à des considérations plus conceptuelles, il me faut préciser quelque peu de quelle manière j'ai choisi d'exposer les matériaux dans la thèse. Hormis les résultats de l'analyse quantitative, on trouvera pour l'essentiel deux façons de restituer les données. La première, qu'il s'agisse de mes carnets de terrain ou des entretiens, consiste en une restitution quasi-brute des données. C'est le mode d'exposition que j'ai mobilisé le plus couramment. Seule la forme est légèrement retouchée – ajout du nom des interlocuteurs pour clarifier les dialogues, correction des fautes d'orthographe quand elles n'ont pas de signification particulière, « coupes » permettant de raccourcir les extraits –, le reste demeurant inchangé. Ces citations brutes sont distinguées du texte par un style différent, et accompagnées d'une note précisant la date et le contexte de l'observation ou de l'entretien. Exceptionnellement, des citations très courtes peuvent figurer entre guillemets dans le corps du texte. La seconde forme consiste en des reformulations des descriptions, qui sont alors intégrées au corps du texte, et ne sont plus entre guillemets.

Comme l'explique David Guéranger, l'un des problèmes du sociologue dans la restitution des matériaux réside dans son obligation à « trancher entre la critique du « trop descriptif » et le risque de sur-interprétation […,] ce que le document gagne en lisibilité et en accessibilité, ce que les propos gagnent en légitimité, ils le cèdent à chaque fois en fidélité »[155]. Guéranger ne propose pas de résoudre ce problème par un outil unique, ni même des critères de choix, mais de porter une réflexion unifiée sur les trois enjeux qu'il identifie dans ces questions : la description,

155 David GUÉRANGER, *A propos de trois problèmes pratiques de l'écriture sociologique. Enjeux (et) pratiques de l'écriture en sciences sociales*, halshs-00394465v2, consulté le 6 août 2015.

l'explication, et la communication. Comment dès lors se situe mon travail au regard de ces trois enjeux ? En choisissant d'exposer des matériaux peu réécrits, j'ai recherché à rendre la description des situations la plus vivante possible. L'objectif est alors de permettre au lecteur et à la lectrice de se trouver au plus près du propos, que les hésitations, les incohérences parfois, ou les erreurs de langue, peuvent situer dans son contexte d'élocution. L'inconvénient de cette description est que l'on peut parfois s'y perdre, et c'est pourquoi je me suis efforcé de l'expliciter quand cela s'avérait nécessaire.

Cela nous amène à la question de l'explication, point des plus épineux puisque l'on pourra me reprocher d'avoir rendu l'explication difficile par ce choix de ne transformer que peu mes matériaux. Je me suis efforcé de dépasser cette critique potentielle en lui opposant un argument de fond et des dispositifs techniques. L'argument de fond consiste à considérer qu'une explication scientifique, pour offrir la possibilité d'une critique postérieure, doit se faire de manière transparente. « Dans nos disciplines, dit Jean-Pierre Olivier de Sardan, plus l'exercice de la pensée critique sera favorisé (institutionnellement, scientifiquement, intellectuellement), mieux les pièges de la sur-interprétation pourront être détectés. […] La critique doit *aussi* porter sur les « preuves », les « données produites », la plausibilité empirique, la véridicité des assertions, et ne pas se limiter aux affrontements de paradigmes »[156]. Disposer du matériau originel permet dès lors au lecteur de contester, valider, nuancer l'explication qui en est faite avant ou après dans le propos du chercheur, ce qui n'est pas le cas quand l'explication se fait en partie au cours d'un processus de réécriture dont on ne sait rien. Ce choix engendre néanmoins une nécessité, celle des dispositifs techniques dont je parlais, que je qualifierai de traduction sociologique du propos. Il s'agit alors d'accompagner les extraits d'entretien ou de carnets de terrain par des formules ne visant pas encore à l'interprétation sociologique des extraits, mais simplement à leur explicitation. L'enjeu est ici de permettre au lecteur ou à la lectrice, dont on suppose la maîtrise du langage sociologique, de disposer d'un matériau éclairci, dont on a levé les principales ambiguïtés. Par exemple, Dramé, l'un des nettoyeurs de ClariNet, utilisait régulièrement le mot « sinon » dans le sens de « mais » au cours de son entretien. Cela tient au fait que Dramé ne maîtrise qu'en partie la langue française, mais parle couramment l'espagnol, où « mais » se traduit dans une partie des cas par « *sino* ». Dans un extrait où figurerait cette expression, je laisserais donc le terme « sinon » plutôt que de le remplacer, mais l'accompagnerais d'une formule permettant au lecteur ou à la lectrice d'en saisir le sens. L'exposé dans un langage

156 Jean-Pierre OLIVIER DE SARDAN, *La rigueur du qualitatif: les contraintes empiriques de l'interprétation socio-anthropologique*, Louvain-La-Neuve, Belgique, Academia-Bruylant, 2008, p. 293.

sociologique de ce que souhaite dire Dramé permettrait dès lors de disposer à la fois du propos originel de Dramé, et d'une traduction de ce dernier en un langage que je juge plus clair.

Cette traduction est nécessaire, mais non suffisante, pour répondre au dernier enjeu, celui de la communication. Si la traduction des propos permet un meilleur accès à la compréhension des situations décrites, elle a également pour conséquence un potentiel effet de répétition pouvant être particulièrement lourd à la lecture. Il m'a donc fallu être particulièrement attentif aux moyens d'insérer cette traduction, privilégiant des tournures courtes, laissant plus de place à l'interprétation proprement dite du propos. Si dans certains cas, je n'ai pu éviter d'écrire des phrases entières dont l'objectif est de rendre intelligible un propos saccadé ou grammaticalement incorrect, je me suis efforcé d'intégrer au maximum les éléments de traduction directement dans l'analyse des extraits. Cette manière d'écrire, si elle tend sans doute à améliorer la lisibilité du texte, pose néanmoins le problème d'une distinction moins évidente entre les passages destinés à la traduction sociologique et ceux visant la production d'une interprétation. Si je me suis efforcé de limiter les conséquences en matière de confusion, on entrevoit probablement ici une limite de ce style d'écriture, qu'il est nécessaire de garder à l'esprit à la lecture de la thèse.

Chapitre III : Vocabulaire et définitions

Pour conclure cette partie introductive, et avant d'entrer dans le détail du sujet qui nous intéresse ici, il me semble nécessaire de fournir au lecteur ou à la lectrice quelques éléments généraux de cadrage théorique. Dans cette section, je m'efforcerai donc de préciser un certain nombre de termes, notamment celui de nettoyage, et la manière dont je les mobiliserai. Je m'attacherai en particulier à situer la définition du nettoyage que j'adopte au sein d'un ensemble de termes, plus ou moins définis et mobilisés par différents acteurs et actrices. Par ailleurs, il sera question d'expliciter les catégories mobilisées pour désigner les sujets de la recherche. Là encore, si je m'attarderai sur la catégorie de nettoyeur que j'utiliserai dans la thèse, il s'agira surtout d'en cerner la pertinence, en relation avec d'autres catégories, indigènes ou institutionnelles.

1. Définition du nettoyage

Qu'est-ce que nettoyer ? Voilà assurément l'une des questions auxquelles cette thèse doit répondre. Le terme de nettoyage lui-même, ainsi que d'autres comme celui de propreté, feront l'objet d'une analyse empruntant à la linguistique et à l'histoire dans la seconde partie. Mon objet sera ici de préciser dans quel sens sont mobilisés un certain nombre de termes au sein de ce travail. Il s'agit de préciser non pas l'usage commun de ces termes, mais celui qui en est fait dans la thèse, en tant que mots désignant des pratiques sociales clairement définies.

Nettoyage, nettoiement, propreté, ménage, entretien, lavage : de multiples mots existent pour désigner l'activité sur laquelle porte mon propos. Celui de propreté est essentiellement mobilisé, comme nous le verrons plus bas, par les employeurs du secteur – par exemple pour désigner leur principale organisation, la Fédération des entreprises de propreté et services associés (Fepsa) –, ainsi que par d'autres acteurs institutionnels comme l'État – qui habilite des diplômes comme le Brevet d'études professionnelles (BEP) hygiène et propreté – ou les collectivités territoriales – comme dans le cas du Service technique de la propreté de Paris (STPP). L'enjeu du terme est essentiellement un enjeu de communication pour ces acteurs. Il s'agit, en mobilisant un terme positif centré non plus sur l'activité de travail mais sur son résultat, d'opérer un double mouvement de valorisation du secteur et d'invisibilisation de ses travailleurs. Malgré l'usage de plus en plus important de ce terme depuis quelques années, parler de propreté n'est donc pas anodin. L'usage du terme implique de reprendre à son compte un discours qui n'est précisément pas celui de la plupart des ouvriers et ouvrières concernés. C'est pourquoi je ne

parlerai que peu de propreté s'agissant du secteur étudié. Je réserverai ce terme à la désignation d'un état, celui dans lequel le lieu du travail est laissé après que ce dernier soit terminé.

Pour parler de l'activité proprement dite, je mobiliserai le terme de nettoyage. Celui-ci, contrairement au précédent, focalise le point de vue sur l'activité et non sur son résultat. La question du travail, des opérations réalisées, de celles et ceux qui les réalisent, se trouvent dès lors au centre du discours. Or c'est là le point qui nous intéresse : il ne s'agit pas ici d'interroger les concepts de propreté et souillure pour eux-mêmes – d'autres comme Mary Douglas[157] en anthropologie ou Georges Vigarello[158] dans une approche plus historique l'ont déjà fait –, mais bien de s'intéresser aux travailleurs et travailleuses qui y ont affaire. La perspective adoptée s'inspire donc davantage de celle déjà adoptée dans un ouvrage collectif dirigé par Delphine Corteel et Stéphane Le Lay[159] à propos des « travailleurs des déchets » en général. Le présent travail présente la particularité de se focaliser sur les activités consistant à rendre propre des endroits considérés comme sales, laissant de côté le travail de traitement de la souillure. Il ne sera donc pas ici question des travailleurs et travailleuses des usines de traitement des déchets par exemple, bien que des caractéristiques communes existent sans doute entre cette activité et le nettoyage.

Il ne sera pas question non plus, sinon de manière indirecte, de ce que l'on pourrait désigner comme le nettoyage domestique, que j'évoquerai un peu plus bas. Ce dernier, en tant que travail non rémunéré – hormis dans le cas des employés de maison, qui sont au sens de ma définition des nettoyeurs et des nettoyeuses –, n'entre pas dans le cadre du rapport salarial qui est au centre de mes analyses. Bien que l'activité de nettoyer sa maison puisse sembler proche de celle de nettoyer une entreprise ou un espace public, nous verrons que la réalité est bien différente. Les pratiques sociales déployées par les nettoyeurs et les nettoyeuses dans le cadre de leur travail – parmi lesquelles le freinage, le déni du dégoût ou encore la recherche d'une reconnaissance comme « professionnel » pour une partie d'entre eux et elles – sont fort différentes de celles du nettoyage domestique, y compris lorsqu'il est assuré par les mêmes personnes. Il ne s'agit pas de considérer qu'il n'y aurait absolument aucun rapport entre ces activités, mais les pratiques sociales et les représentations explorées ici ont finalement plus à voir avec celles du travail ouvrier salarié en général qu'avec celles de l'espace domestique.

Le nettoyage tel qu'entendu au cours de cette thèse consiste donc en une activité de travail ouvrier rémunéré, consistant à retirer la souillure d'un espace ou d'un objet considéré comme sale

157 Mary DOUGLAS, *De la souillure: essai sur les notions de pollution et de tabou*, *op. cit*.
158 Georges VIGARELLO, *Le propre et le sale: l'hygiène du corps depuis le Moyen Âge*, Paris, Seuil, 2013, 276 p.
159 Delphine CORTEEL et Stéphane Le LAY, *Les travailleurs des déchets*, Erès, 2011, 331 p.

jusqu'à atteindre un état de propreté, c'est-à-dire d'absence de souillure, plus ou moins convenu d'avance. Avec Mary Douglas, nous pouvons considérer que « la saleté absolue n'existe pas, sinon aux yeux de l'observateur »[160]. La souillure est socialement construite, varie d'une société à l'autre, et d'un individu à l'autre. Il en est de même de l'état de propreté, et ces deux états doivent être explicités dans le cadre du travail salarié, ce qui pose de multiples problèmes de définition du propre et du sale aux différents acteurs et actrices, employeurs, donneurs d'ordres, ouvrières et ouvriers, ou usagers d'un lieu. Si l'activité de nettoyage est elle aussi socialement construite, elle ne présente pas les mêmes enjeux de définition. Et là où les évaluateurs du travail parleront avant tout en termes de propre et de sale, les ouvriers et ouvrières insisteront davantage sur le travail engagé lui-même. Cela donne lieu, nous le verrons, à des discours produisant une véritable mésentente[161], entre des hiérarchies qui mettent en avant le résultat d'un travail – « ce n'est pas propre » par exemple – et des ouvriers et ouvrières qui leur répondent en parlant du travail lui-même – « il y avait trop de travail pour bien faire en si peu de temps » par exemple. C'est ce discours ouvrier que j'ai cherché à comprendre au cours de ma thèse, et c'est pourquoi le terme de nettoyage est mobilisé.

D'autres termes cependant insistent également sur l'activité des ouvriers et ouvrières du nettoyage. L'un de ces termes est celui d'entretien. Ce dernier se présente en quelque sorte comme le pendant positif d'un nettoyage négatif. Tandis que le nettoyage insiste sur une activité consistant à retirer du sale, l'entretien se focalise quant à lui sur un maintien du propre. Ce n'est d'ailleurs pas pour rien que ce terme a lui aussi été repris, quoi qu'avec moins de succès que celui de propreté, par les employeurs du secteur. Aujourd'hui encore, on trouve ainsi un nombre non négligeables d'offres d'emploi pour des postes « d'agent d'entretien ». Deux raisons me font privilégier le terme de nettoyage. La première est une question de circonscription de l'objet. Le terme d'entretien peut en effet englober les activités de nettoyage, mais aussi d'autres travaux très différents, comme le maintien en état de jardins ou encore d'objets d'art. On peut également entendre comme des travaux d'entretien tous les travaux relevant de la maintenance (informatique par exemple), qui engagent le corps de manière profondément différente des travaux de nettoyage. L'entretien paraît donc un terme trop peu précis pour s'adapter à mon sujet. La seconde raison qui me fait préférer le terme de nettoyage tient à la signification des deux termes et à leur opposition évoquée. Définir positivement l'activité, par le terme d'entretien, présente un intérêt, celui de rejoindre l'idée de Mary Douglas affirmant qu'en éliminant la saleté « nous n'accomplissons pas un geste négatif ; au contraire, nous nous efforçons, positivement,

160 Mary DOUGLAS, *De la souillure*, *op. cit.*, p. 24.
161 Jacques RANCIÈRE, *La mésentente: politique et philosophie*, Paris, Galilée, 1995.

d'organiser notre milieu »[162]. Il replace ainsi l'activité des nettoyeurs et nettoyeuses– que l'on appellerait alors plutôt entreteneurs et entreteneuses – dans un cadre productif. Le problème d'un tel usage réside dans le fait qu'il ne permet pas de reconnaître aux ouvriers et ouvrières de ce secteur un rôle socialement utile dans l'organisation productive du capitalisme, mais bien plutôt de couvrir d'un vernis positif un travail dévalorisé en termes de salaires ou de conditions de travail. Il me semble dès lors plus exact de nommer les choses comme ce qu'elles sont, plutôt que comme les organisations patronales cherchent à les faire paraître pour éviter tout changement de fond.

Le nettoiement, autre terme utilisé pour désigner une partie de ce secteur, pose un autre problème. Cette fois, l'étymologie ne nous apporte que peu pour distinguer nettoyage et nettoiement. Vraisemblablement, les deux termes ont au départ été utilisés comme des synonymes, avant que le nettoiement ne prenne un sens plus spécifique. Aujourd'hui, on trouve des services de nettoiement, des syndicats du nettoiement ou encore des concours du nettoiement. Ce sont donc essentiellement des acteurs institutionnels qui utilisent ce terme, avec pour constante que les activités désignées consistent généralement à nettoyer des espaces publics, le plus souvent extérieurs et appartenant à une collectivité. Veolia-propreté, l'une des grandes entreprises du secteur, dispose ainsi d'une rubrique « nettoiement et propreté urbaine » sur son site internet[163] qui comporte une sorte de définition en avant-propos : « nettoyer la voirie, les places, les zones piétonnes, les cours d'école… et entretenir les équipements publics de propreté ». Certaines des activités sur lesquelles j'ai enquêté sont à la limite de cette définition. À l'hôpital, certains travaux de nettoyage extérieur peuvent s'assimiler à du nettoiement. Néanmoins, à aucun moment – sauf au cours d'un entretien – je n'ai observé de mobilisation de ce terme, tandis que celui de nettoyage était largement utilisé. Il semble dès lors plus logique de parler de nettoyage. On notera cependant que le terme est également mobilisé par d'autres acteurs que les employeurs ou les donneurs d'ordres, parmi lesquels le principal est le syndicalisme. Il existe ainsi une CGT nettoiement, dont il est important de constater qu'elle se distingue de la CGT nettoyage. Tandis que la première est rattachée à la fédération des services publics et syndique pour l'essentiel des ouvrières et ouvriers de la fonction publique territoriale responsables de l'entretien des espaces extérieurs, le cas de la seconde est plus complexe. S'il existe des syndicats CGT nettoyage, notamment en région parisienne, ils dépendent de la fédération des ports et docks et syndiquent des ouvriers et ouvrières du secteur qui nous intéresse

162 Mary DOUGLAS, *De la souillure*, *op. cit.*, p. 24.

163 *Nettoiement et propreté urbaine : diagnostic, qualité et sécurité, matériels*, http://www.veolia-proprete.fr/solutions/nettoiement-et-proprete-urbaine.html, consulté le 1 juin 2015.

ici. Sans entrer dans le détail de cette structuration – l'emprise de la fédération des ports et docks sur la branche nettoyage a donné lieu à des dissensions internes lourdes à la CGT –, on notera simplement que si la syndicalisation des ouvriers et ouvrières du nettoyage semble faire débat dans la CGT, il n'est jamais question de les rattacher au syndicat du nettoiement, ce qui semble confirmer une différence importante entre les deux secteurs.

Un dernier terme mérite que l'on s'y attarde un instant : celui de ménage. À la différence de celui de nettoiement, le terme de ménage était mobilisé sur le terrain. Contrairement à ceux de propreté et d'entretien, il était mobilisé aussi bien par les ouvriers et ouvrières que par les donneurs d'ordres ou la hiérarchie des entreprises. La particularité du mot ménage est de renvoyer à une activité de nettoyage domestique. Bien qu'il se soit trouvé étendu aux activité de nettoyage quotidien en entreprise, « dans l'historique, *mesnage* a plus d'une fois le sens de logis, habitation »[164] nous dit Littré. Ainsi, c'est d'abord à la mise en ordre des affaires domestiques qu'il renvoie, pouvant désigner ainsi le nettoyage, mais aussi les dépenses quotidiennes d'un foyer. Sur mes terrains, le terme de ménage n'était pas employé dans n'importe quel contexte. Très peu utilisé à ClariNet, il l'était nettement plus à la crèche des Bambins heureux. À l'hôpital, il désignait avant tout l'activité de nettoyage quotidien des chambres. D'une manière générale, la notion de ménage semble beaucoup plus facilement employée pour la désignation de travaux dont la main-d’œuvre est très féminisée. Ces derniers ont pour caractéristiques d'être plus souvent répétitifs – nettoyage d'un même espace chaque jour – et souvent moins visibles. Cet usage de la notion de ménage s'étend d'ailleurs dans le champ de la recherche. Dans un article consacré aux évolutions historiques de la division raciale du travail reproductif payé[165], Evelyn Nakano Glenn mobilise ainsi le terme de ménage régulièrement pour parler du travail domestique, mais presque à aucun moment quand il s'agit du « travail reproductif public »[166]. S'agissant de ce dernier, Nakano Glenn parle de nettoyage, d'entretien, mais jamais de ménage. Une seule occurrence du terme est présente, il s'agit alors pour Nakano Glenn d'expliquer qu'à l'intérieur du travail reproductif public, « les femmes racialisées/ethnicisées sont préférées dans les emplois sales et invisibles tels que bonnes, concierges/femmes de ménage, aides-cuisinières et aides-infirmières »[167]. Pourtant, Nakano Glenn explique aussi que « ces travailleurs font souvent dans un cadre public les mêmes tâches que les serviteurs faisaient dans un cadre

164 Émile LITTRÉ, *Dictionnaire de la langue française*, Hachette, version électronique créée par François Gannaz, http://www.littre.org, Paris, 1873. Définition du terme ménage.

165 Evelyn NAKANO GLENN, « De la servitude au travail de service: les continuités historiques de la division raciale du travail reproductif payé », *in Sexe, race, classe. Pour une épistémologie de la domination*, traduit par Léo THIERS VIDAL, Presses Universitaires de France, coll. « Actuel Marx Confrontation », 2009, pp. 21-70.

166 *Ibid.*, p. 42.

167 *Ibid.*, p. 43.

privé »[168]. Ce n'est donc pas seulement la nature des tâches qui semble faire que l'on parle de ménage ou de nettoyage, mais aussi le contexte dans lequel elles se déroulent. Or, il s'avère que le contexte sur lequel j'ai travaillé relève précisément de ce que Nakano Glenn désigne comme le travail reproductif public, nous éloignant du champ de la domesticité pour nous rapprocher de celui de la relation salariale en entreprise. Dès lors, il me paraît raisonnable de laisser de côté le terme de ménage dans mon analyse – bien qu'il fera l'objet d'analyses dans certains contextes précis où il est mobilisé par les individus – et de lui préférer celui de nettoyage. Ce choix est déterminé également par l'absence d'une autre population dans cette thèse, celles des ouvriers – et surtout des ouvrières – du nettoyage domestique salarié. Ces dernières, dont le rapport social avec l'employeur est très différent et tend à s'éloigner du rapport salarial pour se rapprocher d'une relation maître/domestique, me paraissent exercer une activité trop différente pour envisager d'y étendre mes analyses à partir de mes seules observations en entreprise. Si des liens seront parfois établis avec des travaux traitant de ces ouvrières, les données de ma thèse ne sauraient avoir pour ambition d'éclairer l'organisation de ce type de travail. J'ai bien conscience que le ménage, au sens d'un travail domestique, essentiellement assuré par des femmes, peut être encore plus invisible et moins reconnu que le travail de nettoyage salarié. Cependant, les terrains d'enquête de ma thèse me semblent trop éloignés de cette activité pour être assimilés à du « ménage ».

Le nettoyage est enfin caractéristique des activités dites de « care » tel que conceptualisées par Joan Tronto : « une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre « monde », de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible »[169]. Mais tel qu'envisagé ici, c'est-à-dire comme une activité salariée, entrant de plus bien souvent dans le cadre d'une activité sous-traitée par un donneur d'ordres, il est important de garder à l'esprit que c'est surtout le monde d'autres personnes qu'il s'agit de maintenir, perpétuer et réparer. Les nettoyeurs et nettoyeuses sont au contraire soigneusement tenus à l'écart de ce monde, tant physiquement – par l'éloignement géographique des lieux de socialisation autres que l'espace à nettoyer (vestiaires, locaux techniques, mais aussi zones d'habitation) ou par les horaires décalés – que socialement – par la dévalorisation du travail de nettoyage en particulier. C'est que, nous dit Delphine Moreau, « le « bon » *care* doit être discret, voire invisible »[170], formule qui s'applique particulièrement bien au travail de nettoyage. Ce que nous apporte

168 *Ibid.*, p. 45-46.

169 Joan C. TRONTO et Liane MOZÈRE, *Un monde vulnérable: pour une politique du « care »*, traduit par Hervé MAURY, Paris, La Découverte, 2009, p. 143; cité par Eloïse GIRAULT, « Un monde vulnérable. Pour une politique du care, de Joan Tronto », *Sociétés et jeunesses en difficulté. Revue pluridisciplinaire de recherche*, nº 9, 9 Novembre 2010, p. 14.

170 Delphine MOREAU, « De qui se soucie-t-on? Le care comme perspective politique », *in Penser à gauche, figures de la pensée critique aujourd'hui*, Editions Amsterdam, Paris, 2011, p. 155.

également la pensée de Tronto ici, c'est la distinction entre les différents aspects du *care*, notamment entre le *taking care of*, renvoyant essentiellement à l'action des employeurs du nettoyage consistant à identifier les besoins et s'assurer du résultat, et le *care giving*, correspondant à l'action des nettoyeurs et nettoyeuses qui produisent effectivement le travail nécessaire. La définition du nettoyage que j'ai donnée plus haut est donc à entendre comme centrée sur ce second registre d'action. Non pas que ces deux dimensions du travail de *care* soient nécessairement si distinctes – dans certains cas, les ouvriers et ouvrières peuvent assurer au moins en partie le *taking care of* –, mais c'est bien la production d'un travail répondant à un besoin qui est au centre de l'activité de nettoyage. L'invisibilisation de ce besoin – via la sous-traitance notamment –, et avec lui de celles et ceux qui travaillent à le satisfaire, ne doit donc pas faire oublier l'importance du travail de nettoyage tant pour les donneurs d'ordres que pour les individus qui fréquentent les lieux. C'est à cette importance que s'efforce aussi de rendre justice cette thèse, en mettant l'accent sur le point de vue des ouvriers et ouvrières du nettoyage. C'est d'ailleurs pourquoi, contrairement à Benelli qui distingue un « nettoyage de *care* » d'autres pratiques comme le nettoyage d'entretien ou le nettoyage de maison, je considère plutôt que tout travail de nettoyage comporte une part de *care*. Là où Benelli entend par *care* ce qui « comprend la prise en charge des personnes dépendantes et de leurs besoins »[171], je choisis de considérer le *care* comme englobant des relations de dépendance plus larges, où la figure du bénéficiaire n'est pas nécessairement celle du malade ou de la personne âgée – comme le sous-entend assez nettement Benelli à mon sens –, mais peut aussi être celle du cadre en entreprise ou du client de supermarché.

2. Sujets de l'enquête et catégories

Une fois éclaircis les termes utilisés pour désigner l'activité dont il est question ici, j'en viens maintenant à la question des catégories mobilisées pour désigner les individus. Qui sont, en définitive, les sujets de cette enquête ?

2.1. La catégorie de nettoyeurs et nettoyeuses

Ayant retenu pour désigner l'activité le terme de nettoyage, employer la catégorie de nettoyeurs et de nettoyeuses pour parler des individus exerçant cette activité semble logique. Toutefois, il convient de revenir rapidement sur la place de cette catégorie dans les discours qui la mobilisent, et notamment les discours indigènes. Le terme de nettoyeur, d'abord, n'est pas particulièrement courant, ni parmi les individus concernés, ni dans le reste de la société. Bien plus fréquemment, on parle de « femme de ménage » – rarement d'homme –, d'« agent

171 Natalie BENELLI, *Nettoyeuse: comment tenir le coup dans un sale boulot*, Zurich, Suisse, Seismo, 2011, p. 47.

d'entretien », d'« agent de service » ou, plus simplement, d'« agent » tout court. Parmi celles et ceux qui exercent cette activité, on mobilise couramment des catégories plus larges – celle d'ouvriers ou d'ouvrières notamment – ou au contraire plus précises – celle de « machinistes » par exemple. La catégorie de nettoyeurs et de nettoyeuses n'est pas inexistante, mais elle reste peu utilisée par rapport à d'autres.

C'est en fait du côté des chercheurs et chercheuses ou des organismes de statistiques comme l'Insee que l'on trouve un usage répandu de la catégorie de nettoyeurs et de nettoyeuses. Hélène Bretin[172] mobilise cette catégorie mais lui préfère parfois celle de femme de ménage ou encore « d'ouvrière nettoyeuse » (Bretin a travaillé sur des structures où le travail apparaît comme largement féminisé). D'autres comme, Nathalie Benelli[173], en font un usage courant en ne précisant toutefois que peu d'où vient ce terme. Si une qualification professionnelle (« nettoyeurs et nettoyeuses en bâtiment »[174]) est reconnue par une convention collective de travail suisse à laquelle Benelli fait référence, l'auteure mobilise ces termes sans leur apporter de définition précise. L'intitulé de la partie consacrée aux salariés du secteur est « les employé-e-s du nettoyage »[175], ce qui laisse entendre qu'elle considère les nettoyeurs et les nettoyeuses comme des employés, puisqu'elle mobilise ces termes y compris dans cette partie.

Du côté de l'Insee, c'est dans la classification des professions et catégories socio-professionnelles (PCS) que l'on trouve une catégorie « nettoyeurs ». La définition en est la suivante : « Salariés du secteur privé chargés de nettoyer seuls ou au sein d'une petite équipe des locaux industriels ou collectifs (bureaux,...), en général à l'aide d'un matériel simple ». Les nettoyeurs sont classés parmi les ouvriers non qualifiés de type artisanal. Toutefois, une partie des nettoyeurs et nettoyeuses tels qu'ils sont entendus ici, ne figurent pas dans cette catégorie. Certains sont ainsi classés parmi les employés, notamment les agents de service de la fonction publique. Ces derniers exécutent pourtant bien des tâches de nettoyage au sens de la définition donnée dans la partie précédente. C'est pourquoi la définition des nettoyeurs et des nettoyeuses qui sera la mienne ici ne recoupe pas exactement celle de l'Insee. Elle comprend en effet les salariés que je viens d'évoquer, classés par l'Insee dans des catégories comme « agent de service hospitalier », avec d'autres professions ayant peu à voir avec le nettoyage comme les brancardiers. Ce rapprochement opéré entre nettoyeurs et nettoyeuses et agents et agentes de services de la fonction publique a déjà été suggéré par Alain Chenu, qui pointait en 1990 la

172 Hélène BRETIN, « Nettoyer, c'est négocier », *Communications*, *op.cit.*, pp. 27-40.
173 Natalie BENELLI, *Nettoyeuse: comment tenir le coup dans un sale boulot*, *op.cit.*, 218 p.
174 *Ibid.*, p. 33.
175 *Ibid.*, p. 35.

proximité sociale de ces catégories[176]. Dans l'Analyse factorielle des correspondances (AFC) qu'il proposait, c'est d'ailleurs la proximité avec le fonctionnariat qui semblait différencier le plus les nettoyeurs des agents de service de la fonction publique. Le processus d'externalisation du travail de nettoyage s'étant depuis poursuivi, on peut supposer que ces catégories se sont encore rapprochées.

En revanche, je rejoindrai dans cette thèse la classification de l'Insee en ce qu'elle exclut de la catégorie des nettoyeurs un autre type d'activité professionnelle. Il s'agit des activités de nettoyage se déroulant dans un cadre domestique, bien que professionnalisées. Celles-ci sont regroupées dans deux catégories de la classification des PCS : « aide à domicile, aide ménagère, ou aide familiale » et « employé de maison et personnel de ménage chez des particuliers », également classées parmi les employés. Les caractéristiques du travail de ces personnes paraissent relativement différentes de celles du nettoyage en entreprise sur lequel j'ai enquêté. Il ne s'agit pas d'affirmer que ces deux activités n'ont aucun rapport, mais la relation salariale rapprochée qui s'y établit, ainsi que les formes de collectifs ouvriers qui peuvent y émerger, semblent trop différentes pour que mon propos puisse s'étendre à ce type d'activité, au sein desquelles je n'ai pas mené d'enquête qualitative. Le cas des « employés d'étage et employés polyvalents de l'hôtellerie », également classés parmi les employés par l'Insee, est plus problématique. L'activité de nettoyage en hôtel présente en effet à la fois des similarités évidentes avec celle de nettoyage chez des particuliers, et d'autres avec celle de nettoyage en entreprise. L'organisation du travail en elle-même, à commencer par le recours grandissant à la sous-traitance ou la présence massive des contrats à temps partiel[177], semble permettre des analyses communes avec le reste du secteur du nettoyage. En revanche, le caractère pseudo-domestique du lieu nettoyé, ou l'importance de « la personnalisation du service »[178] dans les rapports avec les usagers du lieu, rapprochent davantage le travail des « femmes de chambre » de celui des aides ménagères chez des particuliers. Il paraît donc adapté de placer cette profession à la frontière de la catégorie des nettoyeurs et nettoyeuses adoptée ici. S'agissant de l'organisation du travail, les femmes de chambre me semblent pouvoir être inclues dans la catégorie des nettoyeurs et nettoyeuses telle que je la mobiliserai. S'agissant de leurs rapports avec les usagers des lieux nettoyés, il paraît plus raisonnable de les exclure de cette catégorie.

176 Alain CHENU, *L'archipel des employés*, *op.cit.*, p. 45-52.
177 Isabelle PUECH, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du Travail*, vol. 46, nº 2, Avril 2004, pp. 150-167.
178 Christine GUÉGNARD et Sylvie-Anne MÉRIOT, « Hôtels et dépendances », *Travail et Emploi*, nº 121, 15 Mars 2010, p. 62.

2.2. Ouvriers ou employés ?

Nous l'avons vu, la catégorie de nettoyeurs est classée par l'Insee parmi les ouvriers non qualifiés de type artisanal. J'ai également expliqué que dans la catégorie de nettoyeurs et nettoyeuses telle que je la mobiliserai, nous inclurons également des individus classés parmi les employés, notamment du secteur public. En ce sens, il convient d'éclaircir les termes d'ouvrier et d'employé tels qu'ils seront utilisés dans ce travail.

« Si l'on a pu ces dernières années mobiliser les notions de « classes populaires » ou de « travailleurs non qualifiés » regroupant ouvriers et employées qui partagent des conditions sociales comparables et pour beaucoup constituent des couples, il n'en demeure pas moins qu'en usine la séparation est toujours très prégnante dans l'esprit des ouvriers fustigeant les cols blancs (associant ainsi les employés et les cadres) qui ne se fatiguent pas ou à l'inverse pour les gens de bureau dénigrant le monde ouvrier »[179], nous disent Cédric Lomba et Julian Mischi. Cette importance de la séparation entre savoirs intellectuel et manuel est loin d'être nouvelle, et nous la retrouvions déjà dans les analyses de Paul Willis, qui relevait en Angleterre un « sentiment massivement répandu au niveau de l'atelier et dans la classe ouvrière en général, que la pratique vaut mieux que la théorie, comme l'annonce un grand placard manuscrit, reproduisant le slogan imprimé sur une boîte d'allumettes, et placé dans l'atelier par l'un des ouvriers : « un brin de zèle vaut une bibliothèque de diplômes » »[180]. C'est cette importance du travail manuel, combinée à sa pratique dans le cadre d'une relation salariale, qui se trouve aux fondements de ce que je désignerai ici comme la classe ouvrière. Plus exactement, c'est le fait que le travail ouvrier soit en premier lieu et essentiellement une activité manuelle reconnue comme telle qui fait de ceux et celles qui l'exécutent des ouvriers et des ouvrières. En effet, à bien y chercher, tout travail comprend une part « manuelle ». La dactylographie pour un secrétaire ou la manipulation de monnaie pour une caissière sont bien des activités manuelles. Ces activités ne sont cependant pas essentiellement manuelles. Le travail du secrétaire dépend avant tout de ses compétences d'organisation ou de planification, qui se trouvent seulement dans un second temps mises en œuvre au moyen d'une activité peu coûteuse d'un point de vue énergétique. La caissière se trouve dans une situation plus proche de l'activité ouvrière, mais il n'en demeure pas moins que son travail comporte une large part de compétences intellectuelles, parmi lesquelles la gestion des relations ou le contrôle des opérations de vente. « Les compétences d'ordre symbolique en matière de traitement de l'information l'emportent sur les exigences de dextérité »[181], disait

179 Cédric LOMBA et Julian MISCHI, « Ouvriers et intellectuels face à l'ordre usinier », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 196-197, n° 1, 2013, p. 12.
180 Paul WILLIS, « L'école des ouvriers », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 24, n° 1, 1978, p. 54.
181 Alain CHENU, *L'archipel des employés*, *op. cit.*, p. 21.

encore Chenu à propos du travail de la secrétaire-dactylographe, qu'il considère comme « l'une des plus typiques des professions d'employé »[182]. Les ouvriers et ouvrières se trouvent dans la situation inverse. Leur activité productive repose avant tout sur une activité manuelle, qui met en jeu leur corps. Les compétences théoriques, bien qu'elles existent et puissent être largement mobilisées, ne sont pas les principales pour lesquelles ils sont embauchés.

La catégorie d'employés pose plus de problèmes. Si celle d'ouvriers, ne serait-ce qu'étymologiquement, renvoie directement à la nature du travail effectué, celle d'employés se focalise sur le contexte du travail. L'employé, pris dans son acception la plus large, c'est finalement celui qui a un emploi, et donc un employeur. Mais dans cette mesure, toute une partie, majoritaire, des ouvriers est également employée. Contrairement à ce qui transparaît au premier regard de la classification des PCS de l'Insee, employés et ouvriers forment difficilement deux catégories distinctes mais se recoupent l'une l'autre. L'Insee se sort de cette difficulté en adoptant une définition des employés ne correspondant qu'assez peu à la nature du travail. La définition du groupe précise ainsi que « l'unité du groupe des employés repose en fait plus sur ce qu'ils sont que sur ce qu'ils font »[183], après avoir mentionné qu'il « rassemble des professions très variées et souvent mal définies ». Cela explique la dispersion des nettoyeurs dans les catégories d'ouvriers et d'employés que j'évoquais plus haut. Pour autant, Chenu nous invite à ne pas pour autant considérer comme vide de tout sens sociologique la catégorie d'employés. Pour lui, « les employés ne forment ni un groupe social au sens plein du terme, ni un fourre-tout statistique. Ils constituent plutôt, dans l'espace social, un sorte d'archipel avec plusieurs composantes distinctes qui subissent inégalement l'influence de territoires voisins et exercent inégalement leur propre influence sur ces territoires »[184]. Cette discussion sur les catégories est particulièrement importante dans le cas du nettoyage, eu égard à l'une des distinctions entre ouvriers et employés – d'un point de vue cette fois sociologique et non statistique – relevée par Chenu, mais avant lui par tout une tradition anglo-saxonne notamment : celle des cols blancs et des cols bleus. Ce qui distingue les premiers des seconds, c'est aussi et surtout l'absence de contact avec la matière. « Il n'existe aucune relation entre le travail des cols blancs et le produit qui en résulte »[185], dit Mills, notant une conséquence de l'immatérialité du travail. Les nettoyeurs et nettoyeuses, y compris les agents et agentes de service classés par l'Insee parmi les employés ont au contraire un rapport constant à la matière qui les distingue des cols blancs.

182 *Ibid.*

183 *Insee - Définitions et méthodes - PCS 2003 - Catégorie socioprofessionnelle agrégée 5 Employés*, http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=nomenclatures/pcs2003/n1_5.htm, consult? le 15 juin 2015.

184 Alain CHENU, *L'archipel des employés*, *op. cit.*, p. 9-10.

185 Charles Wright MILLS, *Les cols blancs: essai sur les classes moyennes américaines*, traduit par André CHASSIGNEUX, Paris, F. Maspero, 1966, p. 232.

Si la profession de nettoyeur existe pour l'Insee et est classée parmi les ouvriers, toute une partie des personnes exécutant le travail de nettoyage est classée en fonction de son lieu de travail, parmi les ouvriers ou les employés selon les cas. Cet éclatement de la profession dans la classification des PCS ne permet donc pas d'adopter cette dernière telle quelle au cours de la thèse. Si j'utiliserai néanmoins cette classification pour les analyses quantitatives, pour des raisons d'ordre pratique, lorsque je parlerai de nettoyeurs sans préciser qu'il s'agit de la catégorie de l'Insee, il s'agira de désigner plus largement tous les individus effectuant un travail de nettoyage au sens défini plus haut. Par nettoyeur ou nettoyeuse, on entendra donc toute personne effectuant une activité de travail ouvrier rémunéré, consistant à retirer la souillure d'un espace ou d'un objet considéré comme sale, jusqu'à atteindre un état de propreté, c'est-à-dire d'absence de souillure, plus ou moins convenu d'avance. Comme je l'ai précisé, on exclura cependant généralement de cette catégorie les nettoyeurs et nettoyeuses travaillant dans un cadre domestique, sur lesquels le travail d'enquête n'a pas porté.

Si c'est donc la catégorie de nettoyeurs et de nettoyeuses qui sera mobilisée dans mon propos, il convient à présent de dire un mot des recodages effectués sur la variable profession de l'enquête emploi de l'Insee. Dans l'exploitation de ces données quantitatives, je n'étais pas à même d'isoler les individus correspondant exactement à ma catégorie de nettoyeurs et nettoyeuses des autres individus de l'enquête. La chose aurait pu être tentée en entrant dans le détail du codage des réponses, mais j'ai préféré privilégier le traitement des données qualitatives, et me contenter de mobiliser la classification des PCS détaillée de l'Insee. L'enquête emploi en continu de l'Insee est menée en six vagues d'interrogations (six trimestres consécutifs) de toutes les personnes de plus de 15 ans des foyers ciblés. À partir des réponses fournies par les individus, l'Insee produit une base de données de 517 variables qu'il est par la suite possible de recoder. L'exploitation présentée ici est construite autour d'un recodage de la variable profession au niveau le plus détaillé de la nomenclature des PCS. Ce recodage isole trois professions, et regroupe l'ensemble des autres dans une catégorie « autres ». Il est alors possible de comparer diverses variables qualitatives (sexe, lieu de résidence, immigré ou non, niveau de diplôme...) et quantitatives (âge, salaire...) dans ces trois professions et dans le reste de la population active occupée. Les trois professions isolées sont celle des nettoyeurs (classés parmi les ouvriers), celle des agents de service hospitaliers (classés parmi les employés), et celle des ouvriers non qualifiés du traitement des déchets (également classés parmi les ouvriers). La première catégorie est celle qui correspond le plus aux ouvriers auprès desquels j'ai travaillé. Les ouvriers de ClariNet correspondent à la catégorie des nettoyeurs selon la définition qu'en donne l'Insee figurant ci-

dessus. C'est également le cas à Valévol, où les ouvriers et ouvrières ne sont pas directement employés par l'hôpital – auquel cas la catégorie des Agents de service hospitaliers (ASH) serait retenue. Enfin, à la crèche des Bambins heureux, on peut également classer les deux agents de service dans la catégorie nettoyeur, du fait qu'il s'agit du secteur privé là encore. Néanmoins, j'ai choisi de présenter dans l'analyse statistique les résultats correspondant à deux autres catégories, à titre de comparaison. Les ASH, du fait de la proximité de leur activité avec celle des ouvriers et ouvrières de Valévol, présentent un intérêt pour mon propos. Cette catégorie regroupe des individus qui entrent dans ma définition des nettoyeurs et nettoyeuses, ce qui justifie d'en exposer les caractéristiques. Les ouvriers non qualifiés du traitement des déchets (ONQTD) présentent des caractéristiques qui pourraient sembler similaires à celles des nettoyeurs et des nettoyeuses, mais aussi des différences notables (en particulier en ce qui concerne les types de contrats de travail). Leur présence dans l'analyse permet de pointer un certain nombre de caractéristiques du secteur du nettoyage qui le différencient d'autres activités en lien avec la souillure.

Les nettoyeurs et nettoyeuses, nous l'avons vu, sont pour la grande majorité d'entre eux dans une position subordonnée, et il convient d'expliciter rapidement les termes que j'utiliserai pour désigner ceux et celles qui leur donnent des ordres. Ces termes sont au nombre de quatre. En premier lieu, je parlerai souvent de chef. Je désignerai ainsi tout individu pouvant se prévaloir d'un statut dans l'entreprise lui reconnaissant officiellement une autorité. Nous verrons que l'autorité n'est pas nécessairement exercée par les chefs, mais leur caractéristique est que ces individus incarnent l'autorité de par leur statut. Deux autres termes me permettront de distinguer deux sortes de chefs au regard de leur position dans la structure de domination. D'une part, ceux et celles que j'appellerai les patrons sont des individus cumulant un statut de chef et la propriété d'une partie au moins des moyens de production. Dans une terminologie weberienne, ce sont les « maîtres ». D'autre part, ceux et celles qui appartiennent à ce que Weber nomme « l'appareil », à qui les maîtres délèguent une partie de leur pouvoir, seront désignés comme les cadres. Enfin, je mobiliserai également la catégorie d'employeurs, en particulier quand il s'agira de traiter des questions d'embauche ou de contrat de travail. Par employeur, j'entendrai alors tout individu mais aussi parfois personne morale responsable participant à la décision d'embauche. Pourront ainsi être désignés tant l'entreprise elle-même que son patron ou le cadre à qui l'on a délégué la gestion d'une partie de l'embauche.

2.3. Une profession des classes populaires

Si nous avons vu que je délaisse quelque peu le concept d'employé, pour préférer qualifier les nettoyeurs d'ouvriers, je crois en revanche utile de conserver dans notre cadre théorique la notion de classes populaires. Dans un texte revenant sur la notion, Olivier Schwartz propose de « considérer que la notion de « classes populaires », prise en tant que catégorie sociologique, fait référence à des groupes qui se définissent par la conjonction d'une position sociale dominée et de formes de séparation culturelle »[186]. Schwartz invite dans ce texte les sociologues employant cette notion de classes populaires à la soutenir par des observations empiriques démontrant la présence des deux pôles de cette conjonction. Peut-on dire alors que les nettoyeurs et les nettoyeuses font partie des classes populaires définies ainsi ? C'est bien sûr l'un des objets de la thèse que d'apporter les éléments empiriques pour étayer cette affirmation. Mais nous pouvons d'ores et déjà tenter d'entrevoir les enjeux de la question.

D'un côté, nous devons chercher à savoir si les nettoyeurs et les nettoyeuses sont dans une position sociale dominée. Bien qu'une telle affirmation soit trop générale pour pouvoir être soutenue *in abstracto*, elle ne semble pas dénuée de fondements. D'abord, parce que les ouvriers et ouvrières du nettoyage, tels qu'ils sont entendus ici, subissent tous de manière plus ou moins marquée, et dans des conditions diverses, la domination salariale. Nous pouvons même dire qu'ils la subissent très probablement de manière plus violente que d'autres, au vu du montant faible des salaires ou encore de la dureté physique du travail accompli. En position d'accomplir le « sale boulot »[187] pour l'ensemble de la société, les nettoyeurs et les nettoyeuses se trouvent dans une position tout à fait caractéristique des classes « subalternes ».

Mais l'intérêt de cette notion de classes populaires est justement qu'elle permet, mieux que les catégories de « prolétariat » ou de « classe ouvrière » je pense, de saisir les rapports de domination sans les limiter à la seule domination salariale. Les nettoyeurs sont également, rappelons-le, plus souvent des nettoyeuses. On trouve également parmi ces hommes et ces femmes plus d'étrangers, et toute une partie des individus cumulent plusieurs de ces positions sociales dominées. Quoique ce soit sans doute du côté des femmes de chambre, exclues de mon propos rappelons-le, que nous trouvons l'exemple de plus parlant d'imbrication de ces dominations – le profil type de la femme immigrée ayant un faible capital scolaire y étant particulièrement répandu –, il n'en reste pas moins que le nettoyage constitue un secteur du travail salarié dont la main-d'œuvre cumule bien souvent les positions sociales les plus fragiles.

186 Olivier SCHWARTZ, *Peut-on parler des classes populaires ?*, *op.cit*.
187 Everett C. HUGHES, « Good People and Dirty Work », *Social Problems*, vol. 10, nº 1, 1 Juillet 1962, pp. 3-11.

Second pôle de la définition de Schwartz, des formes de séparation culturelle, au sens de ruptures avec les normes dominantes, sont-elles identifiables chez les nettoyeurs et les nettoyeuses ? La chose me semble ne faire que peu de doute. Sans perdre de vue que les pratiques des individus ne sont pas imperméables à toute autre forme de culture, et notamment à la culture scolaire, il n'en reste pas moins que les nettoyeurs et les nettoyeuses se distinguent assez nettement par leurs manières d'agir des diverses normes de la société française contemporaine. Cela peut s'observer dans les rapports à l'emploi, reposant souvent bien plus fortement sur des réseaux d'interconnaissance que sur les institutions comme Pôle-emploi, mais aussi dans les moyens de mobilisation, plus axés sur l'action immédiate que sur le recours aux tribunaux, ou encore dans le désintérêt courant – quoique ce ne soit pas le cas de tous les individus – pour des qualités comme le professionnalisme ou la ponctualité. Par leurs pratiques au travail, mais aussi hors travail, par leurs habitudes de consommation ou de loisirs – peu de références aux formes de culture légitimes comme le théâtre ou le musée, attitudes « dépensières » face à une rentrée d'argent exceptionnelle par exemple –, les nettoyeurs et nettoyeuses semblent bien adopter des comportements déjà décrits parmi les classes populaires, chez Richard Hoggart[188] ou plus récemment Jean-François Laé et Numa Murard[189].

Plutôt que de choisir entre classe ouvrière et classes populaires, je m'attacherai donc ici à faire dialoguer ces deux notions. D'une part, il s'agira de considérer les nettoyeurs et les nettoyeuses comme ayant une activité de travail ouvrier salarié. De ce fait, ils et elles partagent des pratiques corporelles professionnelles – bien que ce dernier terme soit problématique, au vu du fait que peu de nettoyeurs et nettoyeuses cherchent à valoriser des compétences attachées à leur métier – et un même rapport salarial avec leurs employeurs – bien que ce rapport puisse prendre de multiples formes selon la taille des entreprises notamment. D'autre part, je chercherai également à resituer les nettoyeurs et les nettoyeuses au sein d'un ensemble plus large, les classes populaires, permettant de saisir les ressorts de positions sociales et culturelles qui ne sont pas l'apanage des seuls ouvriers. L'expérience de la petitesse des moyens financiers, l'habitat, les manières de gérer les ressources au quotidien ou encore de faire preuve de débrouillardise pour boucler les fins de mois sont autant de réalités partagées par les nettoyeurs et les nettoyeuses avec d'autres groupes, pour lesquels le travail n'est d'ailleurs pas la seule ni forcément la principale activité structurant les relations.

188 Richard HOGGART, *La culture du pauvre: étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, traduit par Jean-Claude GARCIAS et traduit par Francoise GARCIAS, Paris, Éd. de Minuit, 1976, 420 p.

189 Jean-François LAÉ et Numa MURARD, *Deux générations dans la débine: enquête dans la pauvreté ouvrière*, Montrouge, France, Bayard, impr. 2012, 2012, 419 p.

Seconde partie :

Le travail de nettoyage,

structuration et contraintes

Quelles sont les principales caractéristiques du nettoyage en tant que secteur du travail salarié en France ? C'est la question de départ à laquelle je voudrais commencer par répondre, avant d'aborder dans la troisième partie des aspects plus spécifiques des rapports de domination et du corps nettoyeur. Si je suis déjà revenu rapidement sur la position sociale des nettoyeurs et des nettoyeuses, en particulier au sein des classes populaires et des ouvriers, je propose d'entrer à présent dans le détail des relations en jeu dans l'organisation de ce travail. Ce dont il est question ici, ce n'est pas de nier l'*agency* des ouvriers et des ouvrières, mais de chercher à comprendre quelles structures pèsent sur leur capacité d'agir, et comment ces structures peuvent interagir. Considérant que c'est en lien avec ces dernières que se développent les possibilités d'action des individus, qu'il s'agisse d'y négocier sa place ou de chercher à s'en extraire, je m'efforcerai d'expliciter les contraintes que font peser ces structures mais aussi les ressources qu'elles produisent.

Il s'agira ici de montrer comment se structure l'expérience sociale du travail ouvrier dans le secteur du nettoyage, et quelles sont les principales relations entre les nettoyeurs et leur entourage. J'examinerai trois principaux aspects de cette structure des rapports sociaux. Le premier aspect concerne le fonctionnement du marché de l'emploi du nettoyage. Comment expliquer le très fort *turnover* dans le secteur ? À quel type de conditions de travail doivent faire face les nettoyeuses et les nettoyeurs, et comment cela influence-t-il la demande d'emploi ? Comment le sous-emploi massif permet-il aux employeurs de compenser le déséquilibre entre le besoin de main d’œuvre important et le peu d'avantages proposés aux ouvriers et ouvrières ? Nous verrons que pour répondre à toutes ces questions, il faut notamment s'intéresser à l'importance des relations entre les individus, qu'ils soient ouvriers ou employeurs.

La structure de l'entreprise, et la relation salariale qui la caractérise, constituera le second point abordé dans cette partie. Quel rôle joue le droit du travail, et comment est-il mobilisé – ou non – par les uns et les autres dans les relations entre les nettoyeurs, les nettoyeuses, et leurs hiérarchies ? En quoi la parole orale joue-t-elle un rôle essentiel, souvent bien plus important que les écrits, dans ces relations ? Comment nettoyeurs, et employeurs parlent-ils du travail, et de quelle manière ces différents langages interagissent-ils ? Je développerai l'idée que cette relation salariale s'organise largement autour d'engagements symboliques plus que contractuels, sans pour autant que la relation contractuelle ne soit inexistante entre nettoyeurs et employeurs.

Enfin, je terminerai en revenant sur la relation de service qui lie les ouvriers et ouvrières du nettoyage aux clients et aux usagers de leur travail. Comment la présence ou l'absence de ces personnes perturbe, facilite, impacte, transforme l'expérience des nettoyeurs et des nettoyeuses ?

Quel rôle jouent-elles dans les processus de désignation qui font du travail de nettoyage un sale boulot ? Cette relation de service peut-elle se transformer en une relation de collègues de travail ? L'objet du chapitre six sera de montrer que la relation de service pèse tout autant sur l'expérience sociale du travail que la relation salariale, et que ces deux structures interagissent. Nous verrons comment la relation de service peut permettre de repérer une certaine émancipation des contraintes de l'entreprise, mais aussi en quoi cette même relation de service peut rendre inopérants les avantages d'une position favorable durement acquise dans le secteur du nettoyage.

Portrait : Dramé

> **Il faut respecter. Parce que bon, la *palabra*... le mot, le mot respecter, c'est un grand mot. Parce que si tout le monde on arrive à comprendre ce mot bien, on va arriver plus loin. Respecter c'est très important hein ? C'est très important.[190]**

Dramé est l'un des premiers nettoyeurs que j'ai rencontré dans le cadre de mon enquête. Ouvrier à ClariNet depuis environ six mois quand j'y arrive, Dramé a émigré depuis l'Espagne, où il est né. D'origine gambienne, il avait un lien familial – dont je n'ai pu déterminer avec certitude la nature exacte – avec Amadou, un ouvrier plus ancien. Quelques jours après son arrivée à Paris, Dramé était donc recruté à ClariNet. Son père a émigré de Gambie, puis a fait venir sa mère en Espagne. À 22 ans, Dramé se trouve donc pris entre deux parcours migratoires : celui de ses parents vers l'Espagne d'abord, qui fait de lui un descendant d'immigrés, et le sien propre vers la France une fois adulte. Entre ces deux migrations, Dramé a donc vécu en Espagne, près de Barcelone, où il est allé à l'école primaire. Une fois celle-ci terminée, Dramé quitte l'Espagne :

> **J'ai allé en avion au pays de mon père. J'étais allé là-bas, il a fait, bon mon frère avec ma mère, ils sont partis à la petite ville de mon père, ils ont été là-bas toute l'année, j'ai été dans un institut pour étudier arabe, et... et le culture l'Islam, j'ai été là-bas, après quand j'ai fait l'année avec ma famille j'ai retourné, c'est pour ça que mon grand-père, ma grand-mère, ils ont connaît bien mon frère et tout ça mais ils me connaît pas bien moi.[191]**

Cet extrait d'entretien, comme de nombreux autres, en dit long sur les conditions de l'enquête, et c'est la raison pour laquelle je me suis refusé à modifier les erreurs de langue notamment. Si Dramé a très vite saisi les enjeux de l'entretien enregistré, contrairement à d'autres, la langue constitue ici un véritable obstacle. Au-delà des inversions d'auxiliaires être et avoir, ou des erreurs de genre, certains passages sont difficilement compréhensibles sans disposer de tout le contexte de l'entretien, et de l'histoire commune que nous avons construite avec Dramé. C'est pourquoi il semble ici nécessaire de compléter par quelques explications. Dramé quitte donc l'Espagne pour un an, en compagnie de ses parents et de son frère, pour la Gambie. Là, tandis que le reste de sa famille se rend chez ses grands-parents paternels, il entre dans une sorte d'internat où il apprend l'arabe, et ce qu'il appelle « la culture Islam ». Cette séparation d'avec sa famille dure un an. De retour en Espagne,

190 Extrait d'entretien avec Dramé
191 Extrait d'entretien avec Dramé

Dramé va à l'institut (l'équivalent du collège et du lycée en France). C'est là qu'il rencontre de nombreux amis, avec lesquels il est toujours en contact au moment de notre entretien. Il se sensibilise à la question politique à ce moment, avec ses amis, au sein d'une ville proche de Barcelone, chargée d'histoire révolutionnaire :

> **On organise beaucoup de concerts, parce que la majorité de mes amis sont punks, anarchistes, voilà c'est comme ça, et en plus le ville de l'institut, c'est un ville pour l'histoire, pour l'histoire de, de la gauche, la, comment on dit, la guerre civile et tout ça.[192]**

Après quelques années agitées, Dramé devient plus sérieux dans ses dernières années d'études. Sans avoir un parcours scolaire très long, il va tout de même jusqu'à obtenir son baccalauréat, dans une filière probablement proche de celle de Sciences et technologies de la santé et du social en France. :

> **Voilà, j'ai arrivé en quatrième cours, avant je ne suis pas un étudiant exemplaire, fait bordel, étudier un peu voilà, mais quand j'ai vu le quatrième cours [équivalent de la seconde en France], je sais pas pourquoi mais... j'ai changé d'attitude, j'ai fait baccalauréat, avant je voulais faire médecine, mais je sais pas pourquoi à la fin j'ai fait... administratif, je sais pas pourquoi [rire] ; […] Après je, je commence à faire baccalauréat, et je fais, bon, sociologie, euh sociologie... social, un peu social, baccalauréat social, et après, je sais pas, je prépare le Université, j'ai fait le... bac, euh, technicien supérieur situation finances.[193]**

C'est à ce moment que, sollicité par Amadou, et suivant les encouragements de son père, il décide de partir pour Paris. Accueilli sur place, il trouve rapidement du travail à ClariNet, puis une place en foyer de travailleurs migrants à Paris.

Ce n'est pas sans raison que Dramé est l'un de ceux dont je serai le plus proche, et avec qui ma relation hors travail sera la plus développée. D'abord, sa position sociale particulière par rapport à d'autres en font une personne plus proche de moi. Nous avons sensiblement le même âge, et partageons une expérience de l'école européenne, quoi que cela ne soit pas dans le même pays ni les mêmes filières. Si des migrations figurent aussi dans mon histoire familiale du côté de mes grands-parents maternels, elles sont toutefois d'un profil fort différent de celle de la famille de Dramé. Son père, il me le dit très clairement, émigre pour des raisons économiques. Mon grand-père, originaire de Grèce quitta son pays pour des raisons plus politiques, et je ne connais pas les raisons de la venue en France de ma grand-mère, Suisse de naissance. Par ailleurs, la position sociale de ses

192 Extrait d'entretien avec Dramé
193 Extrait d'entretien avec Dramé

parents – mère travaillant dans le nettoyage, père semblant être ouvrier bien que je n'en sois pas certain – diffère largement de celle des miens – tous deux professeurs agrégés de mathématiques.

Mais la distance sociale moins forte avec Dramé qu'avec d'autres n'est pas la seule raison de notre proximité. Des idées politiques communes furent aussi à l'origine de notre amitié. Quand il m'apprend, un jour de travail, qu'il est communiste, avec des influences anarchistes importantes, je lui fait part de mes convictions, très proches des siennes. Nous nous donnons dès lors du « camarade » en nous saluant. De la politique, nous évoluons vers d'autres centres d'intérêts communs au fil de nos discussions. La musique, ska ou punk, nous donne l'occasion de faire la transition entre nos discussions politiques et le dévoilement d'une partie de nos goûts communs. Puis, c'est un intérêt pour les jeux vidéos qui nous apparaît partagé. Tout cela nous amène à rechercher les interactions au travail, qu'il s'agisse de constituer un binôme pour mener une tâche à bien, ou de prendre nos pauses au même moment quand la chose est possible.

Dramé habite dans un foyer de travailleurs migrants à l'intérieur de Paris, où il côtoie plusieurs autres ouvriers de ClariNet. Amadou, Douada, et d'autres, vivent au même endroit. La direction de ClariNet l'a d'ailleurs manifestement bien compris, et leur fournit une voiture de fonction tout en les plaçant le plus souvent possible dans une même équipe. Là où d'autres disposent d'une voiture pour eux seuls, cet habitat commun permet donc à ClariNet de fournir un avantage à ces ouvriers à relativement peu de frais.

Quand on lui parle de l'avenir, Dramé évoque très vite un « projet ». Les contours en restent relativement flous, mais une idée forte est présente : il ne cherche pas les perspectives d'évolution professionnelle dans le secteur du nettoyage, mais en dehors de celui-ci. Le nettoyage, me dit-il, « c'est un travail pour avancer, mais je crois pas c'est pour toute la vie »[194]. Un travail pour avancer, car Dramé me dit en avoir retiré plusieurs choses : de quoi vivre d'abord, et être « indépendant », mais aussi un apprentissage de la langue française. Selon lui, son travail dans le nettoyage est nécessaire à son projet, et un passage obligé du fait de son statut « d'immigré qui ne parle pas le français ». Mais son objectif est ailleurs, et ClariNet n'est pour lui qu'une étape dans un plan plus large. Il balaye d'un revers de main les perspectives d'évolution dans l'entreprise :

194 Extrait d'entretien avec Dramé

Tu peux pas rester si t'as... quand t'arrives à 40 ans... t'es mort. À ClariNet t'es mort. En plus, c'est pas une société que tu peux avancer.[195]

Dramé cherche plutôt à mobiliser son capital scolaire, et les compétences acquises sur le tas comme la langue française, pour rêver un avenir meilleur. Il évoque la possibilité à terme de travailler comme administratif pour l'Union européenne, ou pour une « multinationale » - ce qu'il a déjà fait en Espagne. La création d'une entreprises « d'affaires financières » avec ses amis espagnols est également une possibilité à ses yeux.

Dans sa manière de formuler ce « projet », Dramé ne semble pas se contenter de rêver. Il a réfléchi aux implications de ce qu'il souhaite faire, a identifié un certain nombre d'examens, de tests, qu'il devra passer pour travailler pour tel ou tel employeur. Il se pose des questions sur la temporalité de son projet, reste en contact régulier avec ses amis espagnols, dont plusieurs sont partis dans d'autres pays comme l'Angleterre, la Belgique, ou le Canada. Tout laisse à penser que Dramé prend au sérieux cette perspective de travailler « comme administratif », et qu'il ne s'agit pas là d'un simple rêve destiné à rendre plus supportable le quotidien de l'exploitation. Cette hypothèse est d'autant plus probable que l'on ne trouve que peu d'éléments « incroyables » dans le projet de Dramé, qui seraient de nature à faire rêver. S'il évoque la possibilité d'une création d'entreprise, il s'attarde nettement plus sur celle d'un travail salarié d'employé de bureau, nettement moins valorisé. Certes, l'Union européenne ou les multinationales constituent des espaces prestigieux, mais il n'y prétend pas à des postes de direction. Dramé semble plutôt faire la synthèse entre sa formation et des opportunités de mobilité ascendante. Il mise sur son baccalauréat pour obtenir un emploi plus valorisé, et se sert de l'apprentissage d'une langue étrangère que lui offre sa migration comme d'un atout.

Toutefois, derrière ce tableau plutôt favorable d'un rêve à la fois réaliste et enthousiasmant, la réalité du travail quotidien à ClariNet ressurgit dans les propos de Dramé. Quand je l'interroge plus en profondeur sur son apprentissage du français, des difficultés refont surface :

François : Et donc du coup, là, maintenant, ton but c'est surtout d'apprendre le français en fait ?

Dramé : Ouais ouais. Mais je fais rien. Je vais travailler, je retourne chez moi, avant quand je commence ; maintenant là quand tu commence à apprendre un peu, tu peux parler, tu comprends un peu. Il faut que, non il faut que je aller à l'école comme ça pour commencer, parce que je, chez moi seulement je vais faire

195 Extrait d'entretien avec Dramé

rien. Ça fait 8 mois, 9 mois que je suis ici, je fais rien ! […] Non, vraiment, chez ClariNet, si tu restes chez ClariNet c'est très difficile... pouvoir faire les *estudes*.[196]

Ici encore, la langue rend difficile la lecture de cette transcription – l'espagnol maternel de Dramé transparaît d'ailleurs par endroit, comme dans l'utilisation du terme « estudes » pour dire « études ». Dramé a bien conscience que pour mener à bien son projet, il lui faut apprendre le français sérieusement, et pour cela « aller à l'école ». Mais il n'y parvient pas, malgré une présence depuis plusieurs mois en France. Dans la suite de l'entretien, que je ne cite pas ici car le discours est ponctué d'incompréhensions et de demandes d'explicitations de ma part, Dramé lie très clairement ses difficultés à étudier sérieusement le français aux pratiques de la direction de ClariNet. En particulier, les nombreuses heures supplémentaires plus ou moins imposées, et souvent impossible à prévoir à l'avance, sont selon lui un obstacle à un cursus de formation parallèle. Pour cette raison, Dramé cherche à changer d'entreprise, et note par exemple qu'Amadou, qui dispose d'un second emploi de nettoyeur dans un hôpital, semble disposer de meilleures conditions de travail auprès de son second employeur.

Au travail, Dramé ne fait pas partie de ceux qui râlent le plus. Bien qu'il n'en pense pas moins, il traite toujours Ahmed, le superviseur, avec respect, ce qui n'est pas le cas de tous. Jamais je ne l'ai vu quitter son poste quand des heures supplémentaires étaient imposées. C'est que, comme je l'ai dit, pour Dramé, le respect constitue une valeur fondamentale. Il faut respecter son propre travail, respecter ses collègues, respecter ses parents, mais aussi respecter les chefs, même quand le respect ne vient pas en retour. Très logiquement, c'est donc sous la forme d'une dénonciation d'un manque de respect que se présentent ses critiques à l'encontre de ClariNet. La principale porte sur cette fameuse multiplication des heures supplémentaires, et les tentatives de l'entreprise de s'immiscer dans sa vie privée. Les coups de fil répétés de Mme Berrond, l'une des patronnes, en dehors de ses heures de travail pour lui demander de venir en urgence, les culpabilisations d'Ahmed la seule fois où il a osé demander à partir alors qu'on lui demandait des heures supplémentaires, les remontrances subies un jour de repos où, endormi, il n'a pas répondu au téléphone, toutes ces manière dont le travail s'introduit dans des espaces-temps privés sont posées comme manques de respect. Ce jour où il n'a pas répondu au téléphone, il me l'explique ainsi :

196 Extrait d'entretien avec Dramé

> **J'ai dit « mais je suis en train de dormir ! », [Mme Berrond] dit : « non mais on a perdu le travail, les clients ils sont comme ça, nous on peut pas, on peut... on a confiance avec toi, mais regarde qu'est-ce que t'as fait », je dis « mais, je suis pas un pompier ! Je suis pas un pompier que je peux rester tout le matin comme ça ! ». […] Et, et voilà il y a pas de respect.[197]**

En effet, Dramé n'est pas pompier, il n'est pas « d'astreinte » durant ses périodes de repos. Il n'a pas non plus la charge de gérer les contrats négociés par ClariNet avec ses clients, ce qui rend le reproche qui lui est fait tout à fait inopportun en termes de droit du travail. Et c'est là que se trouve le manque de respect, dans cette manière dont l'entreprise tente de s'approprier non plus son seul temps de travail, mais sa vie toute entière.

197 Extrait d'entretien avec Dramé

Chapitre IV : La structuration du marché de l'emploi du nettoyage

À propos du secteur des abattoirs de volaille, Sylvie Célérier propose d'analyser la structuration de l'emploi comme « une équation générale que les entreprises s'imposent de résoudre. Fortement utilisatrices de main-d'œuvre, il s'agit pour elles d'organiser et de maintenir une pression salariale extrême sur un marché du travail rigide, constamment aux limites de la pénurie de main-d'œuvre. Autrement dit, rendre simultanément possibles de forts besoins de main-d'œuvre pratiquement jamais satisfaits, de très bas salaires et des carrières désespérément plates »[198]. C'est là une image assez proche de la manière dont fonctionne le secteur du nettoyage. Les entreprises ont besoin d'une certaine quantité de main-d'œuvre, et le fort *turnover* rend complexe leur situation. Peut-on dès lors dire que l'on a affaire à un marché de l'emploi caractérisé par une offre importante et une demande faible, dont la tension est à l'avantage des ouvriers et ouvrières ? Rien n'est moins sûr. Conditions de travail difficiles, travail dévalorisé, faibles salaires, les perspectives des nettoyeurs et des nettoyeuses ne sont pas celles d'un travail très désirable, et rares sont celles et ceux qui se trouvent satisfaits de leur situation. Dès lors, il convient de prendre la pénurie de main-d'œuvre comme la décrit Nicolas Jounin à propos du secteur du Bâtiments et travaux publics (BTP) : un discours patronal, qui « consisterait donc moins à déplorer un réel déficit de main-d'œuvre qu'à se plaindre des travailleurs que le bâtiment utilise effectivement, en se référant à un ouvrier idéal toujours introuvable »[199].

S'il existe effectivement une difficulté pour les entreprises à recruter puis maintenir les ouvriers et ouvrières au travail, l'objet de cette partie sera de montrer comment les employeurs s'y adaptent sans pour autant augmenter massivement les salaires ou améliorer les conditions de travail. Nous verrons que le recrutement, comme le maintien au travail, sont largement organisés autour des relations entre nettoyeurs et employeurs, qui sont fortement personnalisées, mais aussi entre nettoyeurs eux-mêmes. En gardant une maîtrise sur ces relations, notamment par l'organisation de pénuries structurelles – de matériel, ou encore d'heures de travail, par le recours massif au temps partiel –, les employeurs sont à même de renverser la tension en leur faveur, et de disposer d'outils – distribution de nouveau matériel, heures complémentaires – leur permettant de satisfaire les besoins à moindre coût. Nous verrons cependant que cette organisation laisse

198 Sylvie CÉLÉRIER, « Le salariat dans la chair. Ambivalences du tâcheronnat dans les industries de viande de volaille », *in Un travail sans limites? Subordinations, tensions, résistances*, Erès., Paris, 2012, p. 84.
199 Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, *op. cit.*, p. 12.

également à ses marges des possibilités de résistance aux nettoyeuses et aux nettoyeurs, qui mobilisent les relations dans leur travail comme ailleurs, notamment dans leurs perspectives de mobilité professionnelle.

Je traiterai dans un premier temps de la question du recrutement, essentielle à la compréhension de cette situation, avant de me concentrer sur la mobilisation des relations dans le maintien au travail des ouvriers et des ouvrières. Enfin, je terminerai en abordant la question des perspectives d'évolution à l'intérieur comme en dehors du secteur du nettoyage, et le rôle joué là encore par les relations inter-individuelles.

1. Les relations personnelles et l'embauche

Le marché de l'emploi du nettoyage, et tout particulièrement l'embauche des ouvriers et ouvrières du nettoyage, est caractérisé par l'importance que prennent les relations personnelles. Qu'il s'agisse de trouver un emploi ou de recruter, ces relations jouent un rôle essentiel. Ainsi, plus de 41 % des nettoyeurs et nettoyeuses sont recrutés via une relation familiale, personnelle ou professionnelle, contre seulement 22 % dans la population générale[200]. Cette importance du recrutement par relations est confirmée par les observations et les entretiens dans deux des trois entreprises où je me suis immergé (ClariNet et Valévol). Dans la troisième entreprise, la crèche des Bambins heureux, le très faible nombre de nettoyeurs et nettoyeuses sur le site concerné (seulement deux agents de service, moi-même inclus) permet de relativiser le fait qu'aucun n'ait été recruté par relation.

Les types de relations à l'origine d'un recrutement peuvent être divers. Un nettoyeur ou une nettoyeuse peut aussi bien obtenir son emploi en mobilisant une relation amicale qu'une relation professionnelle, ou encore familiale. Les modalités ne seront toutefois pas exactement les mêmes. Si une relation professionnelle permettra généralement l'évolution vers des emplois plus qualifiés ou plus rémunérateurs, l'accès aux « bons plans », les relations amicales ou familiales seront quant à elle plus mobilisées pour accéder à l'emploi, le plus souvent peu qualifié (90 % des salariés de la propreté sont agents de service[201]). Très mobilisées en particulier pour les enfants de nettoyeurs et pour les immigrés arrivant en France, ces relations semblent avant tout avoir pour fonction de permettre l'accès à un premier emploi, les relations professionnelles étant ensuite plus utiles pour trouver un travail plus intéressant.

200 Voir tableau 7 et graphique 4 de l'annexe 3.
201 *Les chiffres clés, édition 2013*, Fédération des entreprises de propreté et services associés, p. 19.

1.1. Les relations personnelles à l'embauche

Les relations familiales tiennent dans l'embauche une place importante, qu'il s'agisse du recrutement d'un conjoint ou d'un autre membre de la famille plus ou moins proche. Ainsi, à ClariNet, Daouda, Amadou, Dramé, mais aussi Issa 2[202] font tous partie d'une même famille. En entretien, Dramé explique ainsi sa relation avec Amadou :

> François : ok, alors bah du coup pour commencer si tu peux m'expliquer un peu comment t'es arrivé à ClariNet en fait...
>
> Dramé : ah ça c'était, c'est par contact de... mon frère... Amadou ; bon, j'étais en Espagne, j'ai fini mon, mon, mon étude, et j'ai, avant j'aimais bien de partir en Europe, au Canada bon... donc là, bon, moi j'aime voyager, comme ça. Et il va m'appeler pour... pour, il y a... il y a travail ici en son, sur son société, j'ai dit oui, je vais aller parce qu'en France... la langue français même, c'est important. Bon, c'est comme ça que j'ai arrivé ici.
>
> François : d'accord. Et quand tu dis Amadou c'est ton frère, c'est ton frère vous avez les mêmes parents ou c'est...
>
> Dramé : non, bon, nous on... comment dire, nous dans notre culture, on peut dire frère mais son, son grand-père, et mon grand-père, ils sont frères. Frères de même père. Et nous on dit c'est frères. Mais bon, votre culture, je sais pas comment...[203]

C'est donc par une relation familiale – en l'occurrence lointaine puisque Dramé n'avait jamais rencontré Amadou avant – que Dramé a pu accéder au poste de nettoyeur qu'il occupe à ClariNet. Autre élément intéressant, on peut constater que le parcours migratoire suit ici le parcours professionnel, au point que si aucun contrat ne formalise encore la relation salariale, celle-ci est déjà presque établie avant le départ d'Espagne de Dramé. Le rendez-vous avec la patronne de ClariNet est arrangé par Amadou, et tout est déjà prévu quand Dramé arrive :

> François : Et... ça s'est passé comment en fait quand t'as commencé le boulot ?
>
> Dramé : Bon j'ai arrivé ici le 26 [juin 2011], j'ai un famille, bon Amadou il habite en foyer, moi je peux pas... parce que quand t'arrive en foyer, pour entrer là-bas et trouver chambre c'est difficile. Donc j'ai arrivé, j'ai, j'ai un famille aussi [rire], et... ouais ils ont dit « il y a pas de problème, tu viens, d'accord. T'as des papiers tout ça, tu peux travailler ici ». Bon j'ai arrivé, j'ai resté là-bas une ou deux semaines comme ça, après la, le patronne de Amadou il a appelé que je... pour donner rendez-vous et je, et bon elle m'a donné rendez-vous, Amadou il est arrivé il m'a expliqué un peu le travail comme ça, et après on est allé tous ensemble au rendez-vous, et j'ai trouvé mon patron...

202 Rappelons qu'au sein de cette entreprise, plusieurs individus portent le nom d'Issa, et sont donc désigné par tous comme Issa 1, Issa 2, Issa 3 et Issa 4. Je fais donc le choix de reprendre ici cette particularité pour parler de ces personnes.

203 Extrait d'entretien avec Dramé

François : Amadou il était avec toi pour le rendez-vous ?

Dramé : Hum.... non, non non, il m'a envoyé, il m'a envoyé un fois, pour, pour voir le... il est où le... comment ça s'appelle...

François : Le bureau ?

Dramé : Le bureau. Après il a.... le jour du rendez-vous, parce qu'il travaille, le jour du rendez-vous j'ai allé là-bas tout seul. Et bon, le même jour que j'ai arrivé, ils m'ont dit... tiens les clés [rire], il m'a donné les clés de la voiture

François : Ah tout de suite ?

Dramé : Oui, tout de suite, mais il sait que je comprends pas le français et... et, parce que j'ai dit « bon, désolé j'ai, vraiment, je parle pas bien le français, je connais rien, j'ai jamais étudié le français » ; il m'a dit « Bon, c'est pas un boulot difficile » et... bon, il m'a donné la clé et... après j'ai, j'ai parti, elle m'a donné un jour seulement pour faire un parking, j'ai allé là-bas, j'ai fait le parking, le RPS...[204]

S'il s'agit ici d'une situation particulière, elle n'en est pas pour autant isolée. À ClariNet, si je ne connaîtrai pas avec autant de précision les conditions de recrutement de chaque ouvrier, il m'est néanmoins possible d'affirmer que plusieurs ouvriers ont un parcours migratoire similaire à celui de Dramé et Amadou, à savoir une première migration depuis la Gambie vers l'Espagne (celle-ci pouvant être le fait de l'ouvrier ou d'une génération précédente), et une seconde migration depuis l'Espagne vers la France. Il est donc possible de supposer que les quatre personnes entre lesquelles j'ai pu identifier un lien familial (Daouda, Amadou, Dramé, Issa 2) et peut-être également Issa 3, qui a un parcours migratoire identique bien que je ne sache pas s'il a également un lien familial, se soient retrouvées dans la petite entreprise ClariNet d'une manière similaire à Dramé. Exception faite du premier arrivé (manifestement Amadou, bien que je manque d'informations concernant Issa 2 pour en être sûr), il semble probable que la relation familiale ait joué un rôle prépondérant dans le recrutement. Cela m'est confirmé un soir, par une discussion avec Ibrahim, chef d'équipe comorien d'une quarantaine d'années, et Pascal, un antillais de 42 ans. Alors que nous discutons de la précarité et de la dureté du travail, Ibrahim explique :

Ibrahim : Moi je dis en plus tu vas les chercher en Espagne et tout, parce que c'est ça hein, Amadou il dit lui c'est mon cousin, lui c'est mon frère, tout ça...

François : Ah bon, c'est ClariNet qui fait venir les gens et tout ?

204 Extrait d'entretien avec Dramé

> Ibrahim : Non, c'est manière de dire tu vois. Mais tu vois, Dramé, Amadou, Youssouf, Issa 3... tout ça c'est l'Espagne hein ? C'est avec Amadou.[205]

« C'est manière de dire », donc. Nulle preuve, ni même suspicion que ClariNet aille démarcher directement en Espagne pour recruter une main-d'œuvre docile et bon marché. La réalité, c'est qu'elle n'en a pas besoin : ses ouvriers le font pour elles. C'est là tout l'intérêt pour les employeurs d'utiliser les relations familiales comme mode de recrutement privilégié. En mobilisant ce type de recrutement, l'entreprise est dispensée du travail de recherche de salariés fiables. Même si ClariNet est tout de même obligée de passer par Pôle emploi pour compléter ses effectifs – c'est d'ailleurs ainsi que je serai recruté –, une partie non négligeable de sa main-d'œuvre provient du recrutement par relation. On peut par ailleurs noter que c'est cette partie qui semble la plus fidélisée à l'entreprise, les ouvriers recrutés par Pôle emploi étant plus souvent dans le cadre d'un emploi d'appoint, qu'ils peuvent quitter facilement. Ainsi par exemple de Ludovic, recruté comme moi via une annonce Pôle emploi, qui m'explique en entretien :

> Moi j'ai déjà... j'ai déjà un boulot, c'est pour, un complément, comment dire c'est ; voilà c'est pour arrondir les fins de mois, c'est tout quoi voilà. C'est un peu comme les étudiants, quand ils sont en vacances, ils cherchent du boulot, ils ont besoin d'un petit job bon voilà, ils vont chercher ailleurs... Donc c'est pour compléter un peu ça, mais bon c'est pas forcément... C'est pour compléter quoi. C'est pas... un truc important pour moi, mais ça me dépanne, ça me dépanne à la fin du mois, voilà, bon j'ai... Je fais le mieux possible le boulot, j'ai signé un contrat donc je fais le mieux possible quoi, je respecte le contrat.[206]

Clairement, Ludovic n'est pas attaché fortement à ClariNet. Si cet emploi lui permet « d'arrondir ses fins de mois », il dispose néanmoins de par son emploi principal d'une marge de manœuvre, qui lui permet de ne pas être aussi dépendant de ClariNet que d'autres. C'est d'ailleurs pourquoi Ludovic et les autres ouvriers dans des cas similaires pourront tous se permettre de refuser de faire partie des équipes de « nettoyage choc », dont ils jugeront rapidement que les conditions de travail sont trop pénibles.

Par ailleurs, si les liens familiaux sont probablement les plus à même de procurer des opportunités d'embauche, des relations amicales peuvent également être mises à profit dans l'accès à l'emploi. Pour ceux qui habitent en foyers de travailleurs, cette communauté d'habitat est ainsi essentielle dans la recherche d'emploi. En entretien, Dramé, qui est dans ce cas, m'explique les choses :

205 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 2 février 2012
206 Extrait d'entretien avec Ludovic

François : Et, ça c'est aussi un truc que je me demandais, alors bon toi du coup t'as pas changé de travail, donc peut-être que tu sais pas mais... c'est important, le foyer, et puis les réseaux en fait entre les gens ? Pour trouver du travail tout ça ?

Dramé : oh la la, oui c'est très important. Pour les gens comme moi, pour les gens comme nous, comme nous, parce que, beaucoup personnes, même moi, si j'habite en foyer, j'ai pas de travail, j'ai pas de travail à ClariNet, c'est sûr que je vais trouver autre travail. Par les gens comme ça. Ça veut dire les gens ouais, travail pour les gens du foyer. Oui voilà c'est ça. Et... bon peut-être au Pôle emploi ou des autres annonces il peut trouver, j'ai pas cherché là-bas vraiment...

François : si tu cherchais un travail tu chercherais plus là-bas qu'à Pôle emploi c'est ça ?

Dramé : ouais, non non, tu peux faire les deux choses en même temps, tu peux dire « je cherche travail, si tu trouves », « ha ouais, tu cherches travail, bah attends je vais rappelle », et voilà, peut-être ça se passe deux mois ou comme ça, il t'appelle il te dit « tu rappelles, travail.... » ; et tout le monde qui est en foyer et que je rappelle, ils ont travaillé. Pour ça hein ? Il y a un culture de, c'est très important, si nous on fait pas ça, on va souffrir plus. Ah ouais. Parce que... les choses il va changer un peu mais... il reste un peu le culture, les anciens, notre anciens, avant ils s'aidaient plus. Maintenant nous moins. Je crois que à la fin on a changé ça. Même, normalement ils sont en train de casser tous les foyers, même notre foyer il va casser, et ils vont faire un chambre d'un personne et voilà, ça veut dire que tu peux même, pas mettre un personne, il y a pas cuisine, il y a pas un cuisine, parce que il y a cuisine là, on va manger tous ensemble, il y a pas cuisine, c'est plus cher, ça veut dire il existe pas le foyer. On a cassé, et voilà. Et, maintenant, nous on a change... on est nouvelle génération, on est plus égoïstes, et voilà, il y a moins personnes qui se... non, on a changé.[207]

En écoutant Dramé, on comprend bien que Pôle emploi, et d'autres modes d'accès à l'emploi, ne sont pas des moyens dédaignés par les nettoyeurs et les nettoyeuses. Les relations amicales sont un mode d'accès à l'emploi parmi d'autres, et non le seul à être mobilisé. Néanmoins, son discours laisse peu de doutes quant à l'efficacité ressentie sinon réelle de ces relations. Pour expliquer cela, Dramé invoque « une culture » de l'entraide, celle des « gens comme nous », dont il déplore le délitement. Il n'est pas inintéressant de noter qu'il fait directement le lien avec une politique de plus grande individualisation du foyer, en particulier par la construction de chambres individuelles et par la suppression de la cuisine collective. Cet effritement des relations, qui met en danger notamment la possibilité de trouver un emploi (mais aussi celle de manger gratuitement quand on n'en a pas, grâce à un système de collecte), est sans doute au moins en partie le résultat d'une personnalisation des parcours professionnels, mais aussi des espaces de vie, qui dépasse largement le cadre de Pôle emploi ou des foyers de travailleurs.

207 Extrait d'entretien avec Dramé

1.2. Un recrutement par cooptation plutôt qu'ethnique

Il est important d'éviter de confondre relations personnelles et communautarisme ethnique. Si l'on peut avoir le sentiment d'un « recrutement ethnique dans les sociétés de sous-traitance », comme l'explique par exemple Mounir Matili, un responsable syndical d'Air France Exploitation, cité par le journal Les Echos[208], il n'est pas évident que le terme soit approprié, si on l'entend comme une attention à des marqueurs comme la langue maternelle, l'origine géographique ou la religion dans les entretiens d'embauche, au profit de certains « groupes ethniques » particuliers. On a en fait surtout affaire à un marché de l'emploi au sein duquel la demande est particulièrement dépendante de relations personnelles et professionnelles. Or il se trouve que ces relations, toujours quand elles sont familiales, et souvent quand elles sont amicales, s'établissent plus facilement entre des individus catégorisés comme appartenant à un même groupe ethnique. Les raisons en sont multiples, depuis la langue maternelle jusqu'à la proximité géographique, en passant par la fréquentation d'institutions étatiques particulières (comme la préfecture pour les étrangers), et des habitats communs (les foyers de travailleurs migrants sont en la matière un lieu essentiel de socialisation). C'est pourquoi, si l'on peut croire à l'existence d'un « recrutement ethnique », celui-ci est en réalité le plus souvent essentiellement le résultat d'une exploitation des relations personnelles des ouvriers par la direction pour recruter. Hélène Bretin le résume très bien quand elle explique que « le recrutement par cooptation est très développé, et favorise les groupes ethniques déjà implantés »[209].

Deux éléments viennent corroborer cette hypothèse. Le premier est observable dans les entreprises ClariNet comme Valévol : il s'agit de la diversité des origines, des religions, des langues, bref des différents marqueurs de ce qu'on désigne comme un « groupe ethnique », au sein de la population des nettoyeurs. Si l'on peut en effet observer des groupes plus ou moins constitués sur la base de l'origine ou la religion au niveau des équipes de travail (notamment à ClariNet), ou encore des vestiaires – à Valévol, un vestiaire regroupe, pour ce que j'ai pu en voir et savoir, uniquement des hommes d'origine sub-saharienne (Mali, Sénégal essentiellement) et musulmans –, il n'en est pas de même au niveau de l'entreprise entière. À ClariNet, travaillent des gambiens, des sénégalais, mais aussi au moins deux algériens, un serbe, un comorien, et plusieurs antillais (j'étais en revanche le seul, hormis les deux patronnes, à être dans la situation du « français blanc »). À Valévol, en plus des maliens et des sénégalais, on trouve un certain nombre de portugais, de marocains, mais aussi de français en nombre non négligeable – ayant ou non des origines étrangères récentes. Les données de l'enquête emploi montrent que la proportion

208 Massimo PRANDI, « Quand la religion s'invite dans l'entreprise », *lesechos.fr*, 25 février 2013,.
209 Hélène BRETIN, « Nettoyer, c'est négocier », *Communications*, vol. 89, nº 1, 2011, p. 35.

d'immigrés[210] parmi les nettoyeurs et les nettoyeuses est plus de quatre fois plus importante que dans l'ensemble de la population française. Dans la région Ile-de-France, où s'est déroulée l'enquête qualitative, et qui regroupe environ 20 % des nettoyeurs et des nettoyeuses, cet effet de profession se combine avec un effet de localisation géographique – les immigrés sont de manière générale environ deux fois plus nombreux dans cette région que dans l'ensemble du territoire français –, ce qui amène à 78,1 % la proportion d'immigrés chez les nettoyeurs franciliens[211]. Il y a donc bien un recours massif à la main-d'œuvre immigrée de la part des entreprises de nettoyage. Parmi la population active et occupée étrangère, les nettoyeurs sont très nettement moins souvent européens et plus souvent africains. Plus de 60 % des nettoyeurs étrangers sont ainsi africains (avec notamment 19,1 % d'algériens et 14,7 % de marocains), contre 35,9 % dans l'ensemble de la population active et occupée étrangère. À l'inverse, seuls 26,4 % de ces nettoyeurs étrangers sont européens, contre 46,6 % de l'ensemble des travailleurs étrangers. Mais si cette différence est d'importance, il n'en demeure pas moins que les nationalités des nettoyeurs restent très diverses[212]. Cette diversité contredit l'idée d'un recrutement ethnique au sens d'un choix privilégié de certaines nationalités. Les observations de terrains montrent qu'il en est de même pour ce qui concerne la langue ou la couleur de peau, d'autres marqueurs classiques utilisés pour désigner des groupes ethniques. On l'aura compris, la perspective théorique dans laquelle je me place en ce qui concerne la notion d'ethnie ou de groupe ethnique est relativement critique. Les groupes ethniques sont ici envisagés avant tout comme des constructions socio-historiques mobilisées dans des relations entre les individus. Plus que de comprendre s'il existe ou non un recrutement ethnique dans le secteur du nettoyage, il s'agit alors de chercher à savoir si les marqueurs de certains groupes ethniques sont une donnée déterminante dans le recrutement des nettoyeurs. La diversité de ces marqueurs, constatée au niveau qualitatif comme quantitatif tend plutôt à démontrer que le recrutement suit des flux migratoires en provenance de pays souvent nettement plus pauvres que la France. Si le manque de main-d'œuvre pousse les entreprises à mobiliser les travailleurs immigrés les plus précaires, il s'agit bien ici d'exploiter la situation matérielle de ces ouvriers, plutôt que de recruter selon une appartenance ethnique supposée.

Le second point à noter, est que le recrutement par cooptation ne concerne pas uniquement les ouvriers immigrés. En effet une comparaison des populations immigrée et non-immigrée permet de montrer que si le recrutement par relation est moins important chez les nettoyeurs non

210 Sont considérés immigrés par l'Insee les individus étrangers de naissance et non nés en France.
211 Voir tableaux 2 et 3 et graphique 2 de l'annexe 3.
212 Voir tableau 6 de l'annexe 3.

immigrés (au profit de celui passant par Pôle emploi essentiellement), il reste néanmoins le premier mode d'accès à l'emploi, avec 36 % des nettoyeurs non immigrés, contre 21 % dans la population non immigrée totale[213]. Ce paramètre est également vérifié sur le terrain où j'ai enquêté. Thomas, chef d'équipe à Valévol, a ainsi été embauché (selon les dires de plusieurs salariés ayant plus d'ancienneté que lui, et des insinuations de sa propre bouche) grâce à ses relations avec Stéphane, le chef de site. Cela ne manque d'ailleurs pas de faire jaser d'autres chefs d'équipe et ouvriers, qui lui reprochent son manque de compétences pour ce poste. Stéphane a également fait embaucher sa fille pour l'été. Là encore, cette importance des relations dans le recrutement non seulement des immigrés, mais aussi des français de naissance, et dans l'exemple ci-dessus de français identifiés comme « blancs », accrédite l'idée d'un recrutement par relation plutôt que d'un recrutement ethnique.

Il reste néanmoins la forte prégnance du racisme dans les discours que j'ai pu observer, qui vient sans doute contrebalancer en partie les précédents arguments. Le peu d'intérêt que j'ai accordé aux employeurs fait que je manque de données qu'auraient pu apporter des entretiens sur la manière de recruter. Mais il est probable que l'on retrouve des situations proches de celles évoquées par Nicolas Jounin dans le bâtiment[214], à savoir la propension pour une partie des employeurs à préférer recruter des individus présentant certaines caractéristiques visibles, auxquels sont socialement attribués des comportements comme la docilité, ou le sérieux. Il est d'ailleurs notable que les deux entreprises de nettoyage qui m'ont embauché ont très vite (dès l'entretien d'embauche la question était évoquée) souhaité m'orienter vers des postes qualifiés (de chef d'équipe pour ClariNet, de machiniste pour Valévol), et ce alors même que je n'avais pas ou peu d'expérience dans ces domaines. Il est impossible d'affirmer avec certitude que ma couleur de peau a été déterminante, mais la chose mérite d'être relevée. On pourra également noter que je ne suis presque jamais parvenu à intégrer les quelques agences d'intérim spécialistes du nettoyage. La seule qui m'ait jamais recontacté m'a proposé une mission de deux jours dans une entreprise de décontamination (soit un travail relativement qualifié là encore). Contraint de refuser à cause d'obligations universitaires, je n'ai jamais reçu de nouvelle proposition. À l'inverse, les quelques intérimaires avec qui j'ai travaillé (uniquement dans l'entreprise ClariNet), étaient toujours des individus parlant peu le français (le seul entretien réalisé avec l'un d'entre eux posa d'ailleurs de lourds problèmes de compréhension mutuelle), ne disposant pas de leur propre logement ou résidant en foyer de travailleurs, et généralement sans véhicule. Il ne s'agit pas ici d'évoquer un « désavantage » pour le français blanc dans la recherche d'emploi dans le

213 Voir tableau 8 de l'annexe 3.
214 Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, *op. cit.*

secteur du nettoyage. Au contraire, comme mon propre cas le démontre, les employeurs lui attribueront avant même de l'avoir vu travailler des caractéristiques supposées de capacités à gérer une équipe, ou encore à être autonome, sans qu'il n'ait à en faire preuve. Si les emplois les plus dévalorisés lui seront peut-être plus difficile d'accès, la chose semble largement compensée par ailleurs.

Les relations familiales et amicales sont donc un élément clé dans la compréhension du marché de l'emploi dans le travail de nettoyage, bien qu'elles ne fassent pas tout. Ce type de recrutement fournit aux ouvriers et ouvrières des opportunités d'emploi relativement sûres et ne nécessitant que très peu de connaissance de la langue ou du marché de l'emploi, ce qui explique pourquoi ils le mettent à profit. C'est probablement également la raison pour laquelle l'effet est un peu moins marqué chez les travailleurs non immigrés, qui maîtrisent généralement mieux la langue, et sont plus susceptibles d'avoir accès à des services publics comme Pôle emploi. D'un autre côté, les employeurs profitent du peu de qualifications nécessaires pour commencer à travailler dans la plupart des métiers (Jean Michel Denis note ainsi que « majoritairement, les emplois occupés dans le secteur du nettoyage sont non-qualifiés : 91,2 % sont des agents de service dont 11 % qualifiés voire très qualifiés »[215]), pour utiliser un mode de recrutement à la fois peu coûteux (pas de publication d'offres, entretiens d'embauche moins longs...) et assurant comme nous allons le voir une certaine garantie de qualité de la main-d'œuvre.

2. Le maintien dans l'emploi

Si nous avons vu que les relations personnelles et professionnelles jouent un rôle prépondérant dans le recrutement des nettoyeurs et des nettoyeuses, leur impact est loin de se limiter à l'accès à l'emploi. Bien au contraire, ces relations gardent une importance essentielle dans le maintien des ouvrières et ouvriers sur un même emploi, dans un marché caractérisé par un fort taux de *turnover*.

2.1. Stabilité de l'emploi et turnover

Avant d'expliquer plus avant le rôle joué par les interactions entre les individus, il me faut éclairer quelque peu certaines réalités de l'emploi dans le nettoyage. Contrairement à une idée répandue, les emplois des ouvrières et ouvriers du nettoyage ne sont pas forcément précaires, au sens d'une durée limitée contractuellement. On peut le constater en comparant les types de contrats déclarés par les travailleurs interrogés au cours de l'enquête emploi de l'Insee, au regard de leur profession. D'abord, en ce qui concerne les nettoyeurs, on peut observer une très forte

215 Jean-Michel DENIS, « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel. », *op. cit.*, p. 50.

proportion de travailleurs en CDI, qui dépasse les 85 %. Bien que la différence ne soit pas significative, elle reste plus importante que dans l'ensemble de la population, la part de CDD restant similaire (11,7 % contre 11, 2 % dans l'ensemble de la population), et celle des contrats d'apprentissage étant inexistante. On remarque également que les ASH connaissent à l'inverse une très forte sur-représentation – très significative – des CDD (62,8 % des contrats), et une très forte sous-représentation – très significative également – des CDI (35,9 % des contrats). Enfin, les ONQTD sont les seuls parmi ces trois professions à être significativement plus souvent intérimaires (23,4% des contrats), et sont également significativement moins souvent en CDI[216].

Si le métier d'ASH, conformément à ce qu'on constate souvent dans les métiers non qualifiés, se caractérise par un fort taux de CDD, il est plus étonnant de constater qu'il n'en est pas de même de celui de nettoyeur, où les contrats à durée indéterminée sont nettement plus fréquents. Ceci peut notamment s'expliquer par deux points. D'abord, le peu de perspectives de mobilité professionnelle semble être corrélé avec une plus grande stabilité des emplois non qualifiés. Alonzo et Chardon montrent ainsi que d'autres secteurs de main-d'œuvre non qualifiée, comme le Bâtiment et les travaux publics, sont moins stables, mais plus pourvoyeurs de perspectives d'évolution[217]. Les auteurs vont même jusqu'à considérer « [qu']actuellement, les emplois non qualifiés se scindent en deux groupes opposés : d'un côté, des métiers à forte rotation de main-d'œuvre offrent de réelles chances de promotion et, de l'autre, des métiers où le risque de chômage est moins important, présentent des perspectives de carrière faibles »[218]. Les nettoyeurs, au sens de la catégorie professionnelle de l'enquête emploi, se rangeraient donc dans cette seconde catégorie, offrant peu d'opportunités de mobilité, mais une relative stabilité de l'emploi.

Le second point d'explication me semble résider dans l'application très particulière du droit du travail dans le secteur du nettoyage, comme cela sera détaillé dans le chapitre 5. Certains employeurs n'hésitent pas, quand ils l'estiment nécessaire, à adopter des pratiques illégales en matières de licenciement. Dès lors, un fort taux de CDI ne signifie plus nécessairement une sécurité de l'emploi importante. Un exemple de terrain illustre particulièrement bien cette réalité. Il se déroule au sein de l'entreprise Valévol, au début de mon second contrat. Quand j'arrive un matin, l'atmosphère est tendue au local de pointage, de nombreux ouvriers semblent avoir décidé d'interrompre le travail, et tous les chefs sont là. L'un de ces derniers m'envoie immédiatement travailler à l'autre bout de l'hôpital, si bien que je n'en apprends pas plus dans l'immédiat. Je

216 Voir tableau 12 et graphique 5 de l'annexe 3.

217 Philippe ALONZO et Olivier CHARDON, « Quelle carrière professionnelle pour les salariés non qualifiés », *Données sociales : La société française*, Mai 2006, pp. 265-272.

218 *Ibid.*, p. 267.

travaille en binôme avec Arnaud, un ouvrier d'environ quarante ans, en CDD depuis un an. Lors de notre pause, alors que je l'interroge sur ce qui s'est passé le matin, plusieurs chefs arrivent. Il leur transmet mes interrogations, ce qui donne lieu à un échange avec Florian, l'ADS, plus haut responsable de la hiérarchie présente régulièrement sur le site. Je le rapporte ainsi sur mon carnet de terrain :

> Florian : En fait, je vais t'expliquer. Si tu veux cette dame, elle a déjà travaillé pour nous et tout, et là elle a eu un contrat de 2 mois. Nous on voulait faire la prolongation, sauf que dans le logiciel ça marchait pas si tu veux. Et du coup bon, voilà quoi, je lui ai dit de venir, j'ai fait une erreur, maintenant si elle veut nous attaquer c'est son droit tu vois... mais bon, voilà, nous on a commis une faute c'est vrai. Mais après, si on veut la licencier, c'est notre droit aussi hein ? On fait ce qu'on veut de toute façon, après si tu veux t'attaques, mais tu vois [Florian me regarde], si je veux te licencier demain, je le fais, tu dégages, t'as rien à dire. Tu vas me dire « ouais, j'ai 20 ans, tu peux pas me faire ça », mais je te licencie c'est tout. Maintenant si tu veux attaquer t'es dans ton droit, mais nous aussi on est dans notre droit. Enfin on est pas dans notre droit, mais bon, tu vois quoi. Donc voilà, elle on la licencie, c'est tout.
>
> Moi : Mais pourquoi vous voulez la licencier en fait ?
>
> Florian : Bah ça tu vois c'est à cause des coûts. Parce qu'il faut faire du gain, faire du gain on appelle ça. Donc si tu veux, chaque CDI, c'est un coût tu vois, ça rajoute mille euros en gros dans le coût, donc voilà. Mais bon... En tout cas ici, c'est bien les gars, vous avez fait du bon boulot ».
>
> Là-dessus Florian s'éloigne. Je suis assez choqué de ce qu'il vient de me dire, notamment à quel point il se fout de licencier des gens, et je suis impressionné qu'il donne comme exemple le fait qu'il peut me virer quand il veut. Mais bien sûr je ne dis rien, je suis toujours en période d'essai et n'ai pas signé de contrat...[219]

Nous voyons donc que le principe du CDI est tout à fait relatif : Florian ne semble aucunement craindre de le rompre abusivement, bien qu'il soit conscient de « ne pas être dans son droit », et qu'il admette même que l'erreur vient de lui. Les choses sont ainsi, et ne sont pas cachées, mais au contraire rappelées à l'ouvrier que je suis, comme s'il s'agissait de me faire comprendre que mon propre contrat n'est en rien une protection fiable. Ce qui est particulièrement intéressant ici, c'est ce qui vient en place de cette protection du droit du travail dans le discours de Florian. Car si la stabilité résultant du contrat est niée, une autre source de stabilité de l'emploi est affirmée plus subrepticement. On peut la déceler dans l'affirmation, apparemment sans rapport, que nous avons fait « du bon boulot ici ». S'il serait sans doute un peu exagéré de voir un lien direct entre la discussion précédente et cette affirmation, elle est néanmoins révélatrice du fait que la relation directe entre l'ouvrier et son chef est tout aussi

219 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 4 juin 2013

importante que le contrat de travail dans le maintien de l'emploi. Le droit est loin d'être un facteur entièrement négligeable, mais dans la situation présente, ce qui semble assurer la solidité de mon emploi, c'est bien plus la satisfaction de Florian que ma promesse de contrat, par ailleurs toujours pas concrétisée par écrit.

Enfin, il faut également noter l'importance du sous-emploi dans le secteur du nettoyage. L'Insee définit comme en situation de sous-emploi les actifs occupés qui « travaillent à temps partiel, souhaitent travailler davantage […], et sont disponibles pour le faire [, et ceux qui, n'étant pas dans cette situation], ont travaillé moins que d'habitude [...] en raison de chômage partiel, ralentissement des affaires, réduction saisonnière d'activité ou mauvais temps »[220]. Il ressort de l'analyse des professions de nettoyeurs, ASH, et ONQTD, que le sous-emploi y est plus fréquent qu'ailleurs, tout particulièrement chez les nettoyeurs. Ces derniers sont en effet plus de 23 % à travailler à temps partiel et souhaiter travailler plus, contre moins de 5 % dans l'ensemble de la population active occupée. Les ASH sont encore plus de 9 %, et les ONQTD quasiment 8 %[221]. Les contrats dans le secteur du nettoyage sont donc formellement plutôt stables, mais souvent à temps partiel (Jean-Michel Denis avance le chiffre de 72 % de temps partiel[222]), et ce temps partiel est comme nous l'avons vu, souvent subi. Nous verrons que cette situation permet aux employeurs de renverser le problème des difficultés de recrutement, en disposant d'une main-d'œuvre en recherche d'heures complémentaires.

Si le nettoyage se caractérise par des contrats à la forme relativement stable (beaucoup de CDI, peu de travail intérimaire), il n'en est pas moins un des secteurs où le *turnover* est le plus important. L'observation de l'ancienneté des ouvriers dans leur entreprise est révélatrice à ce point de vue. Une régression linéaire comparant l'ancienneté des individus ayant un emploi au sein de l'enquête emploi de l'Insee, au regard de leur profession, leur sexe, leur âge, le fait qu'ils soient immigrés ou non, et leur niveau d'études, révèle ainsi que les nettoyeurs, tout comme les ASH et les ONQTD, ont en moyenne moins d'ancienneté que dans les autres professions[223]. Si l'écart n'est pas significatif pour la troisième de ces professions (à la fois car il est moindre et car les effectifs de l'enquête sont trop faibles), il l'est en revanche largement pour les nettoyeurs et les ASH, qui ont en moyenne trois ans et dix mois – pour les nettoyeurs – et dix mois – pour les ASH – d'ancienneté de moins que les autres individus de l'enquête, et ce indépendamment du

220 *Insee - Définitions et méthodes - Sous-emploi*, http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/sous-emploi.htm, consulté le 28 août 2014.
221 Voir tableau 13 et graphique 6 de l'annexe 3.
222 Jean-Michel DENIS, « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel. », *op.cit.*, p. 50.
223 Voir tableau 14 de l'annexe 3.

sexe, de l'âge, de l'immigration et du niveau d'études. Si l'on regroupe les modalités de la variable ancienneté en classes[224], on observe une sous-représentation significative dans ces trois professions des individus ayant plus de 10 ans d'ancienneté. Les deux différences les plus significatives sont à nouveau observables chez les nettoyeurs, qui sont particulièrement moins nombreux à avoir plus de dix ans d'ancienneté (28,6 % contre 43,1 % dans l'ensemble de la population ayant un emploi), et particulièrement plus nombreux à avoir de deux ans à quatre ans et onze mois d'ancienneté (23,3 % contre 16,5 % dans l'ensemble de la population).

Cette tendance des nettoyeurs à rester peu de temps dans une entreprise n'est pas forcément le résultat d'une précarité de l'emploi, mais plutôt de conditions de travail peu intéressantes pour les ouvriers. Une nouvelle régression linéaire, sur le montant du salaire net mensuel (redressé des non-réponses), permet par exemple de comparer les professions, et ce, à nouveau, indépendamment du sexe, de l'âge, de l'immigration et du niveau d'études des individus[225]. Elle permet d'observer que les nettoyeurs et les ASH, touchent respectivement en moyenne 420 € et 110 € de moins que les autres professions. Les ouvriers non qualifiés touchent quant à eux en moyenne 198 € de moins que les autres professions, mais la différence n'est pas statistiquement significative. L'observation des médianes et des quartiles des salaires par profession permet également d'observer que le salaire de 75 % des nettoyeurs se situe sous celui du premier quartile des individus de la catégorie « autres »[226]. Les métiers du nettoyage sont donc caractérisés par des salaires particulièrement faibles, comme l'on pouvait s'y attendre.

Ces conditions peu attractives font que les nettoyeurs ne sont pas fortement attachés à leur emploi quand ils sont en mesure d'en obtenir un autre. Cela n'est pas sans poser problème aux employeurs, qui doivent alors mettre en œuvre des stratégies visant à stabiliser un certain nombre de leurs ouvriers. Comme dans le cas des ouvriers du bâtiments, décrit par Nicolas Jounin[227], il s'agit de constituer des noyaux de stabilité, en s'attachant à maintenir dans l'entreprise un certain nombre d'ouvriers ayant un minimum d'ancienneté. Il existe néanmoins une différence de taille entre les ouvriers du nettoyage auprès de qui j'ai enquêté, et ceux du bâtiment de l'enquête de Jounin. « Comment Ernesto [un chef d'équipe] fidélise-t-il son noyau ? Si Bâtarmat' [l'entreprise concernée] paie peu, comment réussit-il à le retenir ? Certes, il peut à l'occasion octroyer quelques faveurs matérielles, en demandant une prime à Bâtarmat' pour « ses gars » ou accorder et masquer des absences lorqu'ils ont des démarches à effectuer (ce qui arrive souvent lorsqu'on

224 Voir tableau 15 et graphique 7 de l'annexe 3.
225 Voir tableau 16 de l'annexe 3.
226 Voir graphique 8 de l'annexe 3.
227 Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, *op. cit.*, p. 119 et suivantes.

est étranger). Surtout, il accorde cette protection rudimentaire mais fondamentale dans le royaume de l'intérim : une certaine stabilité et une certaine certitude de la stabilité »[228]. Pour Jounin, l'élément essentiel, c'est donc la perspective de stabilité elle-même, qui convainc les ouvriers de s'engager dans une logique de « noyaux ». Or, nous l'avons vu, les nettoyeurs et les nettoyeuses sont peu souvent engagés par des contrats intérimaires. C'est donc autrement que les employeurs s'efforcent de pousser leurs ouvrières et ouvriers à rester dans l'entreprise.

2.2. Relations personnelles et maintien au travail

Comme pour le recrutement, c'est par des relations individuelles privilégiées entre représentants de la hiérarchie, qu'ils soient patrons, cadres, ou encore chefs d'équipe, et ouvriers que passe avant tout le maintien de la relation professionnelle. J'en retiendrai ici trois aspects, que sont les petites faveurs, les demandes insistantes, et le paternalisme.

Un premier moyen de retenir les ouvrières et ouvriers du nettoyage dans l'entreprise consiste en l'octroi de faveurs matérielles, pouvant être plus ou moins importantes et plus ou moins réelles. En effet, avant même les véritables traitements de faveur, on peut observer que la hiérarchie de l'entreprise, quand elle est en contact direct avec les nettoyeurs et les nettoyeuses, tend à présenter comme des faveurs personnelles des actes imposés par le code du travail ou par d'autres logiques. Ainsi par exemple, le comportement de Florian, le cadre qui m'a embauché, lors de ma première journée à Valévol, où j'accompagne l'ouvrier que je vais remplacer à partir du lendemain. Lors de cette première journée, les chefs ne m'ont pas vraiment expliqué ce que je devais faire, et j'ai fini par en conclure que ma tâche était de suivre cet ouvrier, un certain Nouha, tout au long de sa journée, soit de 7h à 11h et de 14h à 16h. À midi, je croise donc Florian dans les circonstances suivantes :

> Je repars vers le bureau, et là-dessus je croise Florian, qui me demande rapidement comment ça se passe. J'explique que ça va. Il me demande si je reviens cet après-midi. La question m'étonne, je réponds que j'avais compris que oui. L'air embêté Florian réfléchit un peu et finit par me dire : « bon, tu sais quoi, les heures que tu feras cet après-midi je vais te les payer ». Je suis tellement interloqué (ça me paraissait évident que toutes les heures travaillées seraient payées) que je ne réponds rien d'autre qu'un vague « très bien »).[229]

Le cas est ici relativement flagrant : le temps de formation est bien évidemment considéré comme un temps de travail par le code du travail, qui définit la durée du travail effectif dans l'article L3121-1 comme « le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et

228 *Ibid.*, p. 123.
229 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 30 avril 2013

se conforme à ses directives sans pouvoir vaquer librement à ses occupations personnelles »[230], ce qui est bien mon cas. Néanmoins, c'est bien une faveur que semble me faire Florian en me payant généreusement ces heures de présence. Que cela soit une obligation pour lui n'est important que si je m'en rends compte. Et en la matière, il peut généralement compter sur le peu de connaissances du code du travail de la plupart des ouvriers, dont les activités hors travail impliquent rarement une étude approfondie de la législation. L'essentiel ici est de donner à l'ouvrier que je suis le sentiment d'avoir obtenu quelque chose de lui.

Néanmoins, les faveurs accordées par la hiérarchie sont loin de n'être qu'inventions et tromperies. Tout au contraire, les chefs ou patrons utilisent la marge de manœuvre dont ils disposent, que cela soit en termes de rémunération, d'heures supplémentaires, mais aussi de répartition du travail, pour retenir les ouvriers, ou à tout le moins certains d'entre eux, dans l'entreprise. Ainsi, dans l'entreprise ClariNet, il arrive plusieurs fois qu'Ahmed, le plus haut cadre de la société, qui dirige parfois une équipe, offre une boisson et/ou quelque chose à manger aux ouvriers présents. On notera d'ailleurs que là encore, la faveur est parfois toute relative, Ahmed s'efforçant en réalité presque toujours d'obtenir la nourriture gratuitement auprès du chef du magasin. De la même manière, à Valévol, participer à une équipe de « décapage », un travail désigné comme plus dur physiquement, mais nettement plus valorisé, c'est avoir de bonnes chances, si les chefs passent, qu'ils fournissent une bouteille d'eau minérale à chacun. Toujours à Valévol, un système d'avances sur la paye est également mis en place, et il peut même arriver qu'un chef « dépanne » d'une vingtaine d'euros l'ouvrier dont la paye tarde à arriver. Autre exemple, à la crèche des Bambins heureux, ma collègue Stéphanie bénéficiait à l'occasion de l'accord de la directrice pour s'absenter un moment, par exemple pour la rentrée scolaire de ses enfants.

Un autre moyen d'obtenir la coopération des ouvriers est l'utilisation des relations personnelles plutôt que des relations professionnelles, sous la forme de demandes insistantes. Les chefs produisent alors un discours au sein duquel l'ouvrier est celui qui peut accorder une faveur, renversant ainsi en apparence le rapport de domination. C'est généralement quand la quantité de travail augmente que la hiérarchie tend à utiliser cette méthode, qui peut prendre plusieurs formes. Une première forme, très fréquente, consiste à utiliser le téléphone personnel des ouvriers en dehors de leurs heures de travail pour leur demander un service. Cette pratique, je l'ai observée sur mes trois terrains. À ClariNet, les demandes de ce type se faisaient

230 *Code du travail, version en vigueur le 7 août 2014*.

généralement par messages textes, mais pouvaient être renforcées si le besoin se faisait plus urgent ou l'ouvrier moins conciliant. En voici un exemple :

> Je reçois un texto de Mme Berrond : « Bonjour francois. Nous avons une mission lundi 20 à 19h à s'y[231] Cloud. Vous avez votre visite médicale à 15h15 mais vous pouvez travaillez à 19h jusqu'à tard car nous avons une mission Ahmed sera présent. J'attends votre réponse. Merci Mme Berrond ».
>
> Je reste un moment à ne pas trop savoir quoi répondre. D'un côté, j'ai envie d'accepter, car ce sera l'occasion d'observer des choses dans un contexte particulier, d'un autre côté j'ai le projet de thèse pour le 25, et je travaille déjà 3 autres jours dans la semaine dont un à 15h.
>
> Je n'ai pas encore répondu, que je reçois un appel d'Ahmed :
>
> « Allô François, c'est le père noël algérien ! », il me fait la même offre que je viens d'avoir. Seulement au téléphone, je me sens moins de refuser, donc j'accepte. Ahmed m'explique qu'on devrait finir vers 2h-2h30 du matin, et que je serais payé à partir de 15h, car le temps sur la visite médicale est payé. « Ce sera une équipe de bons, comme la dernière fois » m'explique-t-il. Je demande si je réponds quand même au texto de Mme Berrond, il me dit que ce n'est pas la peine, il l'appellera et lui dira de m'envoyer l'adresse. « Amène un sandwich, moi j'amènerai de quoi faire du café et tout ».[232]

Ahmed est le cadre de ClariNet, et ce soir là, ma présence semble importante (il s'avérera par la suite que nous avons affaire à un nouveau type de travail, le « nettoyage choc », particulièrement long et auquel nous ne sommes pas encore formés, d'où le besoin de renforts). Si j'ai légalement tout à fait le droit de refuser, ce type d'appel n'est pas anodin, et Ahmed sait bien qu'il a plus de chances de me voir accepter la mission s'il m'appelle. En utilisant un langage familier, et en insistant sur le côté sympathique de l'affaire (même si je sais déjà que cette promesse de café a très peu de chances de se réaliser), Ahmed fait appel à une relation personnelle qu'il postule bonne entre nous – en réalité je ne l'apprécie pas –, afin de me convaincre. Et il se trouvera que, bien que mes obligations universitaires interfèrent et que je n'aime pas travailler avec lui, j'accepterai, sans doute au moins en partie pour ne pas le froisser. Ce type de sollicitations faisant appel à la relation existant entre l'ouvrier ou l'ouvrière et celui ou celle qui, représentant de la hiérarchie, le sollicite, s'appuie sur l'échange instauré pour fidéliser les nettoyeurs et les nettoyeuses. Il convient de noter qu'il n'est pas besoin pour que cette fidélisation fonctionne d'une relation dans laquelle chef et ouvrier s'apprécient. Ce qui compte, c'est que l'échange se déroule de manière cordiale, quitte à simuler la bonne entente. Cela

231 Les fautes d'orthographes ou de ponctuation, présentes dans le message reçu, sont conservées volontairement, il faut par exemple ici comprendre « Saint-Cloud ».

232 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, vendredi 17 février 2012

explique un grand nombre de situations dont j'ai pu être témoin, où un chef demandait devant moi un service à un ouvrier, sur un ton des plus enjoués, et le traitait de feignant ou d'autre chose sitôt le téléphone raccroché ou la personne partie.

Enfin, il existe un type précis de relation entre un chef et un ouvrier pouvant pousser ce dernier à se maintenir dans l'entreprise : il s'agit du paternalisme. Cette relation, j'ai sans doute pu l'expérimenter plus que d'autres en raison de mon jeune âge, propice à l'établissement de telles relations. On notera par ailleurs que sur les trois entreprises dans lesquelles j'ai travaillé comme nettoyeur, celle où ce paternalisme a été le moins présent est la crèche des Bambins heureux, où l'ensemble de mes collègues étaient des femmes. Le principe du paternalisme est encore celui d'une relation professionnelle transformée en relation personnelle. Comme le dit Richard Sennett : « dans le travail, le paternalisme personnalise les relations humaines : moi, votre employeur, je me soucie de vous et je prendrai soin de vous »[233]. Généralement le fait d'un supérieur hiérarchique (les relations de formation avec les autres ouvriers plus expérimentés peuvent se muer en relation personnelles de protection, de complicité, mais rarement de paternalisme), ce principe consiste à présenter au jeune ouvrier les ordres qui lui sont donnés comme des conseils « pour réussir ». L'ordre donné, et avec lui la relation de domination qui sera décrite plus bas[234], disparaissent ainsi sous couvert de bons conseils.

Les chefs adoptant cette attitude font également fréquemment appel à l'analogie avec leur propre carrière. Le procédé rhétorique le plus efficace consistant alors en une affirmation du type « j'étais comme toi avant, voilà comment faire pour te trouver à ma place plus tard ». Ainsi par exemple d'Ahmed, le cadre de ClariNet, qui vient me voir après un peu plus d'un mois de travail à ClariNet :

> Ahmed : Bon François, je voulais te dire. Moi j'ai discuté avec Mme Berrond là. On est très content de toi. On trouve que tu fais du bon boulot, tu bosses, voilà. Donc comme je t'ai dit, si jamais un jour tu as un souci, tu veux un acompte ou quoi, tu m'appelles, moi j'amène un papier et je te donne un acompte, y a pas de souci ok ?
>
> François : Ok, ben c'est bien oui...
>
> Ahmed : Mais tu vois, tu es jeune et tout, moi j'ai commencé comme toi hein ? 7 ans à faire les toilettes, et tout, et après je suis monté. Toi tu peux hein ?! Si tu veux faire plus d'heure, nous il y a pas de problème. Là tu vis où, chez tes parents ?
>
> François : Non, je suis en colocation.

233 Richard SENNETT, *Autorité*, traduit par Férial DROSSO et Claude ROQUIN, Paris, Fayard, 1982, p. 99.
234 Voir chapitre 7

Ahmed : Bah voilà, ça te fait plus de thunes en plus et tout, tu vois, et puis je suppose plus tard tu veux avoir ton propre appartement, tu vas investir, une nouvelle voiture, un crédit, tout ça ? Donc c'est bien tu gagnes plus de fric. Donc si tu veux hein on peut sans problème te mettre à 5 fois par semaine. Et puis toi tu bosses le matin ?

François : Ben des fois j'ai un peu des trucs au black ouais... mais pas souvent.

Ahmed : Ok, parce que si veux bosser plus il y a pas de problème hein ?

François : Ok, ça roule, ben si jamais je veux bosser plus, je te dirais alors, je t'appelle. Mais c'est vrai qu'aussi tu vois, je suis un peu feignant, donc je préfère bien bosser sans trop faire d'heure, que de faire plein d'heures et mal faire...

Ahmed : Ok, t'as raison, bon choix aussi. Mais hésite pas à me dire.[235]

La stratégie d'Ahmed est relativement évidente. Je présente un certain nombre de caractéristiques peu fréquentes dans le secteur du nettoyage, qui font de moi un genre « d'ouvrier impossible »[236] pour reprendre le mot de Nicolas Jounin, qui fait part d'expériences similaires dans son immersion dans le secteur du bâtiment. « Carte d'identité française – à l'abri des contrôles de police –, blanc, passé par l'école d'ici ; assidu, ponctuel, endurant au travail de chantier, à peu près docile : deux séries de qualités d'ordinaire incompatibles […]. On ne peut avoir le beurre et l'argent du beurre, les avantages du sans-papiers et ceux du Français, alors que la (relative) docilité du premier ne se comprend que par les discriminations dont il fait l'objet, et dont le Français est l'envers favorisé »[237]. Ces caractéristiques, je les ai plus ou moins en commun avec Nicolas Jounin, bien que mon endurance reste encore à prouver après seulement un mois de travail. Mais cela n'empêche pas Ahmed (et à travers lui la direction) d'investir sur moi. Déjà lors de l'entretien d'embauche, un poste individuel, en responsabilité, avec voiture de fonction, m'avait été proposé (ce que j'avais décliné, préférant un travail en équipe). Et peu de temps après, c'est carrément un poste de chef d'équipe qui me sera proposé par Ahmed lors d'un entretien téléphonique. Ahmed et ClariNet misent donc sur moi, à ma grande surprise. Ce qui nous intéresse ici, c'est la manière dont le cadre s'y prend pour m'amadouer. Prenant son propre cas pour exemple (« moi j'ai commencé comme toi »), il me dessine un avenir radieux (« plus de thunes », « ton propre appartement »)... à condition de suivre ses conseils, car c'est tout de même là qu'est le véritable enjeu : « faire plus d'heures ». Richard Sennett le rappelle : « les autorités paternalistes [n'offrent] à leurs sujets qu'une affection mensongère : le leader ne se soucie de ses sujets que dans la mesure où cela sert ses intérêts »[238]. Devant mon refus, Ahmed adapte son

235 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 10 janvier
236 Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public*, *op. cit.*, p. 199.
237 *Ibid.*, p. 216.
238 Richard SENNETT, *Autorité*, *op. cit.*, p. 123.

discours paternaliste. Après avoir tenté de me convaincre, et voyant qu'il n'y parviendra pas dans l'immédiat, il retourne son discours : « bon choix aussi » dit-il. Ainsi, alors que je viens de lui tenir tête en déclinant son conseil, il transforme mon refus en un nouveau conseil, comme si son approbation m'était nécessaire. Il s'agit ici non plus d'utiliser le paternalisme pour servir les intérêts matériels de celui qui l'exerce, mais de mobiliser une situation objective – mon refus – pour réaffirmer le principe de ce paternalisme – l'idée selon laquelle Ahmed veille sur mes intérêts.

2.3. Une formation « sur le tas »

Enfin, d'autres relations jouent un rôle essentiel au fonctionnement de l'organisation du travail de nettoyage : les relations entre ouvriers et ouvrières, et tout particulièrement entre les nouveaux embauchés, et leurs « pistons », leurs relations personnelles ayant permis l'accès à l'emploi.

La première utilité de ces relations réside dans la formation des nouveaux ouvriers. « Nouveaux » peut ici être entendu dans deux sens différents : ceux qui débutent dans le nettoyage, et ceux qui bien qu'ayant déjà une expérience de ce type de travail débutent dans l'entreprise, voire dans une équipe assurant certaines tâches. De ce que j'ai pu observer sur le terrain, la formation au sens d'un temps spécifiquement dédié à l'apprentissage est quasi-inexistante dans le nettoyage. Les chiffres de l'enquête emploi confirment ce constat pour ce qui concerne la catégorie « nettoyeurs », significativement moins nombreux (plus de trois fois moins que dans l'ensemble de la population) à avoir passé du temps en formation au cours de la semaine de l'enquête. Les autres catégories ne permettent pas de tirer de conclusions significatives, pour les ASH parce qu'elles présentent les mêmes proportions que dans la population globale, et pour les ouvriers non qualifiés du traitement des déchets parce que les effectifs sont trop faibles[239]. La formation dans le nettoyage se fait donc le plus souvent « sur le tas », et les rares exemples de formations spécifiques viennent généralement essentiellement attester des compétences déjà acquises en amont, afin de pouvoir valoriser ces dernières. Nul besoin d'être agent qualifié donc pour se servir d'une monobrosse ou d'un jet à haute pression, on l'apprend par observation et avec l'aide des anciens. C'est seulement après plusieurs années que l'on songera à faire valider de telles compétences par le biais d'une formation, afin de pouvoir prétendre à un meilleur salaire. C'est pourquoi les relations entre les ouvriers et ouvrières sont absolument essentielles à l'organisation du travail : c'est presque entièrement sur elles que repose en réalité la formation des nouveaux arrivants. Dans mon cas, si l'on m'avait certes pour chaque

239 Voir tableau 17 de l'annexe 3.

entreprise donné quelques indications sur la nature du travail au moment de mon recrutement, ce n'est qu'une fois sur place, et par les indications de mes collègues, que j'ai pu peu à peu apprendre « quoi faire ». L'exemple suivant, issu de mon premier terrain, illustre bien une situation typique quand on est nouveau dans une entreprise. C'est mon premier jour à ClariNet, je viens de rencontrer Daouda et nous entrons dans le premier magasin DiscountPlus que j'aurai à nettoyer :

> Nous allons jusqu'à la réserve, où nous rencontrons Sajith [le chef d'équipe, que j'avais déjà croisé lors de mon entretien d'embauche]. Nous nous saluons, il me reconnaît, et me demande si j'ai déjà travaillé dans le nettoyage. J'explique ma situation brièvement. Il me confie donc à Amadou, le cousin de Daouda, qui m'explique comment nettoyer les grandes étiquettes qui surplombent les rayons, à l'aide d'une « tête de loup » (sorte de grand plumeau) et d'un chiffon enroulé autour, le tout imprégné régulièrement de produit à vitre pulvérisé. Je me lance dans le travail. Ce n'est pas tout simple au départ, je fais tomber des étiquettes, je perds du temps, j'ai mal aux bras... mais je m'en sors à peu près. Sajith passe, me demande si ça va, et me fait remarquer qu'il est important de ne pas décaler les étiquettes du magasin en les nettoyant.
>
> Quand j'ai fini le magasin, Amadou m'indique comment nettoyer les petites étiquettes avec une éponge, et c'est reparti pour un tour du magasin. Puis, quand j'ai fini, on me confie à Issa (que je connaîtrais bientôt sous le nom de Issa 3) pour faire les caisses. Issa est plus jeune, à peine plus vieux que moi (25 ans), et très enthousiaste, il parle beaucoup, plaisante. Nous prenons d'abord une pause cigarette avec Amadou. Puis Issa m'explique le boulot sur les caisses. Il faut nettoyer un peu partout, il me montre comment passer d'abord l'éponge ou la brosse, puis le chiffon. Je suis un peu frustré, car en me montrant, il fait les ¾ de mon boulot mais bon... Je complète après lui, maladroitement et beaucoup moins vite.[240]

C'est donc avant tout auprès des autres nettoyeurs et nettoyeuses, et à l'aide de leurs indications, conseils, récriminations, que le nouveau venu comprend peu à peu ce qu'on attend de lui, et comment le faire. De la même manière, les formations à la sécurité sont rares, et peu accessibles. Au cours de mes deux terrains, j'ai très rarement reçu de véritables informations sur cette question de la part de mes supérieurs. Une visite médicale obligatoire sur deux des trois terrains (ClariNet et Valévol), accompagnée de quelques conseils simples comme « éviter de mélanger les produits », aura constitué quasiment la seule information spontanée de mes employeurs sur des questions de sécurité. À Valévol, des fiches explicatives agrémentées de schémas étaient également disponibles dans le local de pointage. À aucun moment on ne m'a demandé de les lire, je n'ai jamais vu personne d'autre le faire, et c'est seulement quand j'ai demandé des informations sur la sécurité qu'on me les a mentionnées. Voici un extrait d'une des rares fois où j'ai parlé sécurité avec un employeur, à Valévol, avec Florian, l'ADS :

240 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 28 novembre 2011

François : Par ailleurs il y a un petit souci avec mon contrat, dans ce que j'ai signé il y avait pas mal de trucs faux du coup...

Florian : Comme quoi ?

François : Ben sur le matériel notamment, il y avait trois tenues alors que j'en ai pas trois, ce genre de trucs...

Florian : Ouais, mais ça c'est pas grave, t'inquiète, c'est toujours comme ça, de toute façon on peut faire quinze contrats ce sera pareil, donc on va laisser comme ça c'est pas grave. C'est pas ça qui est important, le seul truc important c'est la partie qui te lie avec nous, les horaires, tout ça, t'as vu d'ailleurs j'ai mis les horaires que tu avais demandé sur le contrat ?

François : Ouais ouais j'ai vu, tout ça c'est bon, c'est juste pour les trucs de matériel. Et puis aussi il y avait un truc sur la sécurité, qui disait que j'avais bien vu les règles et tout... mais du coup j'ai pas eu le temps de lire ça...

Florian : Ouais, nan mais c'est pas très grave hein ça, c'est parce qu'on a une norme Iso 9000 machin... enfin bon, ce qu'on peut faire, c'est te donner des photocopies de la feuille vierge, et puis si tu veux aussi des FDS, les fiches de sécurité de Valévol, pour savoir ce qui est toxique. C'est vrai qu'en général les gens... bon.

François : Ouais je sais, je suis un peu le seul à mettre des chaussures de sécu, mais bon, je trouve ça important, qu'on puisse pas me dire si j'ai un accident que j'ai pas fait un truc que je devais faire...

Florian : Non, mais t'inquiètes, globalement tant que tu mets tes chaussures de sécu et que tu mélanges pas les produits c'est bon hein... Mais bon, je te donnerai ça.[241]

Nous voyons bien ici qu'il est fait peu de cas de la sécurité réelle du nettoyeur, et que la question est jugée secondaire par Florian. Les fiches de sécurité en question ne sont pas transmises systématiquement. Pourtant, figure en rouge en haut de ces fiches « formation obligatoire avant toute prise de poste du salarié sur le site »... L'une d'elles mentionne également une obligation de porter lunettes de protection et masques, des accessoires dont je dispose rarement pour le second, jamais pour le premier. Elle certifie aussi que « le personnel VALEVOL est formé à l'utilisation et la manipulation des produits », ce qui est pour le moins exagéré. En réalité, concernant cette question, c'est aussi entre ouvriers que se fait la formation. Toujours à Valévol, c'est donc Nouha, l'ouvrier avec qui je travaille le premier jour, qui sera le premier à me parler de sécurité, en m'expliquant :

Par contre il faut jamais monter sur une chaise pour nettoyer, ou quoi que ce soit hein ? Tu nettoies où tu peux aller, mais jamais tu dois monter sur une chaise, parce

241 Carnet de terrain, entreprise Valévol,mardi 14 mai 2013

> que sinon, c'est pour toi si tu tombes et tout hein ? Tu vois ce que je veux dire ? Ils vont pas....[242]

Ce type de remarques, fréquentes, sont très régulièrement axées sur la même logique : ce qui est souligné, ce n'est pas tant l'intégrité physique du nettoyeur, que les conséquences financières. La peur de l'accident est fort peu mise en avant, contrairement aux précautions à prendre pour en éviter la responsabilité (« c'est pour toi »). Dans la pratique, les nettoyeurs n'hésitent pas à mettre en œuvre des pratiques objectivement dangereuses (monter sur le rebord d'une fenêtre du troisième étage, « lever » un ouvrier à l'aide d'un « transpal » pour nettoyer en hauteur, nettoyer à l'aide d'un produit concentré sans utiliser de gants...), et les employeurs en ont tout à fait conscience. Mais la formation par les relations directes permet justement la transmission de ce type de techniques, qui serait impossible par le biais d'une formation classique. En matière de sécurité, c'est tout l'intérêt de ce mode de formation pour les employeurs.

Cependant, il est évident qu'à l'inverse, les ouvriers se voyant confier cette tâche de formation sont à même de se la réapproprier dans une optique différente de celle des employeurs. Ainsi, font partie intégrante de la formation un certain nombre de « combines »[243] dont l'utilité peut être très diverse. Qu'il s'agisse de s'épargner une partie du travail (en ne posant qu'une couche de cire sur un sol au lieu de deux, et en étant généreux pour que « ça ne se voit pas »), d'entretenir de bonnes relations avec les usagers du vestiaire que l'on nettoie (en posant un sac poubelle noir plutôt que transparent, afin que les ouvriers de l'hôpital puissent y jeter discrètement les canettes de bière qu'ils consomment en douce), mais aussi de savoir quoi faire pour éviter que les chefs ne rajoutent des tâches, la formation est loin de se cantonner à des compétences en lien avec la productivité. Cet appui sur les relations, s'il permet aux employeurs de se décharger à peu de frais d'une bonne partie des impératifs de formation, est donc également pour les nettoyeurs et nettoyeuses une possibilité de s'affranchir en partie du contrôle de leurs supérieurs.

Comme pour la formation, les relations personnelles entre les ouvrières et ouvriers sont également un appui pour l'autorité patronale. Cet appui est lié au recrutement par relations que j'ai détaillé plus haut. Recruter sur recommandation d'un ouvrier déjà en poste provoque un triple effet bénéfique pour l'employeur. D'une part, les nettoyeurs et nettoyeuses nouvellement recrutés, redevables à leur garant, sont tenus de ne pas faire de vagues pour ne pas mettre ce dernier dans l'embarras. Recruter sur recommandation est donc une garantie de sérieux du nouvel ouvrier

242 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 30 avril 2013
243 Ces combines seront détaillées plus bas, dans le chapitre 8

pour l'employeur. D'autre part, l'ouvrier arrivant, souvent placé dans la même équipe que son « piston », sera à même de bénéficier facilement de la formation évoquée plus haut, et ce notamment en évitant les éventuels problèmes de langue, puisque s'il ne parle pas français, il parlera bien souvent la langue de l'ouvrier qui l'a fait entrer. Recruter sur recommandation est donc un moyen de plus de s'assurer de la formation des nouveaux. Enfin, un effet se produit également sur l'ouvrier déjà présent dans l'entreprise. L'employeur étant libre d'embaucher qui il souhaite, il dispose ainsi d'un nouveau moyen de pression à même de renforcer son autorité. Recruter par recommandation, à condition que cela soit su et qu'il s'agisse d'une politique de long terme et non pas occasionnelle, permet donc également de s'assurer une meilleure coopération des ouvriers qui s'arrangeront pour être en bons termes avec leur employeurs, en vue de pouvoir aider leurs connaissances en recherche d'emploi. C'est probablement l'une des choses qui expliquent par exemple à ClariNet le comportement relativement conciliant d'Amadou avec ses employeurs, quand il s'agit de venir en urgence en renfort d'une équipe ou de réaliser des heures supplémentaires. Si d'autres refusent, Amadou accepte régulièrement ces situations, parfois en manifestant son envie de partir quand on lui demande des heures supplémentaires par exemple. Ce faisant, il maintient une relation suffisamment bonne avec la direction de ClariNet pour conserver la possibilité d'y faire embaucher ses connaissances.

Ce dernier aspect des choses est d'ailleurs tout à fait conscient, au moins chez certains ouvriers, comme Dramé, qui m'explique en entretien, alors que je lui demande pourquoi les grèves sont rares à ClariNet, la manière dont la chose fonctionne :

> Dramé : J'ai eu des collègues, par exemple Youssouf m'a appelé, si je fais, si des gens fait grève, ou des choses comme ça, quand j'ai appelé à Mme Berrond que j'ai un collègue qui veut travailler comme ça, il va dire « vas-y » [fais le geste d'un doigt d'honneur]... tu vois ? Mais, maintenant, il a aidé à travailler. C'est bizarre, un peu, mais... si, si, si t'es, comment dire, si tu casses pas la tête beaucoup avec eux, ils cassent pas beaucoup la tête... et pourquoi on fait pas les grèves... je crois que on peut faire les conneries, ils sont capables de faire connerie, et... connerie à, au chômage...
>
> François : licencier ?
>
> Dramé : oui. Je sais pas, mais... vraiment je n'ai pas l'intérêt.[244]

Comme dans beaucoup d'extraits d'entretiens de Dramé, sa maîtrise de la langue française rend difficile la lecture. Mais le fond du propos est assez clair : quand il a demandé à Mme Berrond, la patronne de ClariNet, d'embaucher Youssouf, cette dernière a accepté (elle a « aidé à travailler »). Mais il est clair pour lui que cela n'aurait pas été le cas s'il avait fait grève avant (la

244 Extrait d'entretien avec Dramé

réponse supposée de Mme Berrond est assez explicite : un doigt d'honneur). L'embauche par relation participe alors d'un compromis où la direction et les ouvriers ne « se cassent pas la tête » les uns les autres. La première en acceptant d'embaucher la famille ou les connaissances des ouvriers, les seconds en ne résistant pas trop frontalement à l'exploitation.

3. Mobilité et évolution

Nous avons vu que les relations personnelles sont abondamment mobilisées par les nettoyeuses et les nettoyeurs mais aussi par leurs hiérarchies au moment de l'embauche, et tout au long de leur présence dans une entreprise. Mais ces relations peuvent également être un moyen non plus d'accéder à, ou de se maintenir dans un emploi précis, mais au contraire d'évoluer vers d'autres emplois, pouvant être plus qualifiés, mieux rémunérés, ou moins pénibles, et n'étant pas forcément des emplois de nettoyage.

3.1. Grimper les échelons

Une première perspective de mobilité pour les nettoyeurs est d'évoluer au sein de leur propre entreprise. Il s'agit alors de gravir les échelons, un processus qui peut lui-même prendre plusieurs formes. Les grilles de salaires[245], rien que pour la partie exploitation et les postes inférieurs à chef d'équipe, proposent neuf échelons de qualification (agent de service 1 à 3, agent qualifié de service 1 à 3, agent très qualifié de service 1 à 3)[246], qu'il est possible de gravir.

Une première manière de voir sa qualification mieux reconnue (et donc de toucher un meilleur salaire notamment), est l'utilisation de la formation. En effet, si un avenant à la convention collective du secteur[247] précise les tâches reconnues comme qualifiées, permettant normalement aux ouvriers exerçant une activité qualifiée d'obtenir la classification qui va avec, les choses ne se passent pas toujours ainsi. Quand je travaillais à ClariNet, j'étais classé « agent de service niveau 1 catégorie A » (AS1A), soit l'échelon le moins qualifié, dans la catégorie la moins rémunérée. Le classement en catégorie B n'est obtenu qu'à partir du quatrième mois, aussi l'on peut considérer que, bien que je n'ai jamais été reconnu dans cette catégorie, mon terrain ayant duré quatre mois et demi, la non-reconnaissance n'est pas réellement flagrante. Il n'en est pas de même en ce qui concerne l'échelon. La manipulation de « transpalette à main ou électrique » est explicitement citée comme relevant de l'échelon AS2, et c'est là une tâche courante du travail dans les magasins DiscountPlus. À Valévol, j'ai été reconnu dès mon arrivée

245 Voir le détail en annexe 5.

246 *Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 - Textes Attachés - Avenant n° 12 du 24 juillet 2013 à l'accord du 25 juin 2002 relatif aux classifications*.

247 *Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 - Textes Attachés - Annexe I relative aux classifications - Avenant du 25 juin 2002*.

comme relevant de l'échelon AS2. On notera au passage que je dois moins cette qualification aux compétences exigée par mon premier poste dans cette entreprise qu'à l'attitude paternaliste (et donc sous cet aspect plutôt bienveillante) du cadre responsable. Je suis resté AS2 jusqu'à la fin de mon dernier contrat. Pourtant, j'ai rapidement été très régulièrement placé dans des équipes utilisant monobrosses, autolaveuses, ou jet à haute pression (c'est d'ailleurs spécifiquement pour faire partie de ces équipes que l'on m'a recruté lors de mon second contrat). Un « agent machiniste » classique est reconnu, toujours par le même avenant, comme relevant de l'échelon AS3. Les compétences données en exemple pour l'échelon supérieur, celui d'agent qualifié de service échelon 1 (AQS1) sont la « combinaison de techniques : monobrosses, autolaveuses non portées ou procédés spécifiques, spray méthode, shampoing moquette... ». Les équipes de décapage auxquelles je participais utilisaient ce type de méthodes (décapage à la monobrosse, aspiration de l'eau à l'autolaveuse, rincage et neutralisation du sol, pose de cire), et j'ai participé à chacune de ces tâches spécifiques. L'échelon AS2 était donc clairement sous-évalué dans mon cas, qui était loin d'être isolé.

Pour pallier à ce manque de reconnaissance des compétences, l'utilisation de la formation est un atout mis à profit par les ouvriers. Il en est ainsi par exemple, toujours à Valévol, du cas d'Arnaud. Ce dernier, alors que nous travaillons ensemble me confie qu'il est « machiniste depuis sept ans ». S'il m'est impossible de vérifier l'affirmation, je peux néanmoins, grâce à d'autres discussions avec des ouvriers plus anciens, être sûr qu'il est en tout cas machiniste depuis un certain temps. D'ailleurs sa manière de travailler ne trompe pas, et le fait que la hiérarchie lui confie régulièrement la responsabilité de tâches comme le décapage d'un service (qui peut prendre jusqu'à deux semaines de travail pour ce que j'en ai vu) est un autre indice de ses compétences. Arnaud est très fier de ces dernières. Un jour, nous décapons un service à deux, et nous avons l'échange suivant :

Arnaud : Je vais peut-être prendre des vacances après ça...

François : Ah ouais ? Tu vas partir ou te reposer ?

Arnaud : Non, partir ouais c'est pas... dans ma maison c'est pas trop ça, je vais me reposer. Je sais pas si j'ai le droit à des vacances, on verra..

François : Bah quand même, si t'as rien pris pour l'instant, tu dois pouvoir là !

Arnaud : Ouais je sais pas... je vais voir, parce que là en plus, si j'en prends c'est maintenant, après entre juillet et septembre il y a tous les décapages donc c'est pas trop possible...

François : Pourquoi ? Toi tu t'en fous nan ?

Arnaud : Bah, je vois pas pourquoi je m'en foutrais, vu que j'ai 7 ans d'expérience dans le domaine [cette dernière réplique est dite avec intensité, je me dis que je suis peut-être allé trop loin]

François : Ah et puis il y a les primes aussi c'est vrai...

Arnaud : Ouais voilà, c'est peut-être ça, les primes...[248]

Sur le coup je suis surpris : alors que je pensais qu'Arnaud considérerait comme moi que ces vacances lui étant dues, les chefs ne pouvaient pas l'empêcher de partir, il me prend à contrepied (« je vois pas pourquoi je m'en foutrais »). Le planning n'est pourtant pas de sa responsabilité, et les primes ne sont que peu intéressantes, objectivement (nous obtiendrons finalement 100 euros de prime pour deux semaines de travail intensif et qualifié), comme dans son ressenti (il est peu enthousiaste quand j'évoque l'argument, et à la fin de l'été, il me dira que l'an prochain, il prendra ses vacances durant la période des décapages). Ce qui fait réagir Arnaud, ce n'est donc pas une question d'intérêt matériel, mais bien de reconnaissance. Considérer « qu'il s'en fout » revient en fait à nier ses compétences et sa responsabilité, et c'est pourquoi il me répond si sèchement.

Quand je demande son échelon à Arnaud, il me répond vaguement qu'il est « machiniste », il m'est impossible d'en savoir plus. C'est une conversation avec un autre collègue, et bon ami, Diallo, qui m'en apprendra plus. Ce jour là, j'ai invité Diallo chez moi, et il me dit à propos d'Arnaud :

Il se fait exploiter lui hein... tu sais il est pas machiniste. Sur sa fiche de paie il est AS2 hein. Moi je lui ai dit : « t'es pas machiniste. » Il me dit « mais si, comment ça je suis pas machiniste », et tout, mais je lui ai montré, moi sur ma fiche de paye je suis AQS3 hein, 9,93 de l'heure. Mais lui, ils [ce « ils » désigne dans les mots de Diallo Florian, le cadre responsable du secteur, Stéphane, le chef de site, et selon les moments peut également inclure Thomas, l'un des chefs d'équipe] lui font croire qu'il est machiniste, je lui ai montré, en fait non. Il m'a dit là « ha ouais, je vais arranger ce problème ». Mais bon. Moi je veux pas trop parler, parce que après si ils lui demandent « c'est qui qui a dit ça », il va dire Diallo, et bon, ils vont se dire c'est Diallo qui lui monte la tête quoi...[249]

Malgré son expérience, malgré même sa reconnaissance en tant que « machiniste », Arnaud a donc la même qualification que moi sur sa fiche de paye. C'est pourquoi quand je le reverrais quelques mois après mon départ de l'entreprise, il m'expliquera avoir entamé une formation pour être reconnu comme machiniste. Je ne connaîtrai pas la nature exacte de cette

248 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 10 juillet 2013
249 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 6 août 2013

formation, mais le point à noter, c'est qu'Arnaud ne cherche pas en la validant à acquérir de nouvelles compétences, mais simplement à faire reconnaître celles dont il dispose déjà.

Toujours à Valévol, une conversation avec Sandrine, une chef d'équipe, vient à la fois confirmer cet intérêt de la formation pour évoluer dans l'entreprise, et esquisser d'autres possibilités :

> Sandrine : Moi, j'ai changé pour venir ici, avant j'étais à vingt minutes de chez moi, maintenant une heure trente...
>
> François : Pourquoi t'as changé ? Un meilleur salaire ?
>
> Sandrine : Ouais, déjà ici je suis vraiment chef d'équipe alors que là-bas j'étais à moitié cachée... mais aussi pour changer quoi, et puis là-bas j'avais commencé il y a longtemps, je connaissais tout le monde, du coup pour donner des ordres c'était compliqué. Alors que là j'arrive, je peux me poser... Mais c'est pas tous les chefs d'équipe comme ça. Il y a Jorge comme ça, Aurélie aussi. Mais Thomas, ou Stéphane, ils sont pas du nettoyage au départ. Thomas il est du bâtiment par exemple. Du coup des fois ça crée des problèmes tu vois, genre une fois Diallo il s'est énervé avec Thomas : « pourquoi tu me donnes un ordre, t'es qui toi, t'es arrivé y a deux mois ? ». Et bon... c'est vrai que... Mais c'est pour ça, je lui ai dit à Diallo, « passe le diplôme de machiniste, comme ça tu pourras avancer, et puis même pour ton salaire ça entre en considération et tout »... en plus tu vois des machines plus grosses, qu'on a pas ici, tout ça... C'est un truc que tu as le droit de demander, Valévol ils les font ces formations en plus... mais bon.[250]

Concernant Diallo, qui s'entend très bien avec Sandrine et très mal avec Thomas, on retrouve la même question de l'utilisation de la formation. Sandrine envisage le diplôme comme un bon moyen pour Diallo de ne plus avoir à subir les ordres de Thomas, et d'obtenir un meilleur salaire. L'intérêt de la formation en termes de compétences semble n'être que second dans le discours de Sandrine, la formation à la manipulation de machines plus imposantes n'étant envisagée que comme « un plus ».

La formation joue aussi un rôle dans la distinction extrêmement prégnante dans les différentes entreprises où j'ai travaillé – à l'exception peut-être de la crèche des Bambins heureux –, entre les nettoyeurs et nettoyeuses se définissant comme des professionnels et les autres. Cette distinction, dont nous verrons qu'elle ressort particulièrement dans le langage employé, marque deux approches très différentes du travail. Pour une petite partie des nettoyeurs et des nettoyeuses, il est possible d'envisager une carrière dans ce secteur comme pouvant mériter un véritable investissement de leur part. Ces individus sont généralement dans des positions sociales leur permettant d'espérer un certain nombre d'évolutions auxquelles les autres renoncent souvent.

250 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 12 juin 2013

Plus fréquemment des hommes que des femmes, Français ou présents en France depuis longtemps, ayant un niveau scolaire un peu plus élevé que les autres, ils se distinguent par leur attachement à leur métier. Pour eux, le nettoyage est un métier requérant des compétences, et une haute technicité, ce que les autres ne mettront pas en avant. La formation joue un rôle essentiel pour ces individus, car elle constitue l'un des éléments permettant de mettre en avant l'existence de compétences propres à leur profession. Si l'on retrouve, comme dans le cas des aides à domiciles étudiées par Christelle Avril, « deux manières concurrentes de définir et de vivre le métier d'aide à domicile, auxquelles correspondent deux manières différenciées d'appartenir aux classes populaires »[251], ces deux pôles se construisent tout à fait différemment. En effet, si les aides à domicile en quête de reconnaissance professionnelle sont celles dont la trajectoire sociale ascendante, souvent immigrée, leur laisse envisager une amélioration de leur position sociale par cette reconnaissance, c'est l'inverse qui se produit dans le secteur du nettoyage industriel. Ceux qui s'investissent sont au contraire les plus dotés en ressources extérieures à leur travail, quand les autres, conscients d'être enfermés dans une position subalterne et de la quasi-impossibilité d'en sortir, préfèrent se désintéresser du travail.

Paradoxalement, l'un des meilleurs exemples de cela est donné par Stéphanie à la crèche des Bambins heureux. Cette dernière est dans une position ambivalente du point de vue de cette question du professionnalisme. Stéphanie est une femme, mère célibataire par ailleurs, ce qui rend plus difficile pour elle d'envisager un investissement fort dans son travail. Mais par ailleurs, elle dispose d'autres atouts, depuis sa couleur de peau blanche jusqu'à sa nationalité française en passant par sa maîtrise de la langue. Par conséquent, Stéphanie oscille entre des moments où elle se rapproche du groupe des « professionnels », et d'autres où elle tend au contraire à ne pas y voir une source de reconnaissance potentielle. « Tu vois, moi avec ma formation j'aurais pu faire une carrière ici et tout, aller travailler avec les enfants, mais là j'ai même pas envie tu vois »[252], m'explique-t-elle un jour. Au-delà du fait qu'elle ne se plaît pas à la crèche, ce n'est donc pas dans le nettoyage, mais « avec les enfants » que Stéphanie pourrait y envisager une carrière. C'est précisément le jour où Stéphanie revient d'une formation sur la préparation des repas qu'elle manifeste le plus d'enthousiasme quant à son travail actuel. Alors qu'elle n'est d'habitude pas la dernière à transiger avec les règles d'hygiène comme la température des plats, elle semble ce jour là les voir sous un nouveau jour :

251 Christelle AVRIL, « Ressources et lignes de clivage parmi les aides à domicile », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 191-192, nº 1, 1 Mars 2012, p. 93.
252 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, mercredi 11 juillet 2012

> Il y avait plein de gens comme nous, j'ai appris plein de trucs tu vois, sur des trucs qu'on devrait faire et tout, c'était vraiment intéressant ! […] Niveau hygiène on respecte rien. Mais je vais pas tout dire parce que après ça me fait trop de boulot. Mais tu sais je lui [Caroline, la directrice] dis : « on a pas le droit de mettre du cellophane dans le four ». Elle me fait « je comprends pas bien ce que vous dites »... Non mais elle me prend pour une teubê. Elle fait semblant de pas comprendre.[253]

Stéphanie me parle aussi d'une autre agente de service, travaillant dans une autre crèche des Bambins heureux :

> Elle est vraiment gentille elle. Et tu sais ce qu'elle m'a dit ? En fait, elle a demandé, parce que elle a un gosse elle aussi, du coup elle a demandé à avoir une place pour son gosse, et la directrice elle lui a dit qu'elle pouvait pas parce qu'elle est agent de service. Elle me demande est-ce que c'est normal, moi je lui ai dit non, attends ça a rien à voir, si il y a pas de place ok, elle va pas l'inventer, mais c'est pas parce que t'es agent de service ! C'est pas parce que tu passes un coup de balai que tu es inférieure aux autres. Ton job il est important, non ?[254]

Cette formation fait ressurgir la fierté de sa profession chez Stéphanie. Pour les connaissances apportées en termes d'hygiène d'abord, car la formation lui permet de se considérer comme disposant d'un savoir que Caroline, la directrice, n'a pas. Même si elle ne les partagera pas toutes, « pour pas avoir trop de boulot », Stéphanie les met en avant, alors même que les changements qu'elle préconise auraient pour conséquences d'alourdir sa tâche. Mais plus globalement, c'est un sentiment que le travail qu'elle fait est « important » qui ressort à l'occasion de la seconde partie de l'extrait. Ce sentiment est lui aussi fondamental dans la construction d'une vision positive du travail, à même de produire une volonté de faire carrière dans le nettoyage. Les enjeux de reconnaissance sont donc un élément essentiel de la structuration du travail de nettoyage.

3.2. Devenir chef d'équipe

Sandrine, dans l'extrait cité plus haut, revenait sur la possibilité de devenir chef d'équipe. Elle en distingue deux catégories : ceux qui se sont formés dans la branche, et les autres. Les premiers sont confrontés à la difficulté de devoir donner des ordres à des personnes qu'ils connaissent, les seconds ont un déficit de légitimité auprès de leurs subordonnés. Le premier cas est celui de Sandrine, qui relève directement ce problème de donner du jour au lendemain des ordres à ceux qui l'ont vue monter. Hélène Bretin relève le même problème chez une jeune chef d'équipe : « Fille d'une des salariées du site, et ex-stagiaire, la position de Salimata est délicate. Il s'agit de donner des ordres à des personnes plus âgées, qui l'ont connue dans une position

253 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, jeudi 6 septembre 2012
254 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, jeudi 6 septembre 2012

d'apprentissage [...] »[255]. Si la situation de Sandrine n'est pas exactement celle de Salimata (la première ayant 45 ans et ayant gravi les échelons, la seconde ayant été interrogée entre 1996 et 1999 et ayant passé son baccalauréat professionnel « Hygiène et environnement » en 1996 ou 1997 – on peut donc supposer qu'elle a environ 20 ans voire moins), on retrouve néanmoins des constantes. Le fait d'être une femme, le jeune âge, et le fait d'avoir été connue dans une position moins favorable semble poser des difficultés pour exercer l'autorité. Mais d'un autre côté, être celui ou celle qui « connaît » le métier d'ouvrier, qui a été aux échelons inférieurs, c'est aussi s'assurer d'une certaine reconnaissance de ses subordonnés. C'est ce qui fait largement défaut à Thomas à Valévol, et dans une moindre mesure à Stéphane, le chef de site. Considéré par la plupart des ouvriers comme illégitime car « pistonné », Thomas voit son autorité largement remise en question. Ainsi de ce jour, où nous discutons avec Sandrine et Diallo :

> Diallo : De toute façon, je comprends pas comment Stéphane il a pu pistonner son pote comme ça, chef d'équipe, alors qu'il connaît rien au boulot.
>
> Sandrine : Ouais, et puis là en venant à chaque fois à 6h, bon bah voilà, après l'après midi il y a plus personne avec Aurélie. Alors que bon, Stéphane il devrait rester, normalement les horaires de chef de site c'est 8h-16h hein ? C'est pas 6h-13h...
>
> Diallo : Ouais, c'est ce qu'elle faisait l'ancienne chef de site hein...
>
> Sandrine : Bon après ok, du coup c'est pour les décapages tout ça mais bon...[256]

Il y a donc plusieurs possibilités pour devenir chef d'équipe, depuis l'obtention de diplômes (comme les jeunes chefs interrogées par Hélène Bretin) jusqu'à l'évolution petit à petit dans l'entreprise (Comme Sandrine et Jorge à Valévol, ou Ahmed à ClariNet), en passant par l'utilisation d'une relation personnelle (comme Thomas à Valévol). Toutefois toutes ne se valent pas, et différentes voies d'accès à ces postes donneront différents type de chefs d'équipe, notamment dans leur relation avec les ouvrières et les ouvriers.

3.3. Se faire embaucher par le donneur d'ordres

Une autre possibilité de mobilité professionnelle pour les nettoyeurs et les nettoyeuses est de tenter d'être recruté par le donneur d'ordres. Quand celui-ci est suffisamment important, il recrute généralement un responsable du contrôle de la qualité du nettoyage. C'était le cas sur mes deux terrains où le nettoyage était externalisé – ClariNet pour les magasins DiscountPlus, et Valévol pour un hôpital de l'assistance publique des hôpitaux de Paris (APHP). De la responsable du contrôle à DiscountPlus, je ne saurai qu'assez peu de choses, car elle a été recrutée quelques

255 Hélène BRETIN, « Nettoyer, c'est négocier », *op. cit.*, p. 36.
256 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 9 août 2013

jours seulement avant mon départ. En revanche, j'ai eu plus de contacts avec Sophie, la contrôleuse de l'hôpital. Au détour d'une conversation entre elle et Stéphane, elle évoqua le temps « où [elle a] commencé, avec le chariot et tout », ce qui laisse supposer qu'elle a été sinon agente de service, en tout cas dans un métier d'exécution et non pas de contrôle. Cependant, je ne suis pas en mesure de dire si Sophie travaillait déjà dans cet hôpital ou ailleurs.

À ClariNet, Ahmed se vante quant à lui de pouvoir prétendre à un poste de contrôleur à DiscountPlus. Il m'explique sa situation un soir :

> Ahmed : tu vois avant moi je faisais comme toi. Et puis au bout de plusieurs mois, je suis allé les voir, je leur ai dit bon voilà, moi j'ai des propositions ailleurs, avec un meilleur salaire, et pour être sur des tâches d'encadrement tout ça. Ils m'ont dit, « Ahmed on réfléchit, on peut peut-être te proposer quelque chose ». Après ils m'ont appelé, et ils m'ont proposé le poste que j'ai là, c'était en décembre. Sauf que moi, je croyais que j'allais plus être sur le terrain, et en fait j'arrête pas. Tu vois l'autre jour avec Mohammed, il fallait couper des arbres, on a jamais fait ça, ils nous donnent une tronçonneuse, brah, brah, on coupe, on fait deux, trois allers-retours pour jeter, après la tronçonneuse elle se casse, on a finit à la scie. À chaque fois je dois travailler aussi, comme l'autre fois quand j'ai nettoyé sous le [rayon] frais à Bastille tu te rappelles ? Et du coup tu vois, moi je viens en tenue de civil, là mon Levi's, je l'ai acheté il y a quatre mois, il a pris des produits acides, regarde [il me montre des trous dans son jean]. Donc moi maintenant je vais venir en tenue de travail tu vois ? Mais ça c'était pas ce que je devais faire, moi je croyais que ce serait plus de l'encadrement, contrôler, tout ça tu vois ? Du coup je vais voir, je fais encore 3 mois, mais si après ça évolue pas, moi je me casse hein ? J'ai des propositions ailleurs, DiscountPlus ils veulent que je bosse pour eux, et ça ClariNet ils ont peur. Parce que DiscountPlus ils veulent que je fasse le contrôle du nettoyage tu vois, parce qu'ils ont vu que je savais travailler et tout. Du coup ClariNet ils savent que si je fais ça, ça va être compliqué pour eux.
>
> François : Et quand t'es parti, t'avais vraiment des propositions ou tu leur as joué au bluff ?
>
> Ahmed : Non, je l'ai joué au bluff... [il semble se rendre compte qu'il n'aurait pas dû me dire ça], enfin non, j'avais des propositions tu vois...[257]

Ahmed est rarement entièrement honnête quand il me parle, et il m'est difficile de démêler le vrai du faux dans ce qu'il dit. Son revirement lors de sa dernière réplique me laisse supposer qu'il exagère un peu les choses, mais l'extrait n'en est pas moins significatif. D'abord parce que certains de ses dires sont confirmés par ailleurs (il est effectivement cadre à ClariNet, depuis peu de temps d'après d'autres ouvriers, qui l'ont connu simple collègue ; ses relations avec des membres plus ou moins importants de la direction de DiscountPlus sont également confirmées par d'autres ouvriers). Ensuite car ce que révèlent ces affirmations, qu'elles soient vraies ou non,

257 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mercredi 29 février 2012

c'est qu'Ahmed s'imagine bien passer contrôleur à DiscountPlus, c'est pour lui une opportunité parmi d'autres (il me dira aussi une autre fois envisager de « monter sa boîte »). Pour quelques nettoyeuses et nettoyeurs, l'embauche par un donneur d'ordres comme contrôleur est donc également une perspective possible. Il n'en reste pas moins que c'est là une possibilité rare, qui n'existe qu'à la marge d'autres perspectives plus larges, comme l'évolution au sein de la branche, et le changement de profession.

3.4. Exploiter une opportunité hors du nettoyage

D'une manière générale, rares sont les ouvrières et ouvriers du nettoyage qui m'ont confié souhaiter continuer dans cette branche. Si beaucoup ne se font pas d'illusions quant à la possibilité de changer d'activité, ils ne sont pas pour autant attachés à continuer ce métier s'ils ont la possibilité d'en changer. Par ailleurs, un nombre non négligeable cherche à l'inverse à quitter le secteur. C'est notamment le cas de jeunes sans formation, qui, contrairement à ceux détenteurs d'un baccalauréat professionnel « Hygiène et Environnement » ou d'un CAP « Maintenance et hygiène des locaux », ont peu de perspectives de mobilité dans la branche, mais peuvent envisager un changement de métier. Pour cela, les relations professionnelles tiennent une place prépondérante. Cela tient notamment au fait que le nettoyage est une activité qui place les nettoyeuses et les nettoyeurs en contact fréquent avec d'autres professionnels. À ClariNet, j'étais en contact quotidien avec des caissières, des manutentionnaires du supermarché DiscountPlus, mais aussi avec leurs supérieurs « chef mag » – pour « chef de magasin ». À la crèche des Bambins heureux – où le nettoyage n'est pas externalisé –, je côtoyais chaque jour des professionnelles de la petite enfance. À Valévol enfin, des relations existent non seulement avec les professionnels d'activités directement liées au domaine de la santé (infirmiers, aides-soignants en particulier), mais aussi avec des employés de la restauration, des chauffeurs d'ambulance, ou des informaticiens, tous présents sur le site de l'hôpital.

Ces relations, même si ce n'est pas forcément leur principale raison d'être, sont toutes potentiellement exploitables pour améliorer sa condition. À ClariNet, nous assurions régulièrement des travaux de manutention, consistant à décharger la marchandise des rayons d'un magasin, pour nettoyer dessous. Il se trouve que j'étais plutôt doué pour cette tâche, ce qui s'explique par plusieurs raisons. D'abord, il s'agissait d'une tâche nouvelle pour nous, ce qui me mettait à égalité avec mes collègues en matière d'expérience. Ensuite, nombre de mes collègues avaient une maîtrise du français nettement inférieure à la mienne, certains n'étant en France que depuis quelques mois. Il s'est avéré que cette maîtrise me procurait un double avantage. En premier lieu, ce travail nécessitait de nombreuses interactions avec le « chef mag », en particulier

au départ, pour compenser les petites erreurs qui étaient les nôtres. Chaque produit devant être replacé exactement à sa place, ne pas dépasser du rayon, être disposé dans un sens bien précis, nous commettions fréquemment des erreurs, qu'il m'a sans doute été bien plus facile de comprendre quand on nous les expliquait. Ensuite, le placement correct des produits était largement simplifié par la lecture correcte et rapide des étiquettes correspondantes sur le rayon. Après quelques jours, il m'arrivait même de repérer les étiquettes mal placées au départ et de le faire remarquer au chef du magasin. Cet avantage, visible, provoqua des appels du pied d'un chef de DiscountPlus, qui me relança deux soirs de suite. Il s'adressait à Ahmed, notre chef de ClariNet (« Lui il faut qu'il vienne travailler à DiscountPlus hein ? »), ou directement à moi (« tu signes un contrat ? », « il faut que tu candidates à DiscountPlus hein ? »). C'est là le premier type d'utilité des relations professionnelles. Le plus efficace, mais aussi le moins fréquent : une bonne relation avec quelqu'un qui a suffisamment de pouvoir de décision pour offrir un emploi, ou appuyer fortement une demande.

Cependant, les relations avec des chefs, des hauts responsables, sont loin d'être les seules à pouvoir servir la mobilité professionnelle. Dans certains secteurs, proches du nettoyage dans leur mode de recrutement, la recommandation par un salarié déjà en place peut être un atout d'importance. Mais surtout, les relations avec d'autres professionnels permettent aux nettoyeurs d'accéder à de multiples informations, et une connaissance basique de leurs professions. Se renseigner sur les formations nécessaires pour être chauffeur-livreur, connaître le montant du salaire d'une professionnelle de la petite enfance, savoir comment devenir ouvrier de la fonction publique hospitalière, sont autant de possibilités offertes par les discussions quotidiennes avec d'autres travailleurs. L'extrait de mon carnet de terrain suivant, à Valévol, illustre bien cette réalité. À ce moment, je travaille dans un bâtiment où est situé la chaîne de préparation des repas et un self. Le matin, je suis chargé de nettoyer une partie des locaux fermés aux public, et je croise régulièrement des ouvriers de l'APHP.

> Lors d'une pause, un homme que je vois régulièrement me taxe une clope. « Attention, tu sais pas dans quoi tu t'embarques là ! », s'écrie une jeune femme qui s'appelle Sandra je crois, une grande gueule, qui rit beaucoup, et chambre tout le monde, en particulier Vincent. Je paye quand même ma clope. « Une chamellière en plus », commente l'homme, l'air satisfait [en référence à la cigarette de marque Camel que je viens de donner]. Nous discutons un peu du travail.
>
> L'homme : T'es en CDD là, c'est ça ?
>
> François : Ouais, je finis dans une semaine. Mais j'aurai ptèt' autre chose après.
>
> L'homme : Ouais, tu vas dans un autre hôpital...

François : Non pas forcément, enfin là ils vont me mettre sur des décapages pour tester donc peut-être...

L'homme : Ha ouais, c'est bien ça, ça paye mieux !

François : Ouais... après je sais pas encore trop, mais ça part assez bien, apparemment ils ont eu des bons retours donc...

L'homme : Ouais ils vont te proposer un CDI là.

François : Ha pas encore je pense, pas avant quelques CDD, en général c'est plutôt ça...

L'homme : Ouais, mais tu sais tu devrais essayer ici, aux cuisines, ils prennent des gens aussi. Et puis si t'es un bon élément et tout, tu peux passer, pas un concours mais... enfin passer quoi

François : Parce que vous êtes quoi vous, vous êtes fonctionnaires ?

L'homme : Ouais ouais. C'est bien hein, et puis en plus les CDD c'est un an hein, c'est pas mal tu vois. Tu devrais essayer

François : Ouais... bah pour l'instant j'ai mon truc à Valévol, donc je vais garder ça...

L'homme : Ouais mais tu devrais essayer aussi. En même temps...

François : Ouais, je vais voir...[258]

Sans même que je sollicite ces informations, on me propose ainsi régulièrement des « bons plans » – quelques jours plus tard, ce sera le métier de chauffeur-livreur qu'on m'encouragera à tenter d'exercer, une autre fois celui de pompier, ou encore de militaire. Si pour ma part, je n'en fais pas d'autre usage que mon carnet de terrain – ce qui n'est pas toujours facile à gérer, puisque je dois trouver des excuses comme dans l'exemple ci-dessus pour ne pas donner suite – ce n'est bien sûr pas le cas de tout le monde. À la crèche des Bambins heureux, j'apprends ainsi après quelques temps que Nadia, l'une des professionnelles de la petite enfance, a commencé comme agent de service, avant de se reconvertir. Quant à la fin de mon terrain, je révélerai mon statut de sociologue à la directrice de la crèche, elle me confiera espérer que Stéphanie, ma collègue agente de service, suive la même voie que Nadia : « Stéphanie, elle envisage de passer le diplôme pour être en section, et ça je trouve ça très bien ». L'utilisation du milieu social et des relations inter-personnelles qui s'y nouent est donc essentielle dans la mobilité des nettoyeurs qui s'efforcent de changer de métier.

258 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 16 mai 2013

Les relations personnelles sont un enjeu essentiel de la structuration du marché de l'emploi dans le nettoyage, qu'il s'agisse d'y entrer, de s'y maintenir, mais aussi d'en sortir. Les employeurs comme les nettoyeurs et les nettoyeuses en sont tout à fait conscients, et en jouent pour mener à bien leurs projets, qu'il s'agisse d'obtenir un emploi, de le quitter, de recruter un ouvrier ou de le licencier, ou encore de se ménager des conditions de travail plus supportables. Cependant, nous avons également vu que ces relations, de natures diverses, ne sont pas déconnectées des réalités économiques caractéristiques du secteur du nettoyage. Manque de main-d'œuvre, salaires de misère, perspectives d'évolution réservées à quelques-uns, turnover important, mais aussi nécessité d'assurer un minimum de formation, ou de maintenir une certaine autorité de la hiérarchie, autant de facteurs structurant les relations entre les ouvrières et ouvriers et leur hiérarchie, mais aussi entre les nettoyeurs et nettoyeuses eux-mêmes. C'est seulement au prisme de ces réalités objectives que l'on peut accéder à une compréhension fine du rôle joué par les relations personnelles dans l'organisation du travail de nettoyage. Et saisir du même coup comment peuvent se légitimer des pratiques comme la non-signature des contrats avant plusieurs semaines voire mois de travail, les journées de travail dépassant les douze heures, ou l'absence courante d'attention à la sécurité, en matière de formation comme de matériel de protection fourni.

Portrait : Mehdi

[Ma femme], elle travaille aussi. Elle travaille aussi, elle aussi elle est... elle travaille à temps plein, elle est dans le service public, aide-soignante mais c'est... à deux, si tu veux avoir... avec des enfants, faut toujours faire des heures en plus. Si tu reçois un salaire, surtout avec... un salaire entre mille quatre et jusqu'à mille six des fois, mais... un foyer qui a 3000 euros par mois, et surtout si il a des crédits, surtout un crédit immobilier...[259]

Comme Dramé[260]**, Mehdi est ouvrier à ClariNet. Son profil est assez différent, mais présente des similarités avec celui de Dramé : sa relative jeunesse d'abord, quoi qu'il soit un peu plus vieux (31 ans) ; son niveau d'étude ensuite, puisque Mehdi a eu un cursus scolaire non négligeable, allant jusqu'à la réalisation de deux années dans l'enseignement supérieur marocain. Sur sa jeunesse au Maroc, il ne me dira que peu de choses, et mes questions à ce sujet au cours de l'entretien sont vite recadrées pour revenir sur son histoire post-migration :**

François : Avant t'étais au Maroc c'est ça ? Alors recommence peut-être de là...

Mehdi : Quand j'étais au Maroc, ben au début j'avais un... un visa, de... d'études... à Liège.[261]

Après deux années « d'études en histoire-géo » au Maroc, Mehdi gagne donc la Belgique en 2001, pour y continuer ses études. Mais à son arrivée, il ne parvient pas à s'inscrire à l'Académie des Beaux-arts comme il le souhaitait. Ses tentatives de trouver une autre école qui l'accepterait restent infructueuses, et il décide donc de partir en France, où il a un peu de famille. Dès 2002, il travaille avec de faux papiers, en acceptant toutes les conditions, y compris les plus dures, par manque de choix. Cette absence de choix est également ce qui l'amène dans le secteur du nettoyage dès ses premiers emplois, le plus souvent à temps partiel. En 2006, il trouve enfin un emploi à plein temps dans une résidence d'habitations de la SNCF, et ses conditions commencent à s'améliorer. En 2007, après s'être marié, il obtient un titre de séjour pour raisons familiales. Il commence alors à travailler dans ce qui est son emploi principal au moment de l'entretien, au nettoyage des gares de la SNCF. Sous-traitée à des entreprises de nettoyage, cette activité l'amènera a connaître plusieurs entreprises, au gré des renégociations du marché. Il profite alors des

259 Extrait d'entretien avec Medhi
260 Voir le portrait de Dramé en introduction du chapitre 4
261 Extrait d'entretien avec Medhi

dispositions de la convention collective du nettoyage, qui imposent à ses employeurs successifs de reprendre les ouvriers du site où il travaille lorsqu'ils reprennent le marché. En parallèle de cet emploi principal, Mehdi travaille occasionnellement dans d'autres entreprises de nettoyage, pour arrondir ses fins de mois. Enfin, il est naturalisé français depuis trois mois au moment de l'entretien, qui se déroule en avril 2012.

Le statut professionnel de Mehdi à ClariNet est donc plus proche du mien que de celui de Dramé. Mehdi est en CDD et à temps partiel. Son emploi principal consiste à assurer le nettoyage de gares SNCF pour une société de nettoyage bien plus importante. Il y est syndiqué à la CFDT, et ses conditions de travail sont nettement plus avantageuses que celles de ClariNet – il profite par exemple d'un treizième mois, et de primes diverses. Cet emploi lui permet une forte indépendance vis-à-vis de la direction de ClariNet, ce qui lui permet de poser un certain nombre de conditions. Mehdi ne participera par exemple à aucun moment aux fameux « nettoyages chocs ». Par ailleurs, il quittera ClariNet après quelques mois, estimant que « ce n'est pas rentable », que les conditions de sécurité ne sont pas assez respectée, et que le travail y est mal organisé. Fort de son expérience de plusieurs années dans différentes entreprises du secteur, Mehdi est en effet très critique quand nous parlons de ClariNet. L'absence de chaussures de sécurité, l'organisation du travail « pour finir vite fait » plutôt que pour réaliser un travail de bonne qualité, heurtent le professionnalisme de Mehdi. C'est que pour lui, le nettoyage n'est pas une affaire d'amateur. « Moi je peux prendre quelqu'un avec moi par exemple, [...] il a jamais travaillé dans le nettoyage il vient avec moi, il faut il faut compter au moins [...] 6 mois avec moi pour que vraiment il comprend ça veut dire quoi balayer »[262], m'explique-t-il par exemple.

Pour son avenir, Mehdi envisage plusieurs choses. Il ne se place pas dans la situation de Dramé, qui souhaite franchement échapper au monde du nettoyage. Sa situation de famille – Mehdi est marié et a deux filles –, mais aussi ses conditions de travail un peu meilleures, lui permettent d'envisager de continuer dans ce qui est pour lui une véritable profession et non un emploi sous-qualifié. Il dit aimer son métier, même s'il est parfois pénible. Mais cela ne l'empêche pas de chercher des perspectives plus ou moins éloignées de son travail actuel. En entretien, il formule deux projets, dans l'optique de « changer un jour ». Le premier consisterait à monter une entreprise de nettoyage sous le statut d'auto-entrepreneur. Il a d'ailleurs déjà tenté l'expérience, mais son dossier a été bloqué par l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales

262 Extrait d'entretien avec Medhi

(Urssaf), sans que je sache exactement pourquoi. Il souhaite reprendre ce projet en main, mais dit manquer de contacts pour obtenir des marchés. Son second projet, manifestement plus avancé, est de devenir aide-soignant. Sans doute inspiré par sa femme, qui exerce elle-même cette activité, Mehdi a dépensé 1 500 euros dans une formation à distance, et espère passer le concours d'accès à ce métier dans un avenir proche.

Le début de la journée de Medhi est marqué par la nécessaire gestion des affaires familiales avant de partir au travail. Comme lui et sa femme embauchent très tôt, il faut déposer les enfants chez leur grand-mère chaque matin. Par ailleurs, son épouse ne dispose pas du permis de conduire, aussi il lui arrive de la déposer au travail, avant de rejoindre les gares SNCF. En rentrant du travail, à 14 heures, Medhi dispose d'un peu de temps pour lui, qu'il consacre à se reposer. Il essaye de faire la sieste, ou regarde la télévision, durant environ une heure. Quand par hasard il ne peut pas, il dit « avoir mal à la tête ». Après sa sieste, il retourne chercher ses enfants chez leur grand-mère et à l'école. Si Medhi s'occupe de leur transport, c'est en revanche sa femme, Megan, qui semble assurer l'essentiel des tâches en lien avec l'éducation et la surveillance des enfants – en dehors des horaires où tous deux travaillent, l'école et la grand-mère prenant le relais. Pour autant, Megan n'est pas en charge de l'ensemble du travail reproductif au sein du foyer. Et en particulier, ce n'est pas elle qui s'occupe du nettoyage de la maison. Il faut dire que Medhi est un peu maniaque, et considère d'ailleurs que cette caractéristique est nécessaire pour travailler dans le nettoyage à long terme. Jugeant que sa femme ne dispose pas des compétences nécessaires, il va jusqu'à présenter cette répartition des tâches comme une interdiction qu'il fait à sa femme :

> **Il faut partager les tâches en général. Moi je lui dis « voilà, côté nettoyage tu touches pas parce que t'es nulle déjà ».[…] Je lui ai montré tu vois parce qu'au début... elle était déjà nulle, trop, elle sait même pas attraper l'aspirateur, elle a jamais fait chez sa mère ; mais à la fin je lui ai dit « écoute, il y a deux enfants je sais, deux filles c'est pas facile » tout ça, mais, t'as le déjà... la lessive, elle s'occupe de la lessive par exemple, et elle s'occupe des fois de... préparer à manger, et... moi je lui ai dit bah le nettoyage tu le fais pas.[…] Elle m'appelle des fois moi aussi monsieur Monk [personnage de série télévisée caractérisé notamment par sa maniaquerie et sa phobie des microbes], parce que je suis un peu maniaque. Elle me dit que je suis malade.[263]**

Quand il a du temps libre, et qu'il n'est pas trop fatigué, Medhi va dans « une salle de sport ». Il y fait « du *fitness* », « des abdos ». Il profite des « journées faciles » au travail, ou des weekends pour se rendre dans cette salle. Il pratique aussi parfois la course à pied, dans

263 Extrait d'entretien avec Medhi

des parcs, mais moins souvent depuis les deux dernières années, c'est-à-dire depuis qu'il fréquente « le sport ». Cette pratique physique, Medhi l'explique par un besoin de se dépenser, mais aussi par la volonté de « garder une santé ». C'est d'ailleurs au moment où il a cessé de fumer, qu'il s'est inscrit dans cette salle de sport. Cette dernière semble par ailleurs constituer un espace social important dans la vie de Medhi, qui ne s'y rend manifestement pas uniquement pour la pratique physique qu'elle propose :

> **Surtout que j'ai arrêté de fumer, il faut que je dépense... [...] j'ai commencé à croiser des... des gars, des connaissances là-bas, voilà des fois tu passes, j'ai passé trois heures là-bas dans la salle de sport, c'est vrai, la plupart du temps à discuter avec les gens, en même temps tu fais des, des, des... des abdominaux par exemple, ou bien des... des tapis ou quelque chose comme ça, voilà c'est pas... mais c'était pas pour... apparence. Tu vas faire quoi, Schwartzenegger ? [rire] non c'est...**[264]

Si c'est pour maintenir son état de santé qu'il pratique le sport, Medhi y trouve également une occupation. Dès lors, le sport n'est pas seulement pour lui l'opposé de la consommation de cigarettes. Les deux activités sont envisagées comme de bons moyens de s'occuper, et la première vient donc remplacer la seconde dans sa fonction de distraction et de vecteur de socialisation.

264 Extrait d'entretien avec Medhi

Chapitre V : La relation salariale

Dans la continuité de l'importance prépondérante des relations affectives évoquée plus haut concernant le marché de l'emploi, la relation salariale dans le nettoyage se caractérise par une forte importance de la parole (au sens strict de l'oralité comme au sens de la parole donnée). Si l'écrit n'est pas absent dans les pratiques quotidiennes – contrat de travail, documents de formation ou de contrôle du travail, ou encore fiches de paye marquent son importance –, la parole tient un rôle essentiel dans les rapports entre les individus. Ce rôle se décline de différentes manières, que je me propose d'examiner en trois points. Tout d'abord, j'envisagerai les usages du droit du travail en vigueur dans le monde du nettoyage. Je m'efforcerai de montrer que l'on ne peut se contenter d'une analyse du texte juridique pour saisir les enjeux autour de cette question, et que les nettoyeurs et les nettoyeuses peuvent néanmoins se mobiliser pour leurs droits. C'est en tant que ressource discursive, faisant appel à une morale de la dignité, qu'il s'agira alors de comprendre le droit du travail. Je considérerai ensuite le statut de la parole dans les interactions, en particulier entre les nettoyeurs et nettoyeuses et leurs hiérarchies. Il s'agira alors de comprendre notamment le rôle de la parole donnée, sous forme de promesse. Je m'attacherai à montrer qu'il convient de saisir l'importance de ces promesses, qui constituent une forme d'échange social plus que des engagements. Nous verrons que ces promesses jouent entre autres un rôle important dans le maintien au travail des ouvriers et ouvrières, et sont révélatrices des relations de dominations. Enfin, je m'intéresserai à la question de la maîtrise du langage, dont je proposerai une analyse en termes de légitimité culturelle. Il s'agira alors de comprendre quelles sont les différentes manières de parler du nettoyage, et comment ces différents langages interagissent les uns avec les autres.

1. Droit du travail et mobilisations

La relation salariale, comme relation contractuelle, se déploie notamment en termes de droit du travail. Pour autant, ce n'est pas à une analyse du texte que je vais me livrer ici. S'il me sera nécessaire de préciser dans quelle mesure le droit pèse sur les pratiques sociales en vigueur dans le nettoyage, c'est surtout aux usages sociaux de ce droit que je m'intéresserai. Nous verrons ici que bien que malmené dans les pratiques courantes du secteur, le droit du travail n'en est pas moins essentiel à la mobilisation des nettoyeurs et des nettoyeuses pour la défense de leur intérêt. Pour l'expliquer, je montrerai que le recours au droit constitue entre autres une ressource

discursive à opposer aux employeurs. Cela m'amènera à préciser plus largement les conditions de mobilisation des ouvriers et ouvrières du nettoyage, en particulier en matière de syndicalisme.

1.1. Une législation peu respectée

S'il est faux de dire que l'existence du droit du travail et les efforts des syndicalistes pour le faire respecter sont négligeables, il n'en reste pas moins que les contraintes légales sur les employeurs sont couramment ignorées dans le secteur du nettoyage. Les entreprises de la branche sont régulièrement désignées par la presse et les services de répression des fraudes comme ayant recours au travail « au noir ». Pour autant, il est très difficile d'estimer la proportion de salariés travaillant dans ces conditions. En ce qui concerne l'enquête qualitative, je n'ai pas été témoin de ce type de travail, hormis dans le cas de mon tout premier emploi au Baroudeur, pour quelques heures seulement. Toutefois, de multiples manquements au droit du travail peuvent être relevés dans le secteur, y compris quand les salariés sont déclarés.

Le premier et le plus visible de ces manquements concerne les contrats de travail. L'article L1242-13 du Code du travail, précisant que « le contrat de travail est transmis au salarié, au plus tard, dans les deux jours ouvrables suivant »[265], a rarement été respecté sur les trois terrains où j'ai travaillé. D'une manière générale, les contrats peuvent mettre d'une semaine à plusieurs mois à être rédigés, et sont quasi-systématiquement antidatés, pour ce que j'ai pu en voir. À ClariNet, je signerai et obtiendrai une copie le 9 janvier 2012 d'un contrat daté du 25 novembre 2011, démarrant au 28 novembre 2011 (et ce après que l'on m'ait promis l'établissement du contrat « en une semaine » le jour de l'entretien). Chez les Bambins heureux, le contrat daté du 3 juillet a été signé par l'entreprise le 13 juillet 2012, après signature de ma part le 10, et ce pour un premier jour de travail le 3 juillet. Une copie m'a été transmise peu après. Chez Valévol, mon premier contrat, en date du 2 mai 2013 et prévu pour démarrer le même jour et durer 20 jours, m'est transmis le 10 mai. Le second contrat, daté du 3 juin 2013, et prévu pour démarrer à la même date, est le seul à m'être transmis dans les temps, le 5 juin. La non-transmission des contrats dans les délais prévus, si elle peut parfois sembler anecdotique, est en réalité un élément fondamental pour la compréhension de la relation salariale dans le travail de nettoyage. La loi considère que « le contrat de travail à durée déterminée est établi par écrit et comporte la définition précise de son motif. A défaut, il est réputé conclu pour une durée indéterminée »[266], ce qui place juridiquement les ouvrières et ouvriers sans contrat dans une situation avantageuse à condition de pouvoir prouver qu'ils travaillent effectivement depuis un certain temps. Si peu de choses

265 *Code du travail, version en vigueur le 7 août 2014.*
266 *Ibid. article L1242-12*

changent formellement au moment de la réception du contrat, les ouvriers et ouvrières, qui méconnaissent généralement cette disposition et sont peu enclins à placer leur confiance dans la loi pour les protéger, se trouvent avant cette réception dans une situation de forte incertitude quant à leur avenir dans l'entreprise.

La sécurité et plus généralement la santé au travail sont sans doute les autres grands domaines d'infraction à la législation. L'article L4141-2 du Code du travail spécifie que « L'employeur organise une formation pratique et appropriée à la sécurité au bénéfice des travailleurs qu'il embauche »[267]. La convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés précise quant à elle que « le plan de prévention doit comporter […] l'adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à réaliser ainsi que la définition de leurs conditions d'entretien »[268]. Ces impératifs de sécurité, qu'il s'agisse de l'information et de la formation ou du matériel de prévention (gants, chaussures de sécurité, masques...) sont largement ignorés dans le travail quotidien du nettoyage. Quand je travaillais pour l'entreprise ClariNet par exemple, une partie de notre travail consistait à retirer les produits du magasin DiscountPlus des rayonnages pour nettoyer en dessous, puis à remettre ces produits. Nous manipulions également des « transpalettes », à main ou électriques, pour déplacer les produits les plus lourds. Ces deux tâches nécessitent des chaussures de sécurité, et la seconde requiert également une formation pour être assurée – cette nécessité étant spécifiquement reconnue par exemple pour le cas du transpalette électrique par une jurisprudence de la cour de cassation[269], qui condamne une entreprise pour avoir insuffisamment formé un salarié s'étant blessé avec cet outil. En l'occurrence, il ne m'a jamais été fourni de chaussures de sécurité dans cette entreprise, et c'est seulement le 5 mars 2012, soit plus de trois mois après mon embauche, qu'un chef d'équipe évoquera la question auprès d'un ouvrier en CDI. À aucun moment, il ne m'est signifié, en tant qu'ouvrier en CDD, que le port de telles chaussures est nécessaire. Concernant les transpalettes, la seule formation dont je disposerai se résume aux quelques conseils donnés par mes collègues. Au passage, je constate qu'ils sont parfaitement conscients que l'utilisation de tels engins n'est pas normale, mais la justifient par le fait qu'ils n'ont pas le choix. Plus encore, un soir, notre chef Ahmed ordonnera à un intérimaire (après que nous soyons plusieurs « embauchés » à avoir refusé) de monter lui même sur un transpalette électrique afin de monter nettoyer en hauteur. Cet usage détourné du transpalette met directement en danger

267 *Ibid.*

268 *Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 - Textes Attachés - Avenant du 18 janvier 2012 relatif à la prévention des risques professionnels*. Article 9.1

269 *Cour de cassation, criminelle, Chambre criminelle, 1 septembre 2010, 09-87.331, Inédit*, 2010.

l'ouvrier et constitue une nouvelle entorse à la sécurité. Quelques jours plus tard, se déroule la scène suivante :

> Une fois la pause terminée, on doit à nouveau nettoyer le dessus de la chambre froide en réserve. À nouveau, Ahmed se propose d'utiliser un gerbeur (transpal qui monte en hauteur) pour monter quelqu'un. Je lui dis plusieurs fois que c'est dangereux, qu'en cas d'accident je ne sais pas si on est couverts, et que je refuse de monter ou de manipuler le transpal. Il me dit « t'inquiète, c'est moi qui vais monter tu verras ». Manifestement, je suis le seul à qui ça pose un problème. Au final, évidemment, ce n'est pas Ahmed mais Daouda qui monte. Il est debout sur une palette elle même sur le gerbeur. Puis Dramé monte avec lui. Ils se retrouvent à deux en équilibre sur une palette. Si leur poids, mal réparti, fait craquer la palette, ils passent au travers (d'autant qu'il vont devoir ajouter un objet lourd dessus). S'ils se placent un peu trop de côté, comme c'est le cas un moment, la palette risque de basculer d'un côté ou de l'autre (heureusement, elle ne fera que vaciller et à partir de ce moment j'irai la maintenir avec Hamid). Et enfin, comble du risque, la palette est mal engagée, et risque donc de basculer vers l'avant du gerbeur.[270]

Qu'il s'agisse de contrats, de sécurité au travail, ou encore de la durée légale du travail, les atteintes aux droits des ouvriers et des ouvrières sont nombreuses, tout particulièrement à ClariNet. Il m'est ainsi arrivé de travailler douze heures dans la même journée, et j'ai pu constater plusieurs fois que des collègues terminant une journée à 7h du matin ont repris le travail à 15h. Or, les articles L3131-1 et L3121-34 du code du travail fixent la durée maximale de travail en une journée à dix heures, et le repos minimum quotidien à onze heures. Là encore, le peu de cas qui est fait des contraintes légales est relativement évident.

1.2. Des usages sociaux du droit dans le nettoyage

Face à ces atteintes, il est intéressant de noter que la première réaction des nettoyeuses et nettoyeurs est rarement de se saisir des moyens institutionnels, qu'il s'agisse de l'appareil juridique ou des syndicats, bien qu'ils puissent le faire également. Le droit du travail constitue finalement avant tout une ressource discursive, qui peut être mise à profit par les nettoyeuses et nettoyeurs comme par leurs employeurs dans les conflits qui les opposent quant à l'organisation du travail. Autrement dit, ce n'est que dans son usage courant que le droit prend son sens, et cet usage courant, nous venons de le voir, est fort différent de la lettre de la loi.

Le moment de la paye, dans les deux entreprises de nettoyage où j'ai travaillé – le cas est moins clair à la crèche des Bambins heureux, où les contestations sur la paye étaient inexistantes – était un rituel bien particulier. Notons d'abord quelques différences entre ClariNet et Valévol. À ClariNet, le bureau n'est pas accessible, on reçoit la fiche de paye de la main du chef d'équipe, dans la réserve d'un magasin ou dans la voiture en sortant. À Valévol, on peut recevoir cette fiche

270 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 1er mars 2012

de la main du chef d'équipe ou directement de celle de l'animateur de secteur, le plus haut cadre présent. Mais en tous les cas, ce dernier est à proximité (éventuellement le jour suivant), et l'on peut facilement aller réclamer quelque chose soit à son bureau, soit quand on le croise au détour d'un couloir. À ClariNet, je reçois un virement, et je n'observerai pas d'autres modes de règlement. À Valévol, l'essentiel des règlements semble se faire par chèque. Pour ma part, je suis payé par chèque, cela semble être le cas pour toutes les personnes en CDD, et je sais que c'est également le cas pour au moins une partie de celles en CDI. Je n'ai en revanche pas eu connaissance de payes par virement auprès de mes collègues. Dans les deux entreprises, les chefs d'équipes ne sont pas identifiés comme ayant un pouvoir de décision. Si l'on peut se plaindre auprès d'elles et eux, cela ne dure jamais longtemps, et finit toujours par le constat que la question est à poser à d'autres. À ClariNet, les chefs d'équipe ne sont jamais mis en cause quand on soupçonne une erreur. Au contraire, ils encouragent les ouvriers à vérifier leur paye, et sont parmi les premiers à déplorer le montant toujours trop faible du salaire. À Valévol, s'ils peuvent parfois jouer ce même rôle, ils sont plus en retrait, et renvoient très rapidement les ouvrières et ouvriers vers Florian, le cadre. La principale explication de ce rôle différent est la présence de Florian sur le site. À ClariNet, l'employeur est absent – je ne rencontrerai mes patronnes que le jour de mon arrivée et celui de mon départ –, et les chefs d'équipe sont, avec le téléphone, le seul lien régulier avec la direction. Ils ont donc nécessairement un rôle à jouer dans le recueil des plaintes, même s'ils renvoient vers la direction en cas de véritable contestation. À l'inverse, la présence de Florian à Valévol permet aux nettoyeurs et nettoyeuses d'engager un conflit avec un représentant de la direction directement.

Paradoxalement, cette différence révèle une même tendance : celle de la mobilisation du droit du travail comme ressource discursive. On a alors affaire à un recours au « bon droit » qu'Alain Cottereau reprend au langage courant du XIXe siècle. « Cette expression française, malaisément traduisible, demeurée usuelle au XIXe siècle, mettait en opposition sémantique le «droit» et le «bon droit», étirant sur deux pôles la légalité textuelle (le droit) et la légalité légitime (le bon droit) »[271]. À ClariNet, la question de l'illégalité est rarement abordée directement. La connaissance du droit du travail étant relativement maigre, on ne sait pas vraiment ce qui est légal et ce qui ne l'est pas. Ce qu'on sait en revanche, c'est ce qui n'est « pas normal », ce qui est « de l'exploitation », quand on se fait « arnaquer ». Et surtout, on en parle, comme ce soir, alors que je viens de recevoir ma paye :

Ibrahim : Tu as eu la paye ?

271 Alain COTTEREAU, « Droit et bon droit. Un droit des ouvriers instauré, puis évincé par le droit du travail (France, XIXe siècle) », *Annales. Histoire, Sciences sociales. 57e année*, nº 6, 2002, p. 1544.

François : Oui.

Ibrahim : C'est comment ? Ils t'ont pas oublié des trucs ?

François : Bah justement, je me demande... Je trouve qu'il y a pas beaucoup d'heures de nuit, alors qu'on en a fait pas mal... J'ai pas encore comparé avec mes comptes mais bon je trouve que c'est pas beaucoup...

Ibrahim : Ah mais là c'est tout le monde il est pas content ce mois-ci. Même Issa 2 tu vois, il a gueulé parce que il a dit que ils ont pas compté toutes ses heures. Mais Mme Berrond, elle lui a dit tu viens au bureau, on va regarder.

François : Et toi aussi il y a des problèmes ?

Ibrahim : Oh, moi tu sais depuis que je suis à ClariNet, j'ai eu 13 fiches de paye. Le reste je sais pas où c'est, je les ai jamais vues... et de toute façon, quand je reçois, je regarde même pas moi tu sais.[272]

Amara, qui passe par là, l'interpelle : « Tu as tort, c'est important ça mon gars, il faut regarder hein, sinon tu vas perdre de l'argent ». Un peu plus tard, je croise Pascal en train de nettoyer des congélateurs. Étant donné que le sujet semble pouvoir être abordé facilement aujourd'hui, je le lance sur la question de la paye :

François : Alors, t'as reçu ta paye toi ? C'est comment ?

Pascal : Moi je compte jamais de toute façon. Mais parce que pour moi, c'est un boulot d'appoint, depuis que j'ai divorcé avec ma femme, ça m'aide à payer le loyer. Mais tu sais ClariNet c'est une société de mafia hein, ils te font comprendre que... Ils te font comprendre qu'il y en a toujours qui attendent, si t'es pas content tu t'en vas.

Issa 2 : Si tu dis rien, le mois d'après ils vont continuer hein ? Moi elle me dit c'est comme les heures c'est noté, il faut venir au bureau, on va discuter, mais moi je dis non hein !

Issa 4 : moi le jour où je vais compter, ça va être le bordel. Parce que moi je vais pas téléphoner, je vais aller direct là-bas ![273]

Plusieurs éléments peuvent être relevés dans ces échanges. D'abord, la participation d'Ibrahim, chef d'équipe d'une quarantaine d'année, à la conversation au même titre que les autres. C'est même lui qui évoque le sujet avec moi, et qui suggère qu'on pourrait m'avoir « oublié des trucs ». On voit donc qu'Ibrahim n'est ici pas du tout dans une position de représentant de la direction, mais dans celle d'un ouvrier, certes mieux payé, mais tout autant

272 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 6 février 2012
273 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 6 février 2012

« arnaqué ». Et il partage avec moi des soucis somme toute très classiques pour un ouvrier, comme la non-réception des fiches de paye.

Ensuite, chacun exprime à sa manière le sentiment que « quelque chose ne va pas ». Pour Ibrahim, c'est implicite, mais ses questionnements sur les heures oubliées, et sa mise en avant du fait que « tout le monde il est pas content » laissent peu de doutes quant à ce qu'il en pense – dans le contexte, il est très clair qu'Ibrahim n'est pas en train de se plaindre du mécontentement des ouvriers, mais bien de constater que tout le monde estime avoir été lésé. Pascal qualifie de « mafia » les pratiques de l'entreprise ClariNet. Issa 2 et Issa 4 sous-entendent quant à eux que les heures sont mal décomptées par la direction.

Enfin, et ce n'est pas le moins intéressant, il est extrêmement clair que ces pratiques « anormales » sont ici dénoncées sans réelle intention de les remettre en cause dans l'immédiat. Issa 2 est paradoxalement très clair, quand il exprime à la fois la nécessité de manifester son désaccord (« si tu dis rien ils vont continuer »), et l'inutilité d'aller au bout d'une confrontation perdue d'avance (« elle me dit il faut venir pour discuter, mais moi je dis non »). S'il peut dire cela, c'est bien parce que ce qui compte ici, ce n'est pas de régler un problème – il envisagerait sinon d'agir –, mais de dénoncer sa situation plus généralement, en mobilisant la question des heures de manière vague.

À Valévol, les choses se présentent différemment. Au moment de la paye, on a affaire à Florian, ou du moins on peut facilement le trouver si l'on a eu affaire à quelqu'un de moins haut placé au moment de la remise du chèque. Florian ne peut se placer dans la même position qu'Ibrahim à ClariNet. Si ce dernier n'a aucune prise sur le montant des salaires ou éventuelles primes, Florian peut quant à lui prendre des décisions importantes. Son pouvoir de décision s'étend bien au-delà de celui d'Ibrahim, qui se limite à l'organisation du travail une fois sur les lieux. Florian peut accorder des primes, des heures supplémentaires, et cela fait qu'une fois arrivé le moment de la paye, il doit assumer ses choix devant les ouvriers et les ouvrières. Cela donne lieu parfois à de vives altercations, dont j'ai souvent du mal à bien comprendre les ressorts. En voici un exemple :

> J'arrive aujourd'hui, Sandrine [une chef d'équipe] me dit « toi tu restes avec moi pour l'instant. Tu vas sûrement faire Roussy [un service de l'hôpital] ». J'attends donc, ça durera une bonne demi-heure. Pendant ce temps, comme d'habitude, les gens vont et viennent, certains se changent à l'arrière du local de pointage, d'autres prennent qui un seau, qui des clés, etc. Florian est là également, et de nombreuses personnes discutent avec lui, principalement de la question des payes. Avec certaines, le ton monte, comme avec la dame qui fait les archives -1 [un autre service, situé au premier sous-sol] par exemple. Je sais qu'ils ont des antécédents d'engueulades. C'est

essentiellement elle qui crie sur Florian, et je n'ai pas assisté à toute la conversation, donc je ne sais pas vraiment de quoi il s'agit :

La femme[274] : Y en a marre Florian, tu fais n'importe quoi hein.

Florian : Pourquoi ? Qu'est-ce que j'ai fait, dites-moi ?

La femme : Tous les deux jours tu envoies des lettres pour dire ça va pas ou quoi, non ça c'est pas bien hein.

Florian : Tous les deux jours ? Tous les deux jours ? Il y a des témoins hein ?

La femme : Ouais ouais... je pourrais être ta mère moi hein, j'ai des enfants plus vieux que toi .

Florian : Et alors ? Et alors ?

La dame finit par partir, je n'ai pas compris à propos de quoi ils s'engueulaient mais ça criait fort, même si Florian s'efforçait manifestement de rester le plus calme possible. Quelques instants après, c'est avec un homme qu'il se dispute, sans cri cette fois, mais de manière assez vive aussi. L'homme lui reproche une histoire de retard dans une partie de sa paye.

L'homme : C'est toujours pareil, ça va pas hein ça, la paie ça va pas hein...

Florian : Attends, je te dis je peux rien faire moi, j'ai pas accès aux régul' de plus de 3 mois. C'est pas de mon ressort, ça sert à rien de m'engueuler ! Moi je te dis je fais ce que je peux .

L'homme : Non mais ça va pas ça... tu es pas musulman...

Florian : Et alors ? Ça change quoi ? Pourquoi tu dis ça ?

L'homme ne répond pas, mais un machiniste arabe[275], dont je ne connais pas le prénom reprend :

Le deuxième homme : ça veut dire, un musulman, il dit un truc, il le fait... c'est droit quoi

274 Prenant conscience lors de la rédaction d'avoir utilisé dans mon carnet les termes dame (et non femme) et homme (et non monsieur), j'ai jugé nécessaire à la fois de garder ces termes quand je cite mon carnet, et de remplacer les tirets que j'utilisais par « la femme » ou « l'homme ». Cela me permet de garder une cohérence (puisque rien ne justifie de faire appel à deux termes différents), tout en laissant au lecteur la possibilité d'interpréter le traitement différencié qui est produit dans le carnet de terrain par mon utilisation du terme « dame ».

275 Là encore, l'on constate que le sociologue, dans son carnet de terrain, n'est pas le dernier à mobiliser des stéréotypes (ici j'insiste sur le fait qu'il est arabe, sans doute du fait que l'on parle d'Islam, bien que l'on puisse tout à fait être arabe et non-musulman).

> Florian : Non mais je lui dis, je peux rien faire moi j'ai pas la main. Donc après, si je me casse le cul, ça peut aller plus vite, maintenant si on me parle comme ça moi je fais rien hein...[276]

Dans les deux cas de contestation précisés (il y en a d'autres, mais je ne parviens pas à tout noter), Florian est sommé de se justifier. Là où, à ClariNet, Ibrahim aurait renvoyé le mécontent vers « le bureau », voire l'aurait encouragé à se plaindre, Florian doit faire face aux ouvriers et ouvrières de Valévol, et s'expliquer. Le positionnement du chef est donc très différent dans les deux cas. En revanche, un autre élément est constant, dans la réaction des ouvrières et ouvriers. Ici encore, on assiste à une forme de désapprobation : « c'est n'importe quoi », « ça va pas ». En revanche, la ressource discursive mobilisée n'est plus le droit du travail, mais une forme de morale. Dans le premier cas, c'est le respect des aînés qui est mis en avant, dans le second une « droiture » religieuse.

Si l'on observe donc un certain nombre de différences selon les situations et notamment le contexte de l'entreprise concernée, une logique récurrente est régulièrement présente. Les nettoyeuses et nettoyeurs font preuve d'une conscience de la situation d'exploitation qui est la leur, et le manifestent, parfois de manière véhémente. Pour cela, ils font appel à différentes ressources discursives, et c'est finalement la principale place que tient le droit du travail dans leur discours. Enfin, il est nettement plus rare que ces manifestations du mécontentement aillent plus loin que des mots, et il est peu fréquent qu'elles débouchent sur une issue favorable à de meilleures conditions de travail, soit parce que les ouvrières et ouvriers ne la recherchent pas jusqu'au bout (c'est le cas des exemples cités), soit parce qu'ils ne parviennent pas à opposer une résistance suffisamment forte à la hiérarchie. Autrement dit, si l'on évoque le droit du travail, c'est plus dans le but de marquer une opposition, et de faire peser la menace d'un conflit plus direct, que dans l'idée d'obtenir quelque chose dans l'immédiat. Ce qui ressort, c'est « une modalité très générale d'exercice du bon droit, au sein des milieux professionnels, appuyée sur les jugements en équité : l'initiative des ouvriers s'exerce lorsqu'ils estiment leur bon droit mis en cause, et suscite un processus d'appréciation au sein de leur métier »[277].

Pour autant, comme le montre bien l'exemple de Florian, les ouvriers et les ouvrières ne sont pas les seuls à faire valoir le bon droit. Et lui aussi rappelle que s'il peut « se casser le cul » pour accélérer les choses, il peut aussi rester dans l'inaction « si on lui parle comme ça ». Autrement dit, Florian dispose d'un levier lui permettant d'éviter les situations conflictuelles : il

276 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 8 août 2013

277 Alain COTTEREAU, « Droit et bon droit. Un droit des ouvriers instauré, puis évincé par le droit du travail (France, XIXe siècle) », *op. cit.*, p. 1549.

peut appliquer selon son bon vouloir le droit – en laissant la « régul' » se faire et sans intervenir – ou le bon droit – en agissant pour accélérer le processus. En conditionnant son intervention dans cette application du bon droit à la manière dont on lui parle, Florian peut s'assurer facilement de la coopération de ses subordonnés l'essentiel du temps.

1.3. Un syndicalisme éclaté

Il serait bien évidemment faux de considérer que les nettoyeurs et les nettoyeuses ne se mobilisent jamais réellement, et passent leur temps à invoquer le droit du travail à tort et à travers sans aller plus loin. Le syndicalisme existe bel et bien, tout comme les recours juridiques. La thèse de Cristina Nizzoli[278] fait ressortir un syndicalisme bel et bien existant dans le secteur, et à même de mener des actions de défense individuelles comme des mobilisations collectives. L'observation que j'ai menée ne m'a permis d'observer un véritable syndicalisme que dans l'entreprise Valévol. À ClariNet, deux nettoyeurs à temps partiel étaient syndiqués par le biais de leur emploi principal (l'un à la CFDT puis à la CGT dans une autre entreprise de nettoyage, l'autre à la CGT à la mairie de Paris), mais aucune structure syndicale n'était présente dans l'entreprise. Le seuil des onze salariés étant dépassé, l'entreprise était toutefois tenue par le code du travail d'organiser une élection de délégué du personnel. L'article L2312-1 du Code du travail précise en effet que « le personnel élit des délégués dans tous les établissements d'au moins onze salariés »[279], ce nombre minimum de salariés devant être maintenu sur douze mois, ce qui était clairement le cas ici. Le seul moment où la question du syndicalisme s'est véritablement posée sur ce terrain, est donc celui où la direction a proposé d'organiser ces élections. Il y eu alors quelques discussions où la question de monter une structure syndicale fut évoquée par Issa 4 notamment (syndiqué à la CGT dans son travail à la mairie de Paris). Mais en définitive, ces élections n'ont jamais eu lieu, ou je n'en ai pas été informé du fait de mon statut – l'article L2314-15 du code du travail précise que « sont électeurs les salariés [...] ayant travaillé trois mois au moins dans l'entreprise [...] »[280].

En revanche, à Valévol, deux structures syndicales, CGT et CFDT existaient sur le site, et une structure FO s'est également montée après mon départ. Ces observations reflètent assez bien la réalité décrite par Jean-Michel Denis, qui explique que « si l'on devait faire une photographie de la syndicalisation dans le secteur [du nettoyage], on obtiendrait l'image d'une distribution en peau de léopard, avec quelques grosses localisations sur un fond plutôt immaculé »[281]. En effet,

278 Cristina NIZZOLI, *SyndicalismeS et travailleurs du « bas de l'échelle ». CGT et CGIL à l'épreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et Bologne (Italie)*, *op. cit.*

279 *Code du travail, version en vigueur le 7 août 2014*, *op. cit.*

280 *Ibid.*, p. article L2314-15.

281 Jean-Michel DENIS, « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la

le secteur du nettoyage se caractérise notamment par une syndicalisation rendue très difficile par l'éparpillement des sites. Il n'est pas rare que les ouvrières et ouvriers travaillent seuls, ou en petites équipes, loin de toute présence syndicale. À l'inverse, quelques sites importants – les hôpitaux sont sans doute en la matière l'un des cas les plus probants –, offrent des possibilités à l'action syndicale qu'elle n'a pas ailleurs. Le grand nombre de nettoyeurs et nettoyeuses – environ 100 personnes à Valévol sur le site de l'hôpital où je travaillais, d'après les affirmations d'une chef d'équipe – est un premier facteur de syndicalisation, puisqu'il est dès lors plus facile pour les syndicalistes de toucher de nombreux individus en même temps. La grande taille des entreprises pouvant répondre à ce type de contrats est également importante – la présence d'un comité d'entreprise, de délégués syndicaux, facilitant l'implantation des syndicats. Enfin, il est possible, notamment quand il s'agit de chantiers publics, de voir se développer une action syndicale commune avec les salariés du donneur d'ordres. Si je n'ai pas pu observer cette situation, y compris à Valévol, c'est en revanche le cas de nettoyeurs de la gare d'Austerlitz à Paris, qui organisèrent une grève largement soutenue par le syndicat Solidaires unitaires démocratiques (Sud) du Rail en 2014. Le cas de l'Union syndicale Solidaires est de ce point de vue assez intéressant, car elle compte plusieurs exemples de syndicats du donneur d'ordres syndiquant les ouvrières et ouvriers du nettoyage sous-traité – cela donnera lieu à l'organisation de grèves, à la gare d'Austerlitz en 2014, mais aussi à la Bibliothèque nationale de France (BNF) en 2015, où le syndicat Sud-Culture syndiquait là aussi les nettoyeurs et nettoyeuses du sous-traitant, l'entreprise Onet.

L'organisation du syndicalisme à Valévol confirme un autre élément noté par Jean-Michel Denis : le peu de travail intersyndical[282]. Les deux syndicats présents lors de mon immersion ne semblaient pas travailler ensemble, mais uniquement chacun de son côté, voire l'un contre l'autre. La seule grève dont je serai le témoin a lieu un matin, où quand j'arrive, une trentaine d'ouvriers a manifestement décidé d'interrompre le travail. J'apprendrai par la suite qu'ils répondaient à l'appel du délégué CFDT pour défendre une ouvrière licenciée sans raison réelle. Ce matin là, le délégué CGT n'est pas présent dans la discussion. À l'inverse, quand ce dernier monte au créneau pour défendre un cas individuel, ou exiger « des tenues pour les CDD », il le fait seul, à des moments où le délégué CFDT est absent. Par ailleurs, les discussions avec chacun révèlent des relations relativement mauvaises entre les deux syndicats. Quand, m'étant rapproché de Bakary, le délégué CGT, et ayant pris son numéro de téléphone, je lui demande s'il travaille avec la CFDT, il me répond sèchement :

branche du nettoyage industriel. », *op. cit.*, p. 49.

282 *Ibid.*, p. 54.

> Ah non ! Non non, ça... les gens qui parlent comme ça et tout, non, c'est pas bon... t'as qu'à demander, même à Stéphane hein...[283]

Dans le discours de Bakary, tout travail avec la CFDT semble ici exclu, et il semble considérer que le chef de site, pourtant numéro deux dans la hiérarchie du site, est plus crédible que le délégué CFDT en matière de syndicalisme. De même, alors que Jorge, un chef d'équipe, m'emmène travailler, nous croisons un homme, à qui Jorge demande s'il a vu Bakary. La réponse est claire :

> L'homme : Ah non non... je veux pas le voir lui de toute façon.
>
> Jorge : Pourquoi, tu aimes pas le syndicat ?
>
> L'homme : Non, mais cet homme il a pas de cœur... enfin il a un cœur mais il est pourri.[284]

Néanmoins, s'il ne semble pas exister d'action intersyndicale véritablement concertée, la CGT et la CFDT se retrouvent par moments dans une forme d'alliance de fait contre la direction. C'est le cas d'un bras de fer silencieux au sujet des décapages. Auparavant, ces derniers étaient assurés par les machinistes en CDI, essentiellement au cours de l'été, et faisaient l'objet d'une prime conséquente. L'année où j'arrive, la direction a décidé de supprimer ces primes. En réaction, les ouvriers ont dans leur grande majorité refusé d'assurer ces travaux, et font souvent référence à leurs syndicats respectifs à ce sujet, ce qui laisse supposer que ce sont bien les délégués de ces syndicats qui les ont convaincus de mettre en place cette « grève du décapage ».

Pour faire face, la direction mobilise trois méthodes. La première consiste à faire travailler les chefs d'équipe sur les décapages (en réalité, il s'agit toujours de Stéphane, le chef de site, et Thomas, l'un des quatre chefs d'équipe, et bon ami de Stéphane). La seconde méthode me concerne directement, puisque c'est la raison même de ma présence. Elle consiste à embaucher des ouvriers et ouvrières en contrats à durée déterminée pour faire ce travail. C'est mon cas, et celui d'Arnaud, et nous sommes, de fait, de la majorité des équipes de décapage. De par notre statut, nous n'avons pas la possibilité de refuser ce travail sans risquer notre place. Les autres ouvriers le comprennent d'ailleurs très bien, à l'image de Diallo avec qui je discute un jour. Je lui explique que normalement, je devais décaper aujourd'hui, qu'avec Arnaud, nous faisons ça toute la semaine à la « salle Roussy » (un service de psychiatrie), et qu'on nous a promis une prime de 80 euros environ.

283 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 18 juin 2013
284 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 19 juin 2013

François : Je te dis ça, je me disais que ça pouvait t'intéresser de le savoir, après je t'ai rien dit...

Diallo : Ouais, non mais je savais, ils m'ont proposé, mais moi je coûte plus cher que ça !

François : Ouais... mais c'est emmerdant ce truc, ils se servent vraiment de nous pour casser votre truc... Mais tu sais, si un jour vous voulez faire un truc, qu'on leur dise tous non, ils seraient obligés de négocier après... enfin moi je me vois pas dire non tout seul, mais avec un collectif...

Diallo : Ouais, non mais vous c'est normal, on vous dit, vous le faites, en CDD voilà, sinon ils peuvent arrêter le contrat et... et Arnaud bon, il sait pas encore comment ça marche. Mais moi je suis pas trop pour engager les CDD tu vois, parce que pour eux c'est trop risqué, moi j'ai mon salaire, juste on touche pas à mon salaire, voilà après...[285]

Malgré mon propre engagement dans la direction d'une action collective, je n'obtiendrai généralement de mes collègues en CDI que des discours fondés sur cette idée : engager les CDD dans une action collective, c'est leur faire courir trop de risques. Tout au plus, Bakary, le délégué CGT poussera un « coup de gueule » un jour auprès du chef de site. J'arrive ce jour-là au local de pointage, où sont Florian (l'ADS), Stéphane (le chef de site), et Jorge (un chef d'équipe). Il y a aussi Bakary dehors, que je vais saluer. Il me dit bonjour, et glisse en descendant de sa machine :

Bakary : Vous décapez encore ?

François : Bah Roussy, là, on a fini... donc hier on a fait quelques trucs, mais pas aujourd'hui...

Bakary : Attends, je vais aller poser une question l'air de rien.[286]

Je comprends qu'il s'agit des primes des décapages dont nous avions discuté. Il entre dans le local, et hèle Stéphane :

Bakary : Hé ! Ça se passe comment là les primes pour les décapages ?

Stéphane : De quoi ?

Bakary : Pour les décapages là, il faut une prime pour ceux qui font ça hein ?

Stéphane : Qui ça ? Tu parles de quel décapage là ? Qui c'est qui a fait des décapages et qui veut une prime ?

Bakary : Bah tout le monde ! Moi j'ai une prime si je le fais ? Et les jeunes là, il faut leur donner des primes hein ?

285 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 2 juillet 2013
286 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 17 juillet 2013

Stéphane : Ha ouais ? Bah demande leur, si ils ont eu une prime !

François, à Bakary : Pour Roussy là, on a eu une prime hein... [il n'écoute pas, et continue à parler à Stéphane]

Stéphane : Bah t'as qu'à lui demander, t'as le grand chef là [il désigne Florian].[287]

Sur ce, ne sachant pas trop où me mettre dans cette discussion que je n'attendais pas, et de manière un peu lâche sans doute, je m'adresse à Jorge qui me dit que je peux y aller. Si mon emploi est clairement voué en partie à contrecarrer les résistances syndicales, et que cet objectif de la direction est en partie rempli, à aucun moment cela ne provoque de tensions avec les ouvriers en CDI, y compris syndiqués. Enfin, une dernière méthode permet à l'entreprise d'assurer les décapages. Elle consiste à faire travailler des ouvriers en CDI, quitte parfois à céder marginalement sur les revendications de primes réellement importantes. Diallo notamment, participera à un certain nombre de décapages, mais seulement après avoir négocié avec Florian une prime de plusieurs centaines d'euros. D'autres, comme André, un haïtien avec qui je m'entends bien et qui m'a beaucoup aidé à mes débuts, sont dans une situation personnelle difficile, qui les pousse à accepter de décaper en heures supplémentaires, même sans prime. André a en effet une femme qui ne travaille qu'à temps partiel, et au moins deux enfants. Il est par ailleurs victime de graves et multiples problèmes de santé, et il finira par décéder des suites d'un accident en 2014. L'entreprise dispose ainsi de plusieurs individus en situation très précaires, prêts à accepter à l'occasion de participer à un décapage sans prime. C'est le cas également d'Antonio, un portugais lourdement endetté, qui deviendra sans abri après mon départ. Hormis sa compétence, Antonio cumule deux conditions qui font de lui un individu susceptible d'accepter un décapage. D'une part, il a de manière évidente besoin d'argent. La proposition d'heures supplémentaires, même mal payées, est donc intéressante pour lui. D'autre part, Antonio est connu pour « avoir un problème d'alcool », il est plusieurs fois venu travailler ivre d'après de nombreux témoignages, et je surprends un jour une conversation entre lui et Jorge, qui me laisse supposer qu'il a reçu une sanction de la direction « de l'agence », c'est-à-dire de la hiérarchie supérieure à Florian, celle qu'on ne voit que très exceptionnellement sur le site de l'hôpital. Antonio est donc sur la sellette, et il finira d'ailleurs par être licencié après mon départ (ce qui serait à l'origine de la perte de son logement d'après les dires de Diallo). Pour cette raison, et parce que les chefs le couvrent manifestement en partie en ne faisant pas remonter tous ses retards par exemple, il est en quelque sorte redevable à la direction, ce qui le pousse sans doute à accepter certaines missions.

287 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 17 juillet 2013

1.4. La défense de cas individuels

L'une des forces du syndicalisme à Valévol se situe aussi dans la défense contre les atteintes au droit du travail. Celle-ci s'organise essentiellement via Bakary et Tinta, respectivement délégués CGT et CFDT. Pour agir, ils disposent essentiellement de trois moyens : la négociation, la grève, et le recours aux conseils de prud'hommes. Un exemple résume bien à lui seul les différents modes d'action possibles. Une ouvrière, la sœur d'un collègue avec qui j'ai plusieurs fois travaillé, a été licenciée par Valévol peu après mon arrivée[288]. Pour se défendre, elle est passée par le syndicat CFDT, et tout particulièrement son délégué, Tinta.

Si je peux affirmer que des négociations ont eu lieu, je ne peux en préciser la nature. Celles-ci ayant échoué, Tinta a appelé à cesser le travail un matin, ce que j'ai pu observer très rapidement. Une trentaine d'ouvriers étaient ainsi rassemblés devant le local de pointage le matin où je suis arrivé. S'il a pu arriver que jusqu'à quinze voire vingt personnes soient présentes aux heures d'embauche ou de débauche, le nombre de personnes, compte tenu du fait que l'heure où le plus grand nombre d'ouvriers et ouvrières arrivent était largement passée, était déjà exceptionnel. Il faut ajouter à cela le caractère statique de bon nombre d'entre eux, là où habituellement, on ne fait que passer par ce local pour rejoindre son poste de travail – bien que l'on puisse aussi rester quelques instants pour se saluer. Enfin, la présence de l'ensemble de la hiérarchie du site, et également d'un cadre de l'échelon supérieur – ce qui est tout à fait exceptionnel – en pleine discussion très animée avec Tinta, ne laissait plus aucun doute quant à ce qui se passait. Le lendemain, se déroulera la scène suivante, je suis en train de terminer ma journée de travail en passant le temps, car j'ai terminé ce que j'avais à faire :

> J'aperçois Diallo au troisième étage, qui discute avec au moins une autre dame qui semble de Valévol. Je monte vers eux, comme si c'était ma route, j'arrive en marchant doucement, en nettoyant quelques trucs insignifiants, et je m'arrête une fois à leur niveau. Ils sont en pleine discussion sur les événements d'hier. Je n'ai pas trop le temps de parler, je me contente surtout d'écouter. La dame désapprouve clairement ce qui s'est passé :
>
> La femme : Parce que ils lui avaient proposé un CDI ailleurs, elle a dit non ! Et maintenant Tinta il veut qu'on fasse la grève pour elle ? Ah non, moi j'étais pas là, sinon j'aurais parlé, j'aurais dit ça va pas ! Parce que pourquoi on se met en grève pour elle et pas pour les autres ? C'est pas la première à faire 9 mois, 10 mois, même 2 ans il y en a qui sont en CDD hein ! Et pour eux on a rien fait, alors pourquoi on ferait pour elle ? Ah non hein ! Mais Tinta il a pas fait ça bien, il a manqué de respect à Hugo.
>
> François : C'est qui lui ?

288 J'ai évoqué la même situation sous un autre angle dans la partie II.1.B.a, le lecteur pourra s'y reporter pour plus d'éléments de contexte.

La femme : C'est le responsable

François : Au-dessus de Florian ?

La femme : Oui. Et il lui a mal parlé et tout, ça c'est pas bon. Parce que maintenant tous ceux qui sont avec Tinta, si il demande un truc lui il va mal le voir, il va se rappeler de ça.

François : Tinta c'est un délégué c'est ça ?

La femme : Délégué oui. Mais lui il fait pas ça bien, regarde, si tu lui demandes pourquoi il défend pas tout le monde, il dit « si il est pas venu me voir, il voit avec son chef », tout ça, ça tu vois c'est pas bon, il faut défendre tout le monde ! Bakary lui jamais il dira quelque chose comme ça. Lui il défend toujours tout le monde hein ?

Diallo, machinalement (il a l'air d'être plus ou moins en désaccord mais de ne pas vouloir l'exprimer) : Oui c'est vrai. Mais là elle a tout perdu maintenant, parce qu'elle a refusé la proposition à l'amiable tout ça... Elle refuse le CDI, la proposition à l'amiable elle aurait eu 3-4 mois de salaire, après tu dégages... Mais bon, là elle a tout perdu.

François : Bah sauf les prud'hommes non, elle va y aller ?

Diallo : Ouais, ça elle va gagner, parce que même eux ils ont dit « on est en tort », ils ont admis leur erreur. Mais bon...[289]

Les propos de Diallo, qui font mention d'une « proposition à l'amiable », évoquent bien une négociation. Il semble qu'ensuite, Tinta ait demandé aux ouvriers de faire grève pour soutenir le non-licenciement. Ce deuxième mode d'action ayant été infructueux, ne restent que les prud'hommes, procédure longue mais relativement sûre concernant ce cas. La grève est donc un moyen utilisé contre les atteintes au droit du travail, qui n'est plus alors une simple ressource discursive, mais la base de règlement d'un conflit ouvert. Néanmoins, comme nous le voyons ici, elle est loin d'être toujours couronnée de succès, et les divisions syndicales portent un lourd coup à la capacité d'action collective des nettoyeurs et nettoyeuses de Valévol. Alors même que la grève n'a que très peu duré, le sujet de la conversation à laquelle j'assiste n'est pas le moyen à mobiliser pour obtenir la réintégration de l'ouvrière, mais au contraire la raison de condamner l'action – du moins pour ce qui concerne la femme, Diallo étant plus réservé.

Un autre point symptomatique de la défense du droit du travail dans le nettoyage est ici abordé par la questions des prud'hommes. Il n'est pas anodin que ce soit moi qui évoque la question, pas plus que la réaction peu enthousiaste de Diallo n'est sans signification. Si le

289 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 5 juin 2013

syndicalisme est particulièrement bien habitué dans le secteur à faire jouer ce levier – Jean-Michel Denis relève ainsi « le nombre important de recours individuels et la forte activité contentieuse menée par la plupart des organisations syndicales »[290] –, l'action au tribunal pose toujours un problème fondamental. Outre la mauvaise information des ouvriers et ouvrières sur leurs droits, les prud'hommes sont vus comme une procédure longue et complexe, dans laquelle on investit généralement peu d'espoir. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles les employeurs peuvent se permettre tant d'entorses au droit, qui finissent par leur faire gagner plus d'argent que les quelques condamnations n'en font perdre.

Les négociations constituent le dernier grand moyen mobilisable pour les syndicats du nettoyage. Ces dernières sont souvent particulièrement efficaces, du fait que les employeurs connaissent les dangers d'un échec du dialogue une fois un syndicat engagé. Dans le cas évoqué, si la grève n'a pas permis de réintégration de la nettoyeuse, elle aura tout de même mobilisé toute une partie de la hiérarchie durant une matinée, et probablement nui au nettoyage de l'hôpital. Et c'est encore sans compter une probable défaite devant le tribunal si l'ouvrière va jusqu'au bout de la procédure comme cela semble être le cas. Cependant, si l'entreprise s'efforce souvent de désactiver tout conflit avec les délégués syndicaux, elle dispose de leviers pour éviter de trop nombreuses demandes de ces derniers. Un premier levier, nous l'avons vu rapidement, joue sur les difficultés à accéder au syndicalisme. Un syndicaliste interrogé par Jean-Michel Denis explique très bien comment les entreprises peuvent entraver cet accès : « « Les entreprises profitent de l'analphabétisme des populations du nettoyage pour leur faire signer des contrats et des avenants de contrat en leur défaveur, en leur mettant la pression et en ne leur laissant pas le temps pour y réfléchir. Comme l'inspecteur [du chantier] n'est pas sur le site en permanence, il argue du fait qu'il ne reviendra pas avant plusieurs jours pour obtenir les signatures. C'est pour cette raison que les salariés viennent nous voir mais souvent trop tard. Les entreprises sont rodées et connaissent toutes les combines pour enlever un euro par ci un euro par là sur les fiches de paye car les salariés ne savent pas lire. » (Syndicaliste au syndicat du nettoyage CFDT Île-de-France) »[291]. Une autre réalité du syndicalisme dans le secteur prend la forme « d'enveloppes ». Il est très difficile d'évaluer la corruption syndicale, du fait que personne ne s'en vante. Une déclaration d'un des syndicalistes de Valévol laisse toutefois songeur :

> Tu sais à l'époque j'étais meilleur ouvrier hein ? Ils nous avaient emmené au restaurant, il m'avaient donné une enveloppe, 2000 dedans... et c'était tous les ans, on était, quatre cinq, 2000, 2000, 2000... ha ouais hein ?[292]

290 Jean-Michel DENIS, « Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève! », *op. cit.*, p. 100.
291 Jean-Michel DENIS, « Conventions collectives », *op. cit.*, p. 50.
292 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 30 juillet 2013

Il n'est pas possible de dire ici qu'il s'agit d'un cas de corruption syndicale. Néanmoins, le montant des primes, l'invitation au restaurant, paraissent suspectes pour qu'il ne s'agisse ici que de rémunération complémentaire aux « bons ouvriers ». Cela d'autant plus que les échos de pratiques allant de la collusion directe avec les directions jusqu'au racket à l'embauche en passant par le détournement de fonds sont malheureusement récurrents dans le secteur, sans toutefois qu'il soit aisé d'en établir les réels fondements.

2. Le statut de la parole

La promesse est l'un des éléments les plus mobilisés par les hiérarchies des entreprises de nettoyage pour voir leurs ordres exécutés, qu'il s'agisse d'une promesse de prime, ou encore d'une promesse sur l'organisation du travail (« après ça c'est fini »). Pourtant, ces promesses sont rarement tenues strictement – par exemple, la prime promise est quasiment toujours largement supérieure à celle obtenue, si tant est qu'on l'obtienne –, et cela n'échappe ni à ceux qui les font, ni à ceux qui les obtiennent. Le rôle de la parole donnée n'est donc pas celui d'un engagement qui viendrait se substituer par exemple au contrat écrit.

La promesse permet à l'employeur d'exiger « un peu plus » sur le moment, et le nettoyeur ou la nettoyeuse ne saurait la négliger totalement. Plus tard, il se plaindra du non-respect de cette promesse, et l'employeur à son tour se devra d'écouter la plainte et parfois de donner satisfaction. La parole donnée est finalement au centre des rapports de forces entre ouvriers et hiérarchies, mais aussi entre nettoyeurs ou nettoyeuses. Elle permet l'instauration d'un espace de négociation où peuvent s'exprimer ces rapports de forces, où les heures supplémentaires sont obtenues, ou les tâches refusées par tous finalement attribuées. Pour le nettoyeur ou la nettoyeuse, c'est aussi l'espace « du bon plan », du coup de pouce qui permettra de boucler un mois difficile, ou encore des échanges de matériel permettant de pallier le manque constant.

La parole fait donc l'objet de perpétuels commentaires de chacun (qui est fiable, qui ne l'est pas, combien il convient de demander...), et permet au travail de se structurer largement en-dehors des contraintes du droit du travail. C'est d'ailleurs pourquoi ce mode d'organisation pose des problèmes aux délégués du personnel, qui vont à leur tour entrer dans le même jeu de négociations autour de la parole. Cette dernière devient ainsi le centre de la construction d'une légitimité politique à représenter les ouvriers et ouvrières. La parole mobilisée n'est alors plus promesse mais mise en scène de l'opposition à la hiérarchie de l'entreprise.

2.1. Promettre n'est pas s'engager

Si les promesses sont monnaie courante dans l'organisation du travail de nettoyage, il est important de ne pas y voir une simple forme d'engagement contractuel oral, qui viendrait remplacer l'engagement écrit du contrat de travail. La parole donnée, si elle peut effectivement avoir plus d'importance que le contrat de travail, voire être plus fiable, est surtout une manière d'organiser les interactions. C'est pourquoi elle n'est pas nécessairement tenue, sans que cela ne soit vu comme anormal. Tout au contraire, un certain nombre de promesses sont faites régulièrement sans qu'à aucun moment personne n'y croie, ce qui peut nous permettre de supposer que la notion d'engagement n'est pas l'essentiel ici. Ce dont il s'agit, c'est plutôt d'un mode d'échange social permettant à la fois d'obtenir au quotidien l'engagement des nettoyeurs et des nettoyeuses, et de rappeler des rapports de pouvoir entre les individus.

La promesse est d'abord un mode d'expression privilégié, notamment pour les supérieurs hiérarchiques. La promesse – d'une prime, d'une augmentation de salaire, d'une tâche valorisante, ou encore d'un travail avec une équipe appréciée – accompagne le quotidien des relations entre chefs et nettoyeurs ou nettoyeuses. Mais dans de nombreux cas, ces promesses resteront lettre morte, et chacun le sait. J'ai pris conscience de cela seulement après quelques semaines de travail sur le terrain. À l'occasion d'une soirée de nettoyage d'un magasin DiscountPlus par l'entreprise ClariNet où j'étais ouvrier, se déroule la scène suivante, que je relate dans mon carnet de terrain. Sont présents Amadou, un ouvrier que je connais bien d'une quarantaine d'années, Ahmed, le cadre de ClariNet, et Tinta, un intérimaire de 29 ans dont je ne connais pas le nom à ce moment :

> Vers la fin du boulot, nous discutons avec Amadou et un des intérimaires, celui que j'ai déjà vu plusieurs fois. Ahmed passe, et explique à l'intérimaire : « bon tu sais quoi, moi t'as bien travaillé, je vois que tu bosses bien, et moi les mecs comme toi je les récompense. Alors tu vois, je vais aller parler de toi à la patronne quand je la verrai. Je te promets rien hein, mais je vais essayer de te faire un contrat. Bon par contre, il faut me verser un acompte. » Ahmed laisse planer un peu le doute, puis enchaîne : « non, *Wallah al Adhim*[293] je suis pas comme ça moi, jamais, je veux pas d'argent. Ça c'est contre la religion. Moi je fais ça parce que tu bosses bien, c'est tout, les gars comme toi il faut les récompenser ». Une fois Ahmed parti, je tente de féliciter l'intérimaire, en lui serrant la main et en souriant, pensant qu'il se réjouira de cet événement. Mais étrangement, il ne semble pas plus enthousiaste que cela, donc je ne m'enflamme pas trop non plus.[294]

Avant de continuer, je dois m'arrêter un instant sur un point. Ahmed explique bien qu'il ne « promet rien ». Cela invalide la totalité de mon argument si l'on s'en tient au discours strict. Ce

293 L'orthographe de ce terme d'une langue que je ne maîtrise pas (l'arabe) est sujette à erreur. La traduction approximative semble être « par Dieu le magnifique »

294 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 21 février 2012

serait néanmoins ne pas faire cas de deux points importants, l'un relatif au fond du discours, l'autre au statut de la promesse dont je parle ici. Concernant le fond d'abord, on a ici affaire à une tournure rhétorique assez classique, consistant à affirmer quelque chose, tout en empêchant son interlocuteur de s'appuyer cette affirmation pour en tirer une conséquence – dans le cas présent une exigence d'effectivité de la promesse d'un contrat. On utilise pour cela une négation accompagnée de l'adverbe « mais » (« je ne suis pas raciste, mais les blancs sont plus sérieux », « je ne suis pas intolérant, mais ce bruit doit cesser »). En utilisant cette tournure rhétorique, Ahmed désactive essentiellement la possibilité pour l'intérimaire de mettre plus tard sa parole en doute. Mais il ne promet pas moins d'« essayer de lui faire un contrat », sous-entendant qu'il a du poids dans les décisions de la direction. Le second point qui permet de relativiser l'importance de ces mots concerne donc le statut même de la promesse. Comme nous allons le voir, ce qui caractérise ce mode de communication est justement son incertitude. Que l'on promette ou que l'on fasse simplement miroiter une possibilité, ce qui compte, nous allons voir pourquoi, c'est que le destinataire de cette parole ne peut que rarement compter de manière certaine sur la réalisation effective de l'objet de cette parole. Deux jours plus tard, je travaille dans un autre magasin, avec d'autres intérimaires, ce qui occasionne une discussion après la fin du travail :

> En partant, je raccompagne en voiture Boubakar et Seydou [deux intérimaires], qui habitent à Montreuil. Ils bossent tous les deux demain matin, Seydou embauche à 6h, et il est quelque chose comme 2h du matin, il a prévu de ne pas dormir, simplement de se poser devant la télé (pratique courante si j'en crois ce qui se raconte les jours qui suivent ce genre de nuit pour les différents travailleurs). Dans la voiture, nous discutons. Et c'est là que je comprends les réactions des intérimaires aux annonces de Ahmed. Seydou, à qui l'on a rien proposé, explique que c'est parce que Ahmed lui avait déjà fait le coup une fois, et qu'en réalité, il ne rappelle jamais. Je me rends compte que j'étais le seul à être dupe de ce qui en fait doit être une pratique courante : faire miroiter une embauche à un intérimaire pour qu'il continue à venir bosser. D'où le peu d'enthousiasme chez les personnes concernées, qui en ont sans doute vu d'autres.[295]

L'utilisation de la promesse n'est donc pas un engagement systématique. Ahmed l'a compris, puisqu'il se permet de promettre des possibilités d'emplois sans donner de suite en réalité, et les ouvriers également, d'où leur peu d'enthousiasme en entendant ces promesses. Ce fonctionnement est parfois étonnant, puisqu'il donne lieu à ce qui peut paraître constituer une multiplicité d'engagements non tenus, qui viennent brouiller la communication entre l'ouvrier et son chef. Mais alors, si chacun est conscient du peu de crédit qu'il faut bien souvent accorder à la parole des autres, pourquoi continuer à promettre ? Pour l'observateur extérieur, il n'est en effet pas toujours évident de distinguer l'engagement réel des paroles en l'air. Cela est dû au fait que la

295 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 23 février 2012

mobilisation de la promesse comme mode d'interaction évolue avec les rapports sociaux, et notamment avec les statuts des individus. On ne promet pas de la même manière selon que l'on est chef d'équipe, cadre, ou ouvrier intérimaire, et selon que l'on s'adresse à un ouvrier en CDD ou à un supérieur hiérarchique.

2.2. Ce que promettre veut dire

Si la promesse est aussi présente dans le quotidien, il semble que ce soit justement parce qu'elle peut ou non être tenue. Paradoxalement, ce qui importe dans ces promesses, ce n'est pas l'engagement contracté, mais le fait même que cet engagement soit incertain. Car en définitive, promettre est aussi rappeler un rapport de forces. Quand un employeur promet une augmentation, il rappelle sa capacité à décider du salaire du nettoyeur ou de la nettoyeuse. Quand un nettoyeur avec de l'ancienneté promet à une jeune intérimaire de lui restituer un matériel emprunté, il rappelle sa liberté de rapporter ou non le matériel en question. Le rôle de la parole donnée réside alors dans la réactualisation d'un rapport social, pouvant être un rapport de domination salariale ou non. C'est pourquoi il est important que ces promesses soient parfois tenues. Un employeur qui se contenterait de faire des promesses sans jamais les tenir ne ferait que produire un discours vide de sens auquel personne ne prêterait attention. Ce serait le cas – bien qu'il ne soit pas à strictement parler un employeur – d'Ahmed s'il promettait un emploi à Seydou, lequel semble n'accorder aucune crédibilité à ce type de promesses. C'est d'ailleurs aussi pourquoi Ahmed prend des précautions en précisant « qu'il ne promet rien ». À l'inverse, la promesse d'un employeur qui tient toujours parole aura tôt fait de se transformer en simple engagement contractuel avant confirmation écrite. Le propre des promesses dont je parle ici, c'est bien l'incertitude dans laquelle elles placent le destinataire, qui doit évaluer les chances d'obtenir effectivement ce qu'on lui fait miroiter.

Il ne s'agirait pas pour autant de considérer la promesse comme un simple moyen pour les dominants de réaffirmer leur domination. Une promesse peut être donnée, mais également arrachée, et devient alors la manière de dire la résistance des dominés. En tant que mise en mots d'un rapport de forces, la parole donnée se négocie. On en négocie la valeur, dans tous les sens du terme. Valeur de la chose promise d'abord, les ouvriers et ouvrières cherchant à faire monter les enchères, en obtenant par exemple la promesse d'une prime la plus forte possible avant d'accepter une tâche attachée à cette promesse. Mais valeur de la parole elle-même, au sens du langage courant où l'on pourra dire de la parole d'un menteur qu'elle « ne vaut rien ». Il s'agira alors de négocier une promesse qui engage véritablement celui qui promet. Autrement dit, une promesse que l'on pourra brandir comme argument si son émetteur tente de s'y soustraire. C'est

mon cas un jour à Valévol, où Thomas, un chef d'équipe, me demande de faire des heures supplémentaires le lendemain. Travailler plus ne m'intéresse pas, en revanche je suis prêt à accepter ces heures pour me dégager un véritable weekend – le travail étant d'ordinaire réparti sur six jours de la semaine. Nous tombons d'accord. Le lendemain, après une heure supplémentaire, Thomas me dit de partir. Je proteste :

> François : bah ouais mais bon là, moi je me suis arrangé et tout, et faire une heure supp ça m'intéresse pas, moi si j'en fais c'est pour rattraper une journée de boulot...[296]

En rappelant que j'ai pris des dispositions, j'insiste en réalité sur le fait que nous nous sommes tous deux engagés hier sur ces heures supplémentaires. Thomas me laissera donc finalement aller au bout des cinq heures dont j'ai besoin pour compenser une journée de repos. La valeur des heures supplémentaires me convenait, à condition qu'elles soient suffisamment nombreuses. Pour obtenir la réalisation de ce que je considérais comme une promesse, je m'appuie sur le fait que cette promesse a eu des conséquences pour moi (j'ai « arrangé » ma journée). Je sous-entends ainsi que j'ai accordé une certaine valeur à la parole de Thomas, ce qui rend plus difficile pour lui de se contredire.

2.3. Les promesses dans le travail

Les employeurs sont loin d'être les seuls à s'engager dans le jeu des promesses, tenues ou non. Les ouvriers et ouvrières également, donnent, reviennent sur, se tiennent à leur parole au quotidien, en particulier entre eux. La question du matériel constitue un bon exemple. De la même manière que dans le secteur du bâtiment analysé par Jounin, le manque constant de matériel constitue un enjeu central dans l'organisation du travail. Afin de diminuer les coûts pour l'entreprise, c'est de manière structurelle qu'est organisé ce manque, qui va de la sur-dilution des produits, au non-remplacement de matériel abîmé, en passant par l'attribution d'un trop faible nombre de balais à une équipe. Une conséquence de ce manque est que les nettoyeurs et les nettoyeuses sont contraints de fréquemment « s'emprunter » du matériel. Il y a alors plusieurs cas de figures. Parfois, il existe un rapport de forces clairement en faveur du détenteur du matériel. Ce rapport de forces se fonde notamment sur l'ancienneté, le type de contrat de travail plus ou moins stable, l'existence ou non d'une relation hiérarchique, ou encore le sexe et la tâche à laquelle on est occupé. En ce cas, celui qui emprunte dispose de deux choix : demander le matériel concerné, en promettant de le rapporter, ou tenter de le subtiliser « en douce ». Le premier cas est le seul à engager une promesse, sous une forme très différente de celle que nous avons pu voir plus haut. En effet, la promesse est cette fois clairement exigée (si elle n'est pas

296 Carnet de terrain, entreprise Valévol, samedi 17 août 2013

faite spontanément, le détenteur la demandera en échange du matériel), et elle révèle le rapport de forces défavorable. Contraint d'engager sa parole, et de s'y tenir (sauf à risquer de ne plus jamais pouvoir emprunter à cette personne), l'emprunteur énonce alors lui-même le rapport de forces en sa défaveur. Je ne m'attarderai pas ici sur la seconde possibilité, qui est loin d'être négligeable, mais ne passe pas par l'énonciation d'une promesse.

Le même procédé a lieu quand les demandes et les promesses concernent d'autres types de petits services. Ainsi, à Valévol, alors que je nettoie depuis quelques jours des vestiaires, je suis sans cesse confronté au problème de l'absence de benne à ordures. Cela m'oblige normalement à marcher longuement jusqu'à l'autre bout du bâtiment, chargé de sacs poubelles, à la fin de mon travail. Au bout de quelques jours, un accord tacite avec deux ouvriers de SNF, l'entreprise qui ramasse les bennes, me permet d'éviter cela, ces ouvriers se chargeant de ramasser les sacs lors de leur passage. Mais un jour, alors que je les croise dans notre vestiaire commun, ils ont cet échange devant moi, à propos d'autres ouvriers et ouvrières de Valévol :

> Marvin : Là il y a plein de remplaçants, mais c'est n'importe quoi ils sont pas formés.
>
> Abdou : Ouais, l'autre fois là, il y en a une qui remplace François ici là, j'ai pris ses poubelles, je croyais que c'était François moi. Le lendemain elle fait quoi, elle en met sept ! non mais tu crois quoi là ?
>
> Marvin : Ouais mais ça il faut pas hein ! François il demande lui, gentiment c'est pour ça, on peut le faire si on a le temps tu vois. Mais si tu fais ça, ils prennent l'habitude, et après c'est n'importe quoi...[297]

Nous voyons bien ici qu'il n'est pas tant question du service rendu – ramasser les poubelles à la place de cette femme ou de moi-même revient au même – que du rapport social qu'il met en jeu. Si l'on ramasse mes poubelles, c'est parce que je « demande gentiment ». En formulant cette demande, j'ai rappelé le rapport social qui nous lie, et la possibilité pour eux de refuser. Cette possibilité est d'ailleurs rappelée par Marvin : « on peut le faire si on a le temps ». Il convient ici de rappeler qu'il s'agit d'une faveur, qui peut être retirée à tout moment, et ne constitue pas un engagement.

L'emprunt de matériel peut également avoir lieu dans une situation inverse, où l'emprunteur dispose d'un rapport de forces favorable. En ce cas, les frontières sont nettement plus floues. Dans une certaine mesure, la possibilité du « vol de matériel » peut être presque entièrement inexistante. Plus l'écart est important, et plus c'est le cas. Cela tient au fait que dans le cas extrême – le patron qui emprunte à un ouvrier –, il n'y a objectivement pas vol, puisque le

297 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 14 août 2013

matériel est la propriété du patron. Il est donc assez courant de voir, quand une ou plusieurs caractéristiques opposent deux individus (un chef et un ouvrier, un « ancien » et un « nouveau »...), celui qui est en position de force prendre du matériel à l'autre sans même demander quoi que ce soit. Tout au plus son interlocuteur pourra manifester son mécontentement, mais l'issue sera la même : le matériel sera emprunté, voire gardé. Voici un exemple parmi tant d'autres de ce mode d'appropriation du matériel. Un matin à l'hôpital, je suis envoyé dans un bâtiment que je connais déjà. Thomas, un chef d'équipe, me donne à faire une tâche qui nécessite l'usage d'une petite pelle. Je lui signale que la dernière fois que nous l'avons fait ensemble, nous avons dû emprunter une pelle, et je lui demande s'il y en a une. Il n'a pas l'air d'être sûr, et finit par attraper une pelle qui traîne, et me la donner. « Ni vu ni connu », me dit-il avec un clin d'œil. Je mets quelques instants de trop à réaliser qu'il vient probablement de la subtiliser à quelqu'un d'autre. Ce type de démarche ne pose aucun problème pour Thomas, du fait de sa position de chef : même s'il était pris sur le fait, il pourrait toujours user de son autorité pour prendre la pelle quand même.

Cependant, il est également possible que, soucieux de maintenir des relations cordiales, ou encore apercevant d'autres solutions, l'individu en position de force demande l'autorisation pour emprunter. Dans ce cas, le détenteur du matériel n'est pas toujours tenu d'accepter : il peut aussi conditionner le prêt à un retour rapide ou encore refuser en arguant du fait qu'il a besoin de ce matériel. Dans ce cas, l'emprunteur peut soit se plier à ces exigences, soit revenir sur l'option de la prise autoritaire. Dans certaines situations, il se retrouve donc à promettre un retour plus ou moins rapide du matériel. Mais ici encore, la situation a changé, et le statut de la promesse avec. Celle-ci n'est plus accompagnée d'un impératif de tenir parole. En promettant le retour du prêt, ce qui est énoncé ce n'est donc plus la position de faiblesse de celui qui doit emprunter, mais la position de force de celui qui peut ne pas rendre. Et il est fréquent que l'emprunteur « oublie » de manière opportune.

Enfin, si les rapports de forces pèsent sur le statut des promesses faites (et que ces promesses viennent réactualiser ces rapports de forces en les énonçant), le rapport social qu'énonce une promesse peut aussi se trouver sur un autre terrain : celui d'un rapport de confiance. Dans ce cas, la demande de l'emprunteur, l'acceptation du détenteur du matériel, comme la promesse du retour, énoncent une volonté d'entraide, et d'efficacité. Parfois, la demande n'aura d'ailleurs pas besoin d'être faite, c'est directement l'autre qui viendra proposer l'outil qu'il est pourtant en train d'utiliser. L'acceptation, quand à elle, est souvent débattue au regard de critères techniques : qui a le plus besoin du balai ? Quelle est la meilleure organisation

pour s'en sortir avec un seul grattoir ? Et celui qui souhaitait emprunter conclura parfois qu'il vaut mieux s'abstenir du prêt. La promesse de retour enfin, est plus rare, car inutile, et souvent dédaignée par celui qui la reçoit. En déniant cette importance de la promesse, c'est tout un rapport de confiance qui s'énonce, puisque si l'on peut se passer de la parole de l'autre, c'est parce qu'on sait ne pas en avoir besoin. C'est d'ailleurs pourquoi ce mode d'interaction met souvent du temps à se mettre en place, et nécessite que les ouvrières et ouvriers connaissent suffisamment leur interlocuteur.

2.4. La parole des délégués du personnel

Avec les employeurs et les nettoyeurs, un troisième acteur s'invite régulièrement dans le jeu des promesses : les organisations syndicales. Si la chose peut être présentée ainsi, c'est notamment du fait d'un syndicalisme dont une partie fonctionne largement non pas comme organe de défense du collectif ouvrier, mais comme une organisation au fonctionnement relativement clientéliste, dont certains savent profiter. Nous l'avons vu un peu plus haut, la pratique des « enveloppes », quoique je n'en ai pas été témoin directement, semble toujours exister dans le secteur. Il est par ailleurs assez évident, à Valévol – rappelons que c'est le seul de mes terrains où il existait un syndicalisme actif –, que les délégués ont su négocier pour eux et leurs proches des positions relativement privilégiées. Au-delà du temps qui leur est dégagé par des décharges, les postes qu'ils occupent sont parmi les plus valorisés – utilisation d'autolaveuses portées, postes impliquant de nombreux déplacements dans l'hôpital et une forte autonomie. Les « simples » ouvriers et ouvrières ont bien conscience de ces positions privilégiées, et c'est pourquoi les délégués du personnel de Valévol se voient dans l'obligation de légitimer ces positions. C'est là que les promesses se font nécessaire.

Contrairement aux promesses des employeurs ou des nettoyeurs et nettoyeuses au sujet du matériel par exemple, les promesses que font les syndicalistes aux autres ouvriers et ouvrières n'ont pour but ni d'obtenir l'engagement au travail, ni de rappeler une position de force, mais d'asseoir une légitimité politique. Il s'agit de mobiliser cette fois un ressort de la domination charismatique, en faisant preuve d'engagement face à l'employeur. La promesse ne concerne alors plus une amélioration de la situation (prime, obtention d'un CDI…), mais une prise de position mettant la hiérarchie devant ses responsabilités. Le cadre d'énonciation de la promesse importe alors moins que celui de son exécution, indispensable cette fois. Bakary, le délégué du personnel CGT de Valévol s'est ainsi fait une spécialité des « coups de gueule », dont le caractère de mise en scène est flagrant. Ces derniers se déroulent généralement dans le local de pointage, à

des heures où les ouvriers et ouvrières arrivent ou repartent, afin d'être visibles par le plus grand nombre. Ainsi de ce jour où Bakary interpelle Jorge, un chef d'équipe :

> Hé, ça va pas là hein. Vous devez donner des tenues aux gens en CDD, pour eux, pas les tenues des gens. C'est pas possible ça hein, ils doivent avoir leur propre tenue ! Sinon ça va chauffer hein ! Tu lui dis à Stéphane [le chef de site], c'est pas possible ça ![298]

La situation est presque comique tant il est évident que Bakary n'attend strictement rien de ce semblant de joute oratoire. Il repartira rapidement, sans aucune véritable réponse sur le point évoqué, et les ouvriers et ouvrières en CDD continueront pour une bonne partie à emprunter leurs tenues. En revanche, Bakary démontre devant toutes et tous qu'il ne craint pas les chefs d'équipe, et qu'il prend position devant eux. Ce type de scène est souvent précédé de promesses faites de soulever un problème, comme quand un jour Bakary s'engage à s'enquérir d'éventuelles primes pour les équipes de décapage, et le fait effectivement devant moi le lendemain. Mais c'est bien la parole de résistance, mise en scène ou non, qui est au centre du discours syndical tel que j'ai pu l'observer.

3. La maîtrise du langage

« Parler, c'est avant tout détenir le pouvoir de parler. Ou bien encore, l'exercice du pouvoir assure la domination de la parole : seuls les maîtres peuvent parler »[299], nous dit Pierre Clastres. Dans le travail de nettoyage, la parole publique n'échappe pas à cette question des rapports de pouvoir et de domination. Dans la relation salariale qui lie les nettoyeuses, les nettoyeurs et leurs employeurs, la question de la maîtrise du langage légitime est essentielle. Il s'agira ici de comprendre comment cette relation salariale se déploie au travers de langages, et des enjeux de légitimité qui entourent ces langages.

3.1. Le pouvoir de parler

Il n'existe pas une seule manière de parler dans le nettoyage. Fait-on du nettoyage ou de la propreté ? Va-t-on « passer la machine » ou « utiliser une lustreuse* » ? Nous apprêtons-nous à « réaliser une prestation dans le service de chirurgie orthopédique » ou à « aller faire l'ortho » ? Il existe toujours différentes façons de dire le travail de nettoyage, de décrire ce que l'on fait – ou fait faire à d'autres –, qui dépendent du statut du locuteur, mais aussi de sa maîtrise du langage légitime. Autrement dit, un ouvrier n'utilisera pas les mêmes mots pour décrire son travail que son supérieur hiérarchique, pas plus qu'une nettoyeuse née en France et dans le métier depuis dix

298 Carnet de terrain, entreprise Valévol, samedi 6 juillet 2013

299 Pierre CLASTRES, *La société contre l'État : recherches d'anthropologie politique*, éditions de Minuit, coll. « Critique », 1974, p. 133.

ans ne parlera de la même manière qu'un nettoyeur arrivant tout juste de Gambie et débutant dans le secteur. Cela tient à deux raisons essentielles, l'une que l'on peut qualifier de symbolique, l'autre de plus directement pratique.

Parmi les différents registres de langage mobilisés dans le nettoyage, l'un d'eux se distingue des autres par son efficacité symbolique. Il s'agit du langage légitime, celui qui parvient sinon à s'imposer comme pratique, en tout cas à être considéré dans les représentations des individus comme « le bon langage ». « Parce que tout langage qui se fait écouter de tout un groupe est un langage autorisé, investi de l'autorité de ce groupe, il autorise ce qu'il désigne en même temps qu'il l'exprime, puisant sa légitimité dans le groupe sur lequel il exerce son autorité et qu'il contribue à produire comme tel en lui offrant une expression unitaire de ses expériences »[300] nous dit Bourdieu dans un célèbre article[301]. Pour reprendre le titre de cet article, décrire, c'est toujours d'une certaine manière prescrire, en particulier quand le discours est celui de ceux à qui profite la structure objective du travail. C'est là le premier enjeu des différences de discours : il s'agit pour chacun d'imposer « sa » représentation de ce qu'est le travail de nettoyage, par un langage approprié. Désigner par exemple comme un « travail de femme » le nettoyage des toilettes, ou l'entretien quotidien d'un service de l'hôpital, comme j'ai pu le voir à Valévol chez certains ouvriers, est une manière d'entretenir une division sexuée du travail à leur avantage. Parler de « prestation » plutôt que de « boulot » permet dans la même logique aux hiérarchies des entreprises de nettoyage de mettre l'accent sur la relation de service entre entreprise sous-traitante et le donneur d'ordres, plutôt que sur la relation salariale entre la direction de l'entreprise de nettoyage et les nettoyeurs. La caractéristique du langage légitime est qu'il s'agit de celui qui, par le jeu des rapports de forces et de domination, va parvenir à s'imposer à tous comme le langage approprié, et dans le même temps à imposer ses conceptions sous-jacentes du travail comme légitimes.

Toutefois, si le langage légitime existe, et peut être au moins en partie décrit objectivement, il n'est pas pour autant adopté par tous, notamment parce qu'il n'est pas maîtrisé par tous. Parmi les caractéristiques du langage légitime, investi d'une autorité, on en trouve notamment deux sur lesquelles je souhaite insister. La première est qu'il mobilise une langue française dans un registre courant voire soutenu. La seconde est que des termes techniques y tiennent une place importante. Ces deux caractéristiques sont un problème immédiat pour toute une partie des

300 Pierre BOURDIEU, « Décrire et prescrire [Note sur les conditions de possibilité et les limites de l'efficacité politique] », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 38, nº 1, 1981, p. 70.

301 Il convient de noter toutefois ici que Bourdieu traite essentiellement dans cet article de la question des « effets de théorie », et donc du discours scientifique, plutôt que professionnel. Il n'en demeure pas moins que la capacité de prescription du langage s'étend largement au-delà du champ scientifique.

nettoyeurs. Le problème de la langue française se pose bien évidemment aux immigrés, dont j'ai montré qu'ils étaient très nombreux dans le secteur. Si un certain nombre de ces immigrés viennent de pays francophones[302], il n'en demeure pas moins que cette question de la langue constitue un obstacle pour tous. Car si les non-francophones doivent faire face à l'apprentissage complet d'une langue, ceux qui ont émigré de pays francophones parlent bien souvent un français sensiblement différent dans ses intonations, son accent, bref tout ce qui fait qu'une même langue peut être parlée de manière fort différente selon les caractéristiques sociales et l'origine géographique du locuteur.

S'il est difficile d'estimer de manière précise les difficultés vis-à-vis de la langue chez les ouvrières et ouvriers du nettoyage, les conclusions de l'Insee sur la base de l'enquête Informations et vie quotidienne (IVQ) nous donnent quelques indications. Je me baserai ici sur un document de synthèse[303] publié par l'Insee, sans me préoccuper donc de la significativité statistique des résultats, qui ne serviront ici qu'à donner une idée du contexte. Ce rapport est établi à partir d'une enquête faisant passer des exercices plus ou moins complexes aux individus, auxquels on pose également des questions sur leurs caractéristiques sociales. Sont considérées comme en difficulté importante les personnes ayant moins de 60 % de réussite aux exercices les plus simples. Nous obtenons notamment deux informations intéressantes. Il ressort de l'analyse de l'Insee que ces difficultés importantes sont « liées au pays de scolarité et aux langues parlées dans l'enfance »[304]. Les personnes nées à l'étranger sont par exemple, toujours selon ce rapport, 42 % à être en difficulté importante face à l'écrit. Ce premier élément, combiné à la forte présence d'immigrés dans le secteur du nettoyage, permet d'identifier un premier facteur de difficulté important chez les ouvriers du nettoyage. Le second facteur est bien sûr la profession (bien qu'en l'occurrence, la profession soit sans doute autant une conséquence qu'une cause des difficultés à l'écrit). Si le rapport de l'Insee ne nous fournit pas d'indication sur la catégorie précise des nettoyeurs, il note en revanche la très forte sur-représentation des personnes en difficultés face à l'écrit chez les ouvriers franciliens[305].

Ces informations statistiques permettent d'étayer une réalité flagrante sur le terrain : de nombreux nettoyeurs et nettoyeuses ont de grandes difficultés en français, voire parfois ne maîtrisent pas du tout cette langue. Comme je l'ai dit, cela se combine avec une seconde

302 Voir tableau 6 de l'annexe 3.

303 Jean-Wilfrid BERTHELOT, Yann CAENEN, Jessica LABRADOR et Corine MARTINEZ, *Les personnes en difficultés face à l'écrit*, Insee, Direction régionale d'Ile-de-France, coll. « Regards sur... », 2013.

304 *Ibid.*, p. 3.

305 Une contradiction malheureuse entre le texte et le graphique du rapport ne permet pas de savoir si ces personnes en difficulté importante représentent 43 % ou 57 % des ouvriers, mais l'Insee a confirmé le chiffre de 43 % en réponse à une demande de ma part.

question : celle des termes techniques mobilisés par le langage légitime. La grande majorité des nettoyeurs et nettoyeuses ne dispose que de peu de formation, et ce qu'elle soit générale ou spécialisée. En particulier, les individus n'ayant pas de diplômes, un diplôme de niveau primaire ou de niveau brevet, sont sur-représentés chez les nettoyeurs comme chez les ASH, et ce de manière très significative – seul le cas des ASH sans diplôme ne dispose que d'une significativité acceptable mais peu marquée. À l'inverse, les individus ayant un niveau de diplôme supérieur sont soit sous-représentés, soit à un niveau comparable à l'ensemble de la population active occupée dans ces deux professions. 65,4 % des nettoyeurs ont ainsi un niveau de diplômes inférieur ou égal au brevet, contre 21,2 % dans la totalité de la population active occupée. À l'inverse, les nettoyeurs sont seulement 3,4 % à disposer d'un diplôme d'études supérieures, contre 35,5 % dans la population active occupée entière[306]. Dans leur grande majorité, les nettoyeurs ne disposent donc que d'un très faible niveau d'études, rarement spécialisé. En effet, seuls 25,6 % d'entre eux disposent d'un bac professionnel (2%), d'un Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) ou d'un BEP (22,2%) ou d'un Diplôme universitaire de technologie (DUT) ou d'un Brevet de technicien supérieur (BTS, 1,4%), qui constituent les trois principales offres de formation initiale dans le secteur – le CAP Maintenance et hygiène des locaux (MHL), le baccalauréat professionnel Hygiène et environnement (HE), et le BTS Hygiène, propreté, environnement (HPE).

Une grande partie des nettoyeuses et nettoyeurs se trouve donc dans une position qui les met nécessairement en difficulté pour maîtriser le langage légitime, celui des employeurs. Dès lors, la difficulté pour les nettoyeurs et les nettoyeuses se déploie sur deux plans. D'une part, ils sont en lutte permanente pour définir leur travail, décrire ce qu'ils font, et ainsi changer la structure objective autant que la structure symbolique de leur travail. Mais d'autre part, le langage légitime auquel ils font face, celui des employeurs, impose des significations par un pouvoir de violence symbolique « et les impose comme légitimes en dissimulant les rapports de forces qui sont au fondement de sa force »[307]. Ces significations sont différentes, voire contradictoires de celles qu'ils cherchent à imposer, mais aussi se déploient dans une langue et un registre difficiles à maîtriser. Cette absence de maîtrise vient alors renforcer la non-légitimité des discours ouvriers aux yeux de tous, et rend plus difficile encore la lutte pour imposer d'autres représentations du travail.

306 Voir tableau 18 de l'annexe 3.

307 Pierre BOURDIEU et Jean-Claude PASSERON, *La reproduction: éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris, éditions de Minuit, 1970, p. 18.

Ce langage légitime du nettoyage, ou plutôt de la propreté comme nous allons le voir, s'appuie en grande partie sur les termes techniques de ce qui doit alors être envisagé comme une profession au sens d'une « catégorie ordinaire et normative au moyen de laquelle certains métiers cherchent à justifier leur prestige et leur haut statut »[308]. Pour celles et ceux qui mobilisent ce langage, il s'agit de construire des significations de l'activité de nettoyage qui leur permettent de la définir positivement. Les individus qui font appel à ce langage sont les mêmes qui attachent une importance au « professionnalisme », à la « conscience professionnelle ». L'intérêt des employeurs à mobiliser ce langage est donc tout à fait évident, puisque cela permet d'obtenir des ouvriers et ouvrières un travail de meilleure qualité. Comment dès lors réagissent les nettoyeurs et les nettoyeuses à ce langage ? Pour une partie d'entre eux, généralement celles et ceux qui disposent d'une position légèrement plus favorable que les autres, il est possible de reprendre le langage légitime à leur propre compte. C'est le cas de la majorité des chefs d'équipe de Valévol, ou encore d'Ahmed à ClariNet. Mais d'autres ouvriers peuvent, sans pour autant avoir une équipe sous leurs ordres, adopter ce langage. C'est le cas à ClariNet de Medhi, mais aussi à Valévol d'Arnaud, de Serge, ou encore d'Aziz. En réalité, il semble que la mobilisation du langage légitime repose sur deux principaux facteurs. Le premier facteur est celui du statut dans l'entreprise : plus celui-ci est élevé, et plus les chances de voir son détenteur mobiliser le langage légitime sont fortes. Le second facteur est celui du statut migratoire, et non pas seulement de la maîtrise de la langue ; certains immigrés, comme Diallo, parlent un français très correct et n'adoptent pas ce langage, quand d'autres individus nés en France comme Arnaud, ont des difficultés importantes en français, et mobilisent pourtant largement les termes les plus techniques.

La combinaison de ces deux facteurs permet de dégager à ClariNet comme à Valévol un groupe – minoritaire – d'individus se définissant comme des professionnels du secteur. Chez ces individus, de nombreux termes techniques sont mobilisés. À Valévol, Serge en constitue un bon exemple. Français, blanc, d'une quarantaine d'années, Serge est le « machiniste de la mater », c'est à dire le responsable de l'utilisation quotidienne de machines pour le nettoyage du bâtiment de la maternité de l'hôpital. Travailler avec lui n'est pas une mince affaire, car Serge passe son temps à faire de mauvaises plaisanteries qui mettent vite mal à l'aise un nouveau venu. La première fois que nous décapons ensemble, je me vois ainsi reprocher de n'avoir pas de tournevis sur moi, puis de n'avoir pas de poche dans ma tenue, et d'être maladroit avec la machine, sans que je parvienne jamais à savoir s'il est sérieux ou s'il se moque de moi. Nous travaillons avec

308 Marie CARTIER, « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold », *Le Mouvement Social*, nº 211, 1 Avril 2005, p. 42.

une machine spécifique, une lustreuse, et j'ai les plus grandes difficultés à la contrôler. Mais à ce moment, je ne connais pas la différence entre cette machine et une décapeuse, et j'attribue ces difficultés à mon statut de débutant. Vient alors le moment où la machine se casse, sans que je sache si c'est ma faute ou non – il s'avérera finalement que je n'y suis pour rien. Après m'avoir laissé dans l'expectative toute la matinée, confus, Serge change radicalement de comportement. Il commence par me couvrir devant Stéphane, le chef de site, en prétendant qu'il a lui même cassé la machine. Puis, il m'invite à fumer une cigarette avec lui, et m'explique :

> T'as pas de chance toi hein... En plus aujourd'hui c'était particulièrement dur, ça c'est une lustreuse, normalement c'est pas fait pour ça. Ça tourne vite, 400 tour minute, donc ça fait chauffer le sol, c'est pour ça que ça brille, ça fait ressortir la cire. Mais si tu restes trop longtemps sur le sol, ça chauffe trop, et ça colle après, c'est pour ça que ta machine elle accroche, tu vois moi je suis allé plus vite après. Mais normalement on aurait dû faire ça avec une décapeuse, ça tourne plus lentement. Avec la décapeuse on privilégie le poids, pour bien brosser, avec la lustreuse c'est la vitesse, pour que ça chauffe.[309]

Une fois acquise ma soumission à son expertise – on peut sans doute interpréter les nombreuses piques dont je fais l'objet au cours de la matinée comme autant de tests de ma fidélité à son jugement –, Serge me fait ici partager sa véritable manière de voir le travail. Contrairement à la majorité des nettoyeurs et nettoyeuses, qui parlent de machine pour désigner une décapeuse comme une lustreuse, mais aussi une autolaveuse et même parfois un aspirateur à eau*, Serge est précis, et distingue les différents outils. Plus encore, il insiste sur les caractéristiques de chacune d'entre elles, en mobilisant une connaissance précise de leur fonctionnement, comme le nombre de tours par minute du disque fixé sous la machine.

Si Serge a intérêt à mobiliser ce langage légitime, c'est qu'il lui offre la possibilité de conforter sa position dans l'entreprise. Certes, Serge n'est pas chef d'équipe, mais il dispose d'une relative autonomie, et bénéficie en de nombreux cas de la confiance de la hiérarchie. Si cette dernière est tout à fait consciente de ses sautes d'humeur qui en font plutôt un piètre équipier – Serge est rarement intégré aux équipes de décapage par exemple, mais travaille plutôt seul ou avec une seule personne –, elle sait aussi qu'elle peut compter sur lui pour assurer un travail de qualité et régulier. Reconnu comme un bon ouvrier, Serge bénéficie même parfois d'une marque de confiance très importante : disposer d'un téléphone sans fil permettant de joindre à tout moment un poste de l'hôpital. Seuls les chefs d'équipe disposent en permanence de cet outil, et les ouvriers et ouvrières doivent normalement emprunter un téléphone quand ils doivent joindre la hiérarchie. Avoir son propre téléphone, c'est donc ne plus dépendre des bonnes volontés des

309 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 6 juin 2013

infirmières, ne plus avoir à tourner en rond en cherchant un chef ou un téléphone, et donc pouvoir s'organiser beaucoup plus facilement.

3.2. La propreté contre le nettoyage

La désignation même du secteur d'activité constitue un bon exemple de l'importance du langage. Si le terme de nettoyage est largement répandu chez les ouvriers et ouvrières, comme d'ailleurs dans la majeure partie de la société, les employeurs et les cadres du secteur parlent bien plus souvent de « propreté ». Cette différence tient notamment à une évolution historique du côté des employeurs. En 1966, est fondée la Fédération nationale des entrepreneurs de nettoyage de France (Fnenf). En 1988, c'est au tour de la Fédération des entreprises de nettoyage industriel (Feni) de voir le jour, à un niveau européen cette fois. Le terme de propreté fait son apparition avec notamment un « salon de la propreté » en 1989, et s'impose rapidement avec la transformation de la Fnenf en Fédération des entreprises de propreté (Fep) en 1990, qui deviendra en 2002 la Fédération des entreprises de propreté et services associés (Fepsa)[310].

On peut expliquer le passage d'un terme à l'autre en s'intéressant à l'étymologie de chacun. Le terme de nettoyage se base sur le préfixe *net*, qui est avant tout une négation. Un salaire est ainsi brut ou net (d'impôts), faire place nette signifie retirer tout ce qu'on avait mis quelque part. Le dictionnaire Littré donne quant à lui à ce préfixe le sens étymologique de « clair, sans impureté »[311]. Le terme de nettoyage repose donc sur l'idée d'un travail en négatif, dont le résultat est une absence. Le terme de propreté renvoie quant à lui d'abord à l'idée de propriété, d'appartenance exclusive (comme dans le cas du nom propre). Selon le Littré toujours – les différents exemples cités en sont tirés –, ce n'est que plus récemment, qu'il a dévié de son sens originel, d'abord vers celui d'appartenance non exclusive mais nécessaire (les qualités propres au commandement), puis à ce qui est convenable d'une manière générale (être propre au sens de bien habillé), et enfin à un synonyme de net, par opposition au sale. Si l'idée d'une négation est toujours présente, c'est donc beaucoup moins directement, et le terme de propre permet donc de définir positivement l'activité du secteur. Si le nettoyage sous-entend l'idée qu'on retire quelque chose, qu'on supprime le sale, la propreté insiste sur l'idée de production. D'un côté on retire du sale, de l'autre on produit du propre. Cette insistance se fait d'ailleurs d'autant plus visible que l'on a choisi un terme qui désigne un état pour remplacer un terme désignant une action. Là où le nettoyage insiste sur l'activité consistant à retirer le sale, le résultat étant le net, la propreté constitue le résultat d'une action indéfinie (on notera d'ailleurs qu'il n'existe aucun terme pour

310 *Site internet de la Fepsa*, http://www.proprete-services-associes.com/la-federation/historique, consulté le 3 octobre 2014.
311 Émile LITTRÉ, *Dictionnaire de la langue française*, *op. cit.*

désigner l'activité correspondante). En s'éloignant d'une désignation de l'activité pour se rapprocher d'une définition du produit de celle-ci, que cherchent donc les employeurs, et à leurs côtés l'État, puisque les intitulés de diplômes, ont suivi la même évolution ?

Ce changement de terminologie n'est pas sans en rappeler un autre. Dans les milieux sociaux au sein desquels j'évolue (pour faire court : relativement jeunes, souvent étudiants, au capital culturel important et économique relativement confortable), la référence au fameux « technicien de surface » quand j'expliquais mon sujet de thèse était plus que fréquente. Au-delà de ce terme, les offres d'emploi voient foisonner un grand nombre d'appellations visant à éviter les termes de nettoyeur ou de femme de ménage (agent de service, agent d'entretien, agent de surface, ouvrier d'entretien, etc). L'argument le plus souvent avancé alors est celui d'une volonté de revalorisation de ces métiers, qui paraît lénifiante, voire suspecte, quand on sait combien les employeurs profitent de la désignation du nettoyage comme métier sous-qualifié, notamment en termes de rémunérations. Tout au plus, il pourrait s'agir d'une opération de revalorisation « à moindre coût », car force est de constater que l'évolution des salaires des ouvriers et ouvrières ne suit pas. C'est donc autre chose qui semble en jeu dans ces opérations de requalification de la profession. Cette opération se trouve finalement polarisée d'une part par un abandon général du côté des employeurs des termes de nettoyage, nettoyeur, nettoyer, etc, et d'autre part par une prise d'importance de plus en plus forte des termes de propreté et de service, y compris au détriment de termes comme entretien.

Cette manière de parler du nettoyage résout un problème fondamental auquel sont soumis employeurs et donneurs d'ordres. Ce problème est celui de l'évaluation du travail, car évaluer du nettoyage ou de la propreté n'est pas du tout la même chose. Dans le premier cas, on évalue un travail, dans le second un résultat. La seconde optique correspond nettement mieux à la relation de service, et l'on peut sans doute expliquer en partie ce glissement sémantique par la prise d'importance de l'externalisation dans le secteur. Si les termes de propreté, prestation, et client ont largement remplacé ceux de nettoyage, travail, et usagers ou collègues, c'est en grande partie pour répondre à cette évolution qui a vu l'activité de nettoyage sortir des organisations ou des entreprises l'utilisant, et s'autonomiser dans une branche particulière. Mais c'est aussi plus largement à l'évolution du management néo-libéral que l'on doit sans doute cette évolution de langage. Le développement de l'évaluation constante de la performance tant des ouvriers que de leur hiérarchie, et le développement d'un langage qui favorise cette évaluation, permet en effet une mise à l'écart du processus de production lui-même, pour ne s'intéresser qu'à son résultat.

3.3. Le langage d'un Nous

Face au langage légitime de la propreté, les ouvriers et ouvrières disposent cependant de marges de manœuvres ne consistant pas uniquement à reprendre le langage des employeurs. Il peut au contraire s'agir de développer un autre langage, celui d'un Nous pouvant être ouvrier, mais aussi souvent immigré, et s'opposant aux dominants de la relation salariale. À la fin de mon contrat à ClariNet, les tensions deviennent fortes entre le groupe des ouvriers en CDI habituels, parmi lesquels Ibrahim, l'un des chefs d'équipe, et la direction de l'entreprise. La multiplication des « nettoyages chocs » ne plaît pas à la majorité des ouvriers, qui ne s'y retrouvent pas financièrement et voient leur liberté d'organiser leur travail largement restreinte. Hamid est alors embauché par ClariNet comme chef d'équipe, pour superviser en compagnie d'Ahmed ces nettoyages particuliers. Comme Ahmed, qui l'a fait embaucher, Hamid mobilise un langage très professionnel. De mon côté, je trouve son organisation du travail plus efficace que celle proposée par Ibrahim, les ordres donnés étant plus clairs avec lui. Mais ce faisant, Hamid nuit sans le savoir à une organisation du travail permettant aux ouvriers de garder une certaine maîtrise du rythme de travail, ou encore de la répartition des tâches. Cela place Hamid en dehors du Nous ouvrier, comme le montre bien ce que me dit un jour Ibrahim, qui lui est inclus dans ce Nous :

> Moi j'ai fait bagarre avec l'autre là, qui est enceinte [Hamid est souvent qualifié ainsi par Ibrahim, en raison de sa forte corpulence], parce que lui il connaît pas. Nous on connaît les magasins, on voit la taille, le nombre de caisses et tout, et on sait si ça va prendre beaucoup de monde ou pas. Mais là hier, c'était n'importe quoi, on était pas du tout assez c'est pour ça.[312]

Comme nous le voyons, c'est sur le registre de la connaissance que portent les attaques d'Ibrahim. Il reproche à Hamid, mais plus généralement à l'ensemble de la direction de ClariNet, de ne pas disposer de la connaissance suffisante pour décider des effectifs nécessaires pour le nettoyage d'un magasin. Ce Nous dont Ibrahim se réclame, regroupe ceux qui connaissent le travail, qui « savent si ça va prendre beaucoup de monde ou pas ». Pour faire partie de ce Nous, il est nécessaire de se distinguer des autres, et « le monde des « autres », c'est d'abord celui des patrons, qu'il s'agisse d'employeurs privés ou de fonctionnaires »[313] disait Hoggart. Selon lui toujours, « les membres des classes populaires hésitent souvent à devenir contremaîtres ou sous-officiers, de peur qu'on ne les accuse d'être passés « de l'autre côté » »[314]. Sur mes terrains, j'ai pu observer nombre d'attitudes ainsi clairement hostiles à l'idée de « passer chef », quand bien même la chose serait possible. Bakary, le délégué CGT de Valévol, se vante même d'avoir refusé

312 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, vendredi 9 mars 2012
313 Richard HOGGART, *La culture du pauvre: étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, *op. cit.*, p. 117.
314 *Ibid.*, p. 119.

plusieurs fois un poste de chef d'équipe. « Moi je veux pas diriger les gens » dit-il. Il en est de même de Nouha, l'homme que j'ai remplacé pour mon premier contrat à Valévol. Il m'avait montré le travail à faire avant de partir en vacances. À son retour, je lui demande, plus pour lancer la conversation qu'autre chose, s'il est satisfait de mon travail. Nouha me répond immédiatement, comme si je l'accusais d'être chef :

> Hein ? Non, moi, tu travailles pas pour moi hein. Non, c'est bien, tu fais ce que tu peux hein ![315]

Si, dans le discours d'Ibrahim, c'est toujours la question de la connaissance du travail qui est mobilisée pour valoriser l'activité, le Nous des nettoyeurs et des nettoyeuses ne s'appuie pas sur la maîtrise technique du travail, contrairement au langage légitime du nettoyage. La connaissance dont il est question ici n'est pas une connaissance savante, au contraire souvent mise à distance. C'est une connaissance vécue, un acquis de l'expérience de la condition ouvrière qui rend cohérent ce Nous. Le même procédé fonctionne d'ailleurs quand le Nous n'est plus tant ouvrier qu'immigré. L'expérience du parcours migratoire est alors notamment partagée par la mobilisation des langues étrangères. Ainsi, à ClariNet, plusieurs ouvriers parlent régulièrement le soninké entre eux, y compris dans des situations où tous maîtrisent le français et pourraient l'utiliser. Un soir, nous nous trouvons Medhi et moi un peu à part d'une conversation dans cette langue, que nous ne parlons ni l'un ni l'autre. Alors que je demande à un ouvrier de quelle langue il s'agit, sa réponse montre très clairement l'importance de cette existence d'un Nous immigré :

> C'est pas du racisme, c'est juste que tu te sens bien, avec des gens de ton pays avec toi, tu parles ta langue...[316]

Si cet ouvrier se sent obligé de me spécifier que « ce n'est pas du racisme », alors même que je ne souhaitais que connaître la langue parlée, c'est que ce Nous immigré peut se trouver en contradiction avec le Nous ouvrier. Ainsi, un autre soir, alors que nous travaillons aux caisses et que certains parlent soninké, Pascal me dit :

> Il faut leur dire d'arrêter hein ? Il faut leur rappeler qu'on est en France. Moi je le fais des fois, je leur dis « quand vous allez à la CAF vous parlez pas comme ça ! ».[317]

Ce faisant, c'est la contradiction entre un Nous immigré et un Nous plus généralement populaire qui est pointée, notamment par la référence à la caisse d'allocations familiales. Mais plus globalement, ce Nous, qu'il soit populaire ou immigré, renvoie largement à ce que Serge

315 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 3 juin 2013
316 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, vendredi 16 décembre 2011
317 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 6 février 2012

Paugam appelle une « désagrégation du nous »[318] ouvrier. Confrontés au manque de perspectives, et à des conditions de travail peu enviables, les ouvriers de ClariNet, et une bonne partie des ouvriers et ouvrières de Valévol n'ont en effet que peu de raisons de s'identifier à leur entreprise, et à une fierté du travail. En revanche, d'autres formes de solidarité et d'identification se développent. « Le « nous » du travail est en lui-même plus difficile à prononcer »[319], mais d'autres formes de Nous peuvent être investies.

Il convient enfin de remarquer que la force du Nous, qu'il soit ouvrier, immigré, ou plus largement populaire, peut être suffisante pour contraindre en partie les employeurs. À ClariNet, les patronnes doivent ainsi s'adresser en espagnol à certains ouvriers pour être comprises. Ibrahim, l'un des chefs d'équipe, Comorien, s'efforce tant bien que mal de s'intégrer dans le groupe des ouvriers parlant soninké. Il a au fil du temps appris quelques mots dans cette langue – des insultes ou des termes graveleux pour l'essentiel –, et les lance régulièrement à travers le magasin, en forme de salut. Si les ouvriers parlant cette langue se moquent souvent gentiment de lui, voire lui dénient le droit d'utiliser ces termes, arguant « qu'il faut être soninké pour dire ça », il n'en demeure pas moins que cette attitude, parmi d'autres, participe de l'autorité que s'est construite Ibrahim, autorité reposant largement sur son identification au reste du groupe, comme s'il n'était qu'un simple ouvrier. Le langage technique, lui aussi, trouve parfois ses limites face à des ouvriers qui ont élaboré le leur. Et si les membres de la hiérarchie de Valévol aiment entre eux – ou devant moi – étaler les preuves de leur maîtrise du langage technique, quand il s'agit de donner des ordres, ils sont contraints de s'exprimer différemment. Quand les chefs d'équipe distribuent les produits le matin, il n'est ainsi plus – ou rarement – question de produit neutre, de détergent et de désinfectant, mais de produit bleu, rouge, et vert. Le mot « produit » disparaît lui-même bien souvent des propos, et l'on envoie un ouvrier ou une ouvrière plus simplement « prendre du bleu ». Si le langage technique disparaît ainsi, c'est que les nettoyeurs et les nettoyeuses, refusant de l'adopter dans les faits, rendent inopérante sa mobilisation par la hiérarchie. Certes, elle peut toujours démontrer en l'utilisant qu'elle dispose de la maîtrise du langage légitime. Certes, nettoyeurs et nettoyeuses comme chefs d'équipe ou autre supérieur peuvent appuyer leurs positions sociales sur ce langage. Mais quand il s'agit de s'assurer que le travail soit fait correctement, on n'a plus d'autre choix, surtout quand comme le matin à Valévol on a affaire à un collectif de travail rassemblé, que d'utiliser les mots que tous comprendront. Or, il se trouve que ces mots ne sont pas ceux du langage légitime, mais ceux du langage couramment mobilisé par les nettoyeurs et les nettoyeuses.

318 Serge PAUGAM, *Le salarié de la précarité*, *op. cit.*, p. 247.
319 *Ibid.*, p. 248.

Portrait : Stéphanie

Toi j'aimerais pas avoir tes horaires [9 heures – 17 heures], le matin c'est mieux. Avant je faisais tes horaires, j'aimais pas. Mais c'est bizarre aussi la nuit, dans la zone industrielle, quand t'arrives le matin, t'es toute seule... Moi des fois je suis parano, je me dis si il y a quelqu'un qui me suit et tout, je peux rien faire...[320]

Avec Stéphanie, agent de service à la crèche des Bambins heureux, je n'ai pas pu réaliser d'entretien, nous verrons pourquoi. J'ai néanmoins retenu son cas ici pour deux raisons. La première est qu'il s'agit de la seule nettoyeuse de l'enquête qui ne soit pas ouvrière d'une entreprise de nettoyage, mais directement embauchée par le donneur d'ordre (la crèche). La seconde raison est qu'elle est aussi l'une des personnes dont j'ai été le plus proche, bien que cela puisse rendre étonnant le refus d'entretien sur lequel se conclura notre relation. Cette proximité au travail, si elle ne remplace très certainement pas un véritable entretien approfondi hors du lieu de travail, a permis néanmoins de nombreuses discussions informelles sur le travail mais aussi sur la vie hors travail.

Stéphanie a 32 ans au moment de l'enquête, elle travaille à la crèche des Bambins heureux depuis 7 mois, en CDI. Avant cela, elle était assistante d'éducation dans un collège. Stéphanie est née en France de parents immigrés portugais. Alors que sa famille, « les seuls portos de la ville », a subi le racisme durant son enfance, c'est chez son propre père qu'elle dit l'avoir retrouvé plus tard, à l'arrivée d'une famille « d'arabes ». Son père ira jusqu'à lui dire que si elle osait se marier avec un arabe, « il lui roulerait dessus », sans qu'il soit bien clair s'il s'agirait de rouler sur elle ou son mari. Toujours est-il que c'est l'un des fils de cette famille qu'elle finira par épouser, et avec lequel elle aura ses deux enfants à 18 et 20 ans. Au moment de l'enquête, sa fille a 14 ans, et son fils 12 ans, mais le mari a disparu de la circulation. Une trop forte consommation d'alcool et de cocaïne, et une propension marquée à découcher, ont fini par éveiller les soupçons de Stéphanie, qui autour de ses 23 ans a fini par le mettre à la porte. Elle est depuis divorcée, et vit seule avec ses deux enfants, en banlieue parisienne. Stéphanie a retrouvé un compagnon, Nordine, « un kabyle ». Les choses deviennent sérieuses entre eux, et elle parle d'avoir de nouveau des enfants, projet qui se réalisera une fois mon terrain terminé.

Depuis quelques temps, il est difficile de dire combien exactement, le père des deux premiers enfants de Stéphanie donne de nouveau signe de vie. Les rencontres sont rares,

320 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, vendredi 13 juillet 2012

mais il entretient un contact par téléphone et communication internet avec son ancienne femme et ses enfants. Stéphanie y accorde d'ailleurs beaucoup d'importance. Elle n'est pas tendre avec « leur père » devant moi, mais dit ne jamais le critiquer devant ses enfants. Ces derniers tiennent une place essentielle dans sa vie, et la frontière entre vie privée et travail n'est pas toujours clairement établie chez Stéphanie. Un objet incarne particulièrement bien le maintien d'un lien avec sa vie familiale au travail : il s'agit de son téléphone. Stéphanie a investi dans un *smartphone* de marque, quoi qu'il ne s'agisse pas du dernier modèle. Elle l'a acquis d'occasion sur le site internet Le bon coin. Si la dépense reste accessible (un peu plus d'une centaine d'euros selon Stéphanie), elle n'est pour autant pas négligeable. Stéphanie n'a pas pour habitude de porter des vêtements de marque, et les quelques bijoux qu'elle arbore ne paraissent pas avoir une grande valeur – bien que je ne sois pas expert en la matière. Les quelques produits de beauté que j'apercevrai parfois ne sont pas non plus siglés L'Oréal ou Guerlain. Pourquoi alors cet investissement lourd dans un téléphone nettement plus cher que le premier prix ? C'est là un signe de l'importance de l'objet pour Stéphanie.

Tout au long de nos journées de travail, et notamment de nos discussions dans la lingerie ou la cuisine de la crèche, nos échanges se ponctuent d'interruptions liées au téléphone de Stéphanie. Généralement, c'est un appel ou un message de l'un de ses enfants, sa fille plus souvent que son fils. À l'occasion, il peut s'agir d'autre chose, comme quand elle prend rendez-vous chez un médecin, ou qu'elle répond à une amie. Ces interruptions jouent également un rôle important dans le conflit larvé qui oppose Stéphanie à Caroline, la directrice de la crèche. Cet usage fréquent du téléphone est reproché à Stéphanie lors de son entretien d'évaluation annuel par exemple, et cette dernière s'efforce de se cacher quand elle l'utilise. La chose est d'ailleurs d'autant plus complexe qu'il s'agit d'éviter non seulement Caroline, mais aussi toute une partie des professionnelles de la petite enfance, soupçonnées de rapporter tout manquement aux règles à la direction.

S'il y a un centre de gravité à la vie de Stéphanie, ce sont indéniablement ses enfants. Qu'il s'agisse d'un appel téléphonique, d'une discussion dans la lingerie ou d'une absence exceptionnelle, il ne se passe presque pas un jour sans que leur présence indirecte me soit rappelée. Chacune de nos discussion ou presque est ponctuée d'une référence à son fils ou sa fille. Un jour que nous parlons argent, ce sont les 200 euros de l'allocation de rentrée scolaire qui sont sa préoccupation. À peine reçus, leur utilisation est déjà minutieusement prévue :

Ça va payer le sport pour toute l'année, et puis je leur ai acheté un jogging chacun aussi, un Adidas à 30 euros tu vois.[321]

Quand vient dans la discussion la question de l'homosexualité, c'est à l'éventualité que son fils ait cette orientation sexuelle qu'elle pense immédiatement, m'expliquant que cela ne la dérangerait pas du tout. S'agissant des rapports de travail aussi, ses enfants constituent une référence. Pour expliquer ses rapports difficiles avec Caroline, la directrice de la crèche, Stéphanie mobilise ainsi cet exemple :

Franchement des fois, c'est limite du harcèlement tu vois. Genre une fois, je pouvais pas venir. Je l'ai appelée le soir, je lui ai laissé un message pour lui dire « voilà, mon fils il est malade, je vais pas venir demain on va aux urgences. La meuf elle m'appelle à 5h du mat, pour me dire « oui, est-ce qu'il est vraiment malade ? Il faudrait venir au moins entre 9h et 11h ». Non mais sérieux, mon fils il est aux urgences quoi ! Et après on a vu, il avait l'appendicite, il fallait qu'il se fasse opérer et tout, elle me fait « non, mais l'appendicite c'est une petite opération, vous pouvez le laisser là-bas »... c'est pas n'importe quoi ça ?[322]

Si la santé de ses enfants est très importante pour Stéphanie, la sienne propre chancèle parfois sous les poids cumulés du travail et des obligations familiales. Avant que nous nous connaissions, elle a souffert de dépression. Depuis, elle prend régulièrement des anxiolytiques, auxquels elle me dit avoir développé une certaine accoutumance :

Au début t'en prends un quart, après un demi, et puis ça te fait plus rien donc t'en prends 1, puis 2, jusqu'à 8, c'est... ouais après c'est pas bon quoi. Moi je suis allée jusqu'à 3. Et puis c'est bizarre, tu dors mais tu fais pas de rêve, ça te shoote.[323]

Au fil de mon immersion à la crèche, les rapports de Stéphanie se détériorent de plus en plus avec une partie des professionnelles de la petite enfance. Sans qu'il soit possible de dire à quel point les deux processus sont liés, Stéphanie me dit au même moment se sentir « replonger » :

Là, ça va pas trop, je sens que ça recommence. Pendant les vacances, j'ai fait un genre de crise d'angoisse, je me suis mise à trembler tout un côté et tout, je me suis évanouie... là, je vais voir le médecin pour faire des examens et tout. Mais pour moi, c'est la dépression qui revient, quand t'as fait une dépression après t'es dépressif pour toujours. Mais tu vois, je veux pas replonger. Là, je me sens pas bien, tu sais t'as l'impression de tomber dans les pommes mais pas d'un coup quoi, tu vois ? Et des fois, ça me fait peur tu sais, en conduisant... Mais je veux pas arrêter, je veux pas céder à ça tu vois.[324]

---

321 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, jeudi 23 août 2012
322 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, lundi 23 juillet 2012
323 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, mercredi 25 juillet 2012
324 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, mercredi 22 août 2012

Cette consommation de médicaments, Stéphanie m'en parle assez librement. Alors que nous ne nous connaissons que depuis quelques semaines, elle n'hésite pas à me raconter en détail cet épisode où elle s'est évanouie durant ses vacances. Mais ce n'est pas pour autant qu'elle expose ces détails à n'importe qui, et quand son médecin relativise son vécu, le sentiment de honte refait surface :

> **Tu vois j'ai l'impression qu'il me croit, mais qu'il me croit pas... C'est un peu bizarre... En plus j'ai honte de la dire, enfin il y a des gens avec qui j'ai pas honte. Mais tu vois là, j'en reprends de plus en plus, alors que c'est pas très bien, après je suis défoncée tu vois. C'est pour ça, il faudrait que le médecin il me donne un anti-dépresseur, parce que là…**[325]

Tout au long de mon travail à la crèche, Stéphanie et moi nous entendions très bien. Mise au courant de mon travail de recherche, elle trouva la démarche intéressante, et ma demande d'un entretien fût acceptée immédiatement. Quand, mon départ approchant, je lui ai proposé de concrétiser cette demande, Stéphanie m'a promis de m'inviter à son domicile. Nous avons convenu de nous recontacter par téléphone pour régler les détails. Malgré de multiples relances, je ne suis jamais parvenu à mener cet entretien. Si Stéphanie répondait généralement à mes messages – presque jamais à mes appels –, la conclusion de notre échange était toujours qu'elle me recontacterait très vite, à la suite de quoi s'écoulait entre quelques jours et quelques mois avant une nouvelle tentative de ma part. La seule fois où Stéphanie a répondu à un de mes appels, j'ai tenté de revenir à la crèche, pour saluer mes anciens collègues. J'espérais qu'un contact direct serait plus productif. Il n'en a rien été, et si Stéphanie était manifestement contente de me revoir, elle n'a à nouveau pas donné suite à mes propositions d'entretien.

Ce refus de terrain reste en partie une énigme pour moi. N'ayant à aucun moment senti de malaise dans nos échanges, j'ai beaucoup de mal à en comprendre les raisons exactes. Plusieurs hypothèses sont néanmoins explorables. La première est tout simplement que Stéphanie n'a pas le temps. Trop occupée par son travail et l'éducation de ses enfants dont l'un est né environ un an après mon départ, elle a peut-être tout simplement trop à faire pour me consacrer du temps. Cependant, la bonne entente qui régnait entre nous me paraît suffisante pour considérer que cette hypothèse est insuffisante. Il se peut en revanche que Stéphanie ne souhaite pas me dévoiler directement une partie de sa vie dont elle m'a beaucoup parlé, mais qu'elle ne m'a jamais montré. Ses enfants, son conjoint, son appartement et le voisinage, je les connais uniquement par ce qu'elle m'en a dit. Il est

325 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, vendredi 24 août 2012

possible que Stéphanie souhaite que cela reste ainsi, et pose les limites de sa collaboration aux portes de la crèche. Cette hypothèse me paraît relativement probable, mais il reste que c'est Stéphanie qui a toujours insisté dans nos discussions pour que l'entretien se déroule chez elle, quand je lui proposais également de discuter à mon domicile ou dans un lieu public. Ma dernière hypothèse est celle d'une trop forte violence symbolique, dont je n'aurais pas su mesurer les effets, aveuglé par notre relation en apparence cordiale. Après tout, rien ne dit que Stéphanie l'ait vécu de la même manière, et peut-être n'a-t-elle accepté mes demandes d'entretien que pour sauver la face. Dès lors, ce refus de terrain pourrait être interprété comme le résultat d'une relation trop asymétrique, d'une différence trop grande entre le chercheur et le monde étudié, différence que même l'immersion n'aura pas pu combler.

Chapitre VI : La relation de service

La relation avec les clients et les usagers, dans toute leur diversité, est un point fondamental dans le travail de nettoyage, du fait qu'il s'agit d'une profession de service. Dès lors, les nettoyeurs ne font pas seulement l'expérience d'une relation salariale classique, où les seules personnes à qui ils doivent rendre des comptes sont situées dans la hiérarchie de l'entreprise, mais doivent aussi composer avec la présence (ou l'absence) des personnes identifiables soit comme « clients » de l'entreprise (c'est à dire le plus souvent les salariés de l'entreprise ou du service public donneur d'ordres), soit comme « usagers » du service de nettoyage (pouvant également être des collègues dans le cas d'une absence de sous-traitance). Cette relation de service, liée à l'importance de la sous-traitance dans le secteur, mais aussi à la nature même du travail de nettoyage, se déploie en même temps que la relation salariale, et complexifie les relations des nettoyeurs et nettoyeuses avec celles et ceux qui les entourent. Dans ce chapitre, je m'efforcerai donc de préciser comment fonctionne cette relation de service, et quel est son impact sur le travail des nettoyeurs et des nettoyeuses. Dans un premier temps, je m'intéresserai aux perturbations engendrées par la présence des nettoyeurs et des clients et usagers dans un même lieu de travail. Nous verrons que pour différentes raisons, tenant notamment à la nature du travail mais aussi à sa désignation comme sale boulot, les nettoyeurs et nettoyeuses voient leur activité poser problème, et sont dans l'obligation d'adapter leur travail pour limiter l'impact de leur présence sur les clients et les usagers. Je montrerai également que clients et usagers ne sont pas considérés de la même manière, et que cette nécessité d'adaptation varie selon le contexte du travail – situation de sous-traitance ou non, entreprise publique ou privée notamment. Je m'intéresserai ensuite à un autre aspect essentiel de la relation des nettoyeurs et nettoyeuses avec les clients et les usagers, à savoir l'évaluation du travail. Nous verrons que cette évaluation est omniprésente, bien qu'elle ne soit pas toujours très visible. Dans le cas de la sous-traitance, je montrerai qu'elle peut également placer les nettoyeurs et les nettoyeuses dans un dilemme. Quand la relation de service impose des actions contradictoires avec la relation salariale, ils et elles doivent alors composer à la fois avec les ordres de leur supérieur hiérarchique, et avec l'évaluation de l'entreprise cliente. Enfin, je chercherai à comprendre comment les clients et les usagers peuvent constituer une source de dévalorisation, mais aussi de reconnaissance pour les nettoyeurs et les nettoyeuses. Si nous verrons que d'une manière générale, le travail est largement dévalorisé, il sera aussi question des possibilités de se voir reconnu au travers d'une relation de service qui peut se transformer en relation entre collègues.

1. Une présence qui dérange

L'élément le plus évident s'agissant des interactions entre les nettoyeurs et les clients ou les usagers est constitué par la nature problématique de la présence des uns et des autres dans un même lieu. Si les nettoyeurs sont tout autant dérangés dans leur travail par la présence d'un client qu'ils dérangent ce client dans son travail, si la présence d'une nettoyeuse dans l'environnement proche d'un usager pose souvent autant de problèmes à l'une qu'à l'autre, les nettoyeurs et les nettoyeuses se trouvent, de par la désignation de leur travail comme moins important, forcés de prendre en charge la majorité des adaptations. Reporter le nettoyage d'une surface à plus tard, nettoyer dans des positions inconfortables, sont autant de stratégies que les nettoyeurs et nettoyeuses développent, et sont supposés développer pour régler le problème fondamental de leur présence. Cela ne signifie pas que les clients ou usagers ne mettent jamais en œuvre de stratégies d'adaptation, depuis la dispense de nettoyer un endroit jusqu'à la participation directe au travail du nettoyeur pour l'aider. Simplement, le nettoyeur est supposé trouver des solutions et s'adapter, là où le client et l'usager peuvent le faire ou non. Le premier se verra reprocher sa présence, là où les seconds pourront arguer d'une activité à l'importance prépondérante. Toutes choses qui font qu'en définitive, ce sont bel et bien les nettoyeurs et nettoyeuses qui doivent assumer le poids de ces interactions problématiques, et qui se verront reprocher de ne pas les résoudre si elles persistent trop.

1.1. Sous-traitance et interactions

L'une des particularités du nettoyage, fréquemment notée, est son appartenance au secteur des services. Si au départ, comme l'explique Jean-Michel Denis[326], le nettoyage est une activité industrielle (les premières entreprises de nettoyage étant des entreprises de manutention qui se sont diversifiées), un fort processus d'externalisation l'a peu à peu transformé en une activité de services. Son externalisation, officialisée par la création d'une branche professionnelle et la signature de la première convention collective en 1981, est toujours en cours. Selon la Feni, « l'explication principale de [la] croissance constante et soutenue [du secteur] est liée à l'évolution du taux de pénétration du marché par les entreprises de propreté due à l'externalisation continue des services. Les estimations montrent, en moyenne pour tous les pays européens, une augmentation de la pénétration du marché qui est passée de **43%** en 1989 à **64,7%** en 2010 »[327]. De ce fait, les ouvriers du nettoyage travaillent fréquemment en situation de

326 Jean-Michel DENIS, « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel. », *op. cit.*, p. 47.
327 *FENI - EFCI: Secteur*, http://www.feni.be/index.php?id=18&L=1, consulté le 22 août 2014.

« sous-traitant », et en rapport direct avec les salariés et/ou les représentants de la direction du « donneur d'ordres ».

La situation de sous-traitance, au-delà des complexes questions relatives à l'évaluation, ou la reconnaissance du travail, dont je traiterai plus bas, est à l'origine d'un problème essentiel que l'on retrouve presque toujours dans le nettoyage industriel : celui du dérangement occasionné, voire des conflits provoqués par l'exercice de deux activités de travail dans un même lieu. En effet, la nature même du nettoyage industriel étant de garder propre l'outil ou le lieu de travail des salariés du donneur d'ordres – qu'il s'agisse de bureaux, de vitrines, ou encore de chambres d'hôpital –, les nettoyeuses, nettoyeurs, et le personnel du donneur d'ordres, que j'appellerai ci-après les « clients » en reprenant le langage indigène des employeurs et des ouvriers du nettoyage, se trouvent nécessairement en contact plus ou moins direct, avec des tâches qui ne sont pas toujours compatibles.

Le problème de cette co-présence dans un espace est à double sens. « La réflexion sur la saleté implique la réflexion sur le rapport de l'ordre au désordre, de l'être au non-être, de la forme au manque de forme, de la vie à la mort »[328], nous dit Mary Douglas. Paradoxalement, bien qu'il soit là pour ranger, remettre de l'ordre, la présence du nettoyeur a toujours quelque chose de fondamentalement dérangeant pour ceux qui en sont, directement ou non, les témoins. Le cadre dont on nettoie le bureau en son absence craint de voir son organisation perturbée. Les manutentionnaires d'un supermarché perdent du temps dans leur mise en rayon, provisoirement encombrés par les nettoyeurs. Le grand décapage d'un service de l'hôpital le rend inaccessible ou presque pendant les quelques jours qu'il dure. Les sols humides fraîchement nettoyés sont impraticables par les enfants d'une crèche. Bref, la présence des nettoyeuses et des nettoyeurs, et le résultat de leur travail, ont de multiples incidences sur les clients. Mais à l'inverse, la présence de ces clients a également des incidences sur le travail des ouvriers et ouvrières du nettoyage. Il est parfois nécessaire d'attendre qu'un salarié du donneur d'ordres termine son travail avant de pouvoir nettoyer un espace. Si quelqu'un renverse un baril de lessive, comme cela m'est arrivé à l'hôpital, une tâche supplémentaire exceptionnelle est ajoutée au planning, et il faut réorganiser son travail en fonction de l'urgence de la tâche. Il arrive également qu'un espace encore humide soit emprunté par d'autres travailleurs, et il faut alors repasser derrière. La double présence des nettoyeurs et des clients engendre donc une nécessité d'adaptations pour que chacun puisse faire son travail. Ces adaptations sont nécessaires pour les nettoyeurs comme pour les autres travailleurs.

328 Mary DOUGLAS, *De la souillure: essai sur les notions de pollution et de tabou*, *op. cit.*, p. 27.

Cependant, si le problème est à double sens, les solutions, elles sont unilatérales : le nettoyeur ou la nettoyeuse doit s'adapter. Il ne faut pas entendre ici que les clients ne feraient aucun effort pour lui faciliter le travail, bien au contraire. La différence réside dans l'impératif social qui s'impose aux nettoyeurs et aux nettoyeuses. Quand des adaptations sont nécessaires, trois cas de figure sont possibles : le nettoyeur s'adapte, le client s'adapte, ou les deux s'adaptent. On notera d'ailleurs que tout cela n'a rien à voir avec la bonne ou la mauvaise volonté de chacun, chacun pouvant modifier son travail volontairement ou en y étant contraint. Et c'est là que le bât blesse, car si les ouvriers et ouvrières du nettoyage doivent régulièrement s'adapter contre leur gré, c'est nettement plus rarement le cas des salariés du donneur d'ordres. Ces derniers adaptent leur travail au sens où leur direction leur impose certaines choses (libérer un espace, rester plus longtemps le soir dans un magasin...). Mais quand des aménagements imprévus sont nécessaires, c'est au nettoyeur de s'adapter, ou de convaincre son interlocuteur de le faire.

Si les nettoyeurs et les nettoyeuses subissent cet impératif d'adaptation, c'est pour deux raisons essentielles. La première, développée notamment par Nathalie Benelli, tient à la dévalorisation du travail de nettoyage par rapport à celui de ceux qu'elle appelle « les bénéficiaires ». « Incontestablement, dit-elle, le travail des bénéficiaires est considéré comme prioritaire par rapport à celui des nettoyeuses, priorité qui est intériorisée et par le personnel de nettoyage, et par les bénéficiaires »[329]. On notera que ce passage traite du « nettoyage de maison », que Benelli distingue du « nettoyage de « care » », de la « maintenance », et du « nettoyage industriel », par son « caractère généralement peu formalisé »[330] notamment. Mais il me semble que cette désignation du travail de nettoyage comme non-prioritaire est tout à fait extensible aux autres domaines, et ce d'autant plus quand le nettoyage est une activité sous-traitée, ce qui introduit une différence de statut entre les travailleurs-clients, et les nettoyeurs. Cependant, ce n'est pas seulement la question de la priorité qui est en jeu, mais plus globalement l'impact du travail de nettoyage sur les salariés du donneur d'ordres. « Quand on vous voit, on sait que ça va être la merde »[331], nous dit ainsi un soir une chef de magasin DiscountPlus, rappelant que nous sommes pour elle avant tout un problème. Cette désignation engendre deux effets principaux : un impératif social pour les nettoyeurs (ne pas déranger, ou le moins possible), et un déni tout aussi social de l'importance des conséquences pour les nettoyeurs de la présence des clients.

329 Natalie BENELLI, *Nettoyeuse: comment tenir le coup dans un sale boulot*, *op. cit.*, p. 154.
330 *Ibid.*, p. 129.
331 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 30 janvier 2012

L'impératif social peut être illustré par une situation fréquente à ClariNet. Lors des nettoyages courants des magasins, il est possible de distinguer deux types de tâches. Les premières, comme le nettoyage des étiquettes, des congélateurs, ou des extincteurs, peuvent être réalisées dès notre arrivée, alors que le magasin est encore ouvert au public. Les secondes, comme le nettoyage des caisses, ou celui des sols, nécessite la fermeture au moins partielle – dans le cas des caisses – du lieu. Cela peut engendrer des situations comme celle décrite ci-dessous :

> Vers 19h30, on a fini la majorité du travail, mais le magasin ferme à 20h, impossible d'attaquer les caisses. Du coup on reste à ne pas faire grand chose, on essaye de prendre un peu d'avance sur la fin (par exemple on fait les machines avec Medhi). Enfin, on peut commencer les caisses, les deux libres sont faites assez vite (on est quatre dessus). Il en reste deux, et manifestement le chef de magasin a décidé de faire ses comptes dessus... du coup on est bloqué. Personne ne lui dit rien, mais Daouda n'a plus rien à faire, on voit bien qu'il attend de pouvoir se mettre au travail dessus. Mais l'homme ne bouge pas, comme s'il ne nous voyait pas. Enfin, il finit par s'en aller, les deux dernières caisses sont faites rapidement.[332]

Alors que nous attendions la fermeture complète du magasin pour terminer le nettoyage des caisses, notre organisation se trouve perturbée par le choix du chef de magasin de continuer à mobiliser l'espace pour faire ses comptes. Nous pourrions alors lui demander de se déplacer, afin de pouvoir continuer le travail. Mais, et c'est là que se manifeste l'impératif social à ne pas déranger, nous préférons attendre. Tout au plus, Daouda ira jusqu'à attendre ostensiblement, pour manifester le problème, mais il ne nous vient pas à l'esprit de demander directement au chef de magasin d'aller faire ses comptes ailleurs.

Le déni par les clients de l'importance des conséquences de leur présence est plus difficile à percevoir concrètement, justement parce qu'il s'agit d'un déni. Finalement, c'est lorsque les nettoyeurs et nettoyeuses mettent en avant ce déni, et qu'un conflit s'installe, que ce phénomène se fait le plus visible. La scène suivante se déroule le 15 août, à Valévol. Nous sommes en train de décaper un service vide de l'hôpital avec Arnaud et Nadejda, ce qui nécessite que personne ne marche sur les endroits propres, prêts à être cirés :

> Au milieu de matinée, ce sont des pompiers qui arrivent, pour faire quelque chose avec les extincteurs. Arnaud s'énerve directement avec un des pompiers :
>
> Arnaud : Nan mais sérieux, c'est quoi ça encore ? Non, c'est pas possible là, on vient de nettoyer, faut attendre.
>
> Le pompier : Ah bah ouais mais là nous on va pas attendre hein, on doit travailler.

332 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 2 janvier 2012

Arnaud : Bah nous aussi, alors comment on fait ? On va pas finir à 15h hein !

Le pompier, se dirigeant vers une pièce décapée : Ah bah ça moi non plus.

Arnaud s'énerve : Putain, mais c'est pas possible, merde, même un jour férié ils sont là ! Fait chier !

Arnaud se dirige vers les pompiers. Je ne le suis pas, donc je ne sais pas ce qu'ils se disent, mais le ton baisse, et les pompiers ont des sur-chaussures* quand je les recroise. Par ailleurs, ils semblent être attentifs à ne pas trop déranger, l'un d'eux me demande par exemple d'aller accrocher pour lui un autocollant sur une porte pour éviter de marcher sur un sol humide.[333]

L'exemple est typique : malgré le refus catégorique d'Arnaud, le pompier refuse que ce soit à lui de s'adapter, et il joint le geste à la parole, en se dirigeant vers un endroit où nous devrons repasser. On remarquera cependant deux choses. D'abord, le déni est relatif non pas aux conséquences de l'action – c'est pourquoi le pompier ne nie pas le problème, mais utilise le « ouais mais » –, mais bien à l'importance de ces conséquences – tout à fait conscient du problème, il s'apprête néanmoins à marcher sur le sol propre. Ensuite, dans cet exemple, nous ne sommes pas les seuls à nous adapter : les pompiers choisissent finalement de mettre des surchaussures (sorte de housse en plastique permettant de moins salir), et s'efforcent de ne pas trop salir. La différence entre eux et nous ne réside donc pas dans le fait de s'adapter, mais dans le fait de devoir s'adapter. S'ils font des efforts, c'est parce qu'ils en ont décidé ainsi. Si nous acceptons leur intrusion, c'est parce que nous n'avons pas d'autre choix. Un médecin ordonnant aux pompiers de repasser un autre jour ne se serait sans doute pas vu négligé aussi facilement, le pompier aurait probablement tenté de négocier, ou serait repassé un autre jour. Avec les ouvrières et ouvriers du nettoyage, il s'impose : les conséquences sur notre travail, même mises en avant par Arnaud, sont un argument insuffisant pour l'en dissuader. Cela nous amène à la seconde cause de l'impératif d'adaptation pour les nettoyeurs et les nettoyeuses : la nature même de leur travail.

Si en effet il existe un impératif social à l'adaptation des nettoyeurs et des nettoyeuses, lié au fait que leur travail est considéré comme « moins important », un autre impératif, matériel cette fois, pèse sur eux. Celui-ci est lié au caractère éphémère du travail de nettoyage. Le travail a pour caractéristique de ne pas se définir par la production (d'un espace propre par exemple), mais bien plus par une absence (de sale, de traces). Anne Flottes, à propos d'agents d'un service de voirie explique ainsi que leur travail « n’est pas de fabriquer de la propreté, mais de lutter

333 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 15 août 2015

contre l'envahissement par les ordures, la végétation, la neige, le verglas »[334]. Or, lors des interactions avec les clients, le principal problème des nettoyeurs et des nettoyeuses vient bien souvent justement des traces laissées par ces derniers (en particulier en marchant sur un sol humide). Il en résulte des arrangements qui se font couramment au désavantage des nettoyeurs et des nettoyeuses. Classiquement, comme dans la situation décrite ci-dessus, l'enjeu est de savoir qui pourra « passer en premier », du nettoyeur ou du client. Dès lors, chacun sait que si l'ouvrier ou l'ouvrière du nettoyage passe en premier, le risque est que son travail soit anéanti par le passage du client sur un espace encore en train de sécher. La conclusion est qu'en définitive, même pour le nettoyeur, il est souvent plus bénéfique de passer en dernier, que de courir le risque de devoir recommencer. Il y a donc également un facteur technique à l'origine de l'impératif d'adaptation des nettoyeurs et des nettoyeuses à la présence des clients.

1.2. La co-présence avec les usagers et usagères

D'autres individus peuvent être présents sur le lieu de travail du nettoyeur, en simultané ou non. Ces individus, ni nettoyeurs, ni clients de la société de nettoyage, utilisent également les locaux nettoyés, mais n'ont pas de relation hiérarchique ou commerciale avec les nettoyeurs et les nettoyeuses. Leur rapport avec eux se fonde uniquement sur l'usage qu'ils font de l'espace nettoyé, et c'est pourquoi je les appellerai simplement les « usagers ».

Si les clients bénéficient du cadre de la relation de sous-traitance pour qualifier leur travail de « plus important », ce n'est pas le cas des simples usagers des lieux. Ces derniers ne peuvent se revendiquer de l'appartenance à une entreprise donneuse d'ordres, ce qui transforme la relation que peuvent avoir les ouvriers et ouvrières avec eux. L'impératif social à ne pas déranger, s'il existe toujours pour les nettoyeurs et les nettoyeuses dans leur relation avec les usagers, n'est pas construit de la même manière qu'avec les clients. À ClariNet, c'est autour du statut ambigu des usagers du lieu – essentiellement les clients du supermarché – que se construit cet impératif social. Car si nous n'avons sur le papier aucun compte à rendre à ces personnes, elles sont néanmoins souvent perçues plus comme des clients que comme des usagers par les ouvriers de ClariNet. Si de mon côté j'ai tendance à considérer que les seuls ordres auxquels je dois obéir sont ceux de ma hiérarchie et du responsable du donneur d'ordres DiscountPlus, beaucoup de mes collègues considèrent les clients du supermarché comme les leurs, et s'attachent à les satisfaire. Dès lors, déranger ces personnes constitue une faute, comme me le fait remarquer un

334 Anne FLOTTES, « Conflits de personnes, « guerre des clans » : deux enquêtes dans les services », *Travailler*, vol. 11, nº 1, 1 Mars 2004, p. 151.

jour Medhi. Alors que je dois nettoyer sous des bacs sur roulettes, je déplace ces derniers au milieu d'une allée du magasin.

> Medhi me lance : « tu cherches la merde avec les clients toi », je réponds qu'ils peuvent toujours passer et que de toute façon je n'ai pas le choix. Mais il a raison, personne ne me dit rien mais j'emmerde clairement le monde, et certains clients le font sentir légèrement.[335]

Si les ouvriers de ClariNet identifient les clients de DiscountPlus à des clients de ClariNet, c'est qu'ils retirent quelque chose de cette identification. Ce faisant, c'est aussi leur propre identification, non plus comme nettoyeurs mais comme représentants de DiscountPlus qui est transformée dans le regard des clients du supermarché. C'est ce qui explique l'empressement avec lequel mes collègues, quand ils le peuvent, s'efforcent de répondre aux demandes de ces clients. Qu'il s'agisse de repérer le rayon frais ou d'obtenir des informations sur l'heure de fermeture du magasin, il n'est pas rare de voir un ouvrier de ClariNet interrompre son travail pour rechercher le renseignement voulu. Si je fais cette hypothèse que c'est l'identification à DiscountPlus qui motive ces ouvriers à répondre aux demandes des clients, c'est aussi que je ne ressentais moi-même pas du tout cette motivation. Disposant d'autres possibilités d'identification, ces interactions ne constituaient à mes yeux que des perturbations irritantes. Sur ce point, il apparaît finalement que je touchais probablement aux limites de la méthode de l'immersion, et qu'il convient de relativiser la similarité entre mon vécu de l'activité de nettoyage, et celui de la majorité des ouvriers et ouvrières.

À ClariNet, c'est donc avant tout comme des clients que sont considérés les usagers du lieu. Mais ce n'est pas toujours le cas, notamment semble-t-il quand le donneur d'ordres est un service public. Medhi, pour qui ClariNet n'est qu'un emploi d'appoint, travaille par ailleurs à temps plein pour une grande entreprise de nettoyage. Son travail consiste à nettoyer des gares de la SNCF. Quand je lui demande s'il s'efforce de satisfaire les demandes de renseignements des usagers, il m'explique :

> Je vais pas compliquer les choses, si je sais pas, bah je sais pas et voilà... parce que je sais pas si il y a un chef qui traîne à côté de moi, il va me dire à la fin « je sais pas, tu fais quoi exactement, tu travailles avec moi ou avec la SNCF ? ».[336]

Il est intéressant de constater que le changement semble surtout s'opérer au niveau de la perception qu'a la hiérarchie de l'entreprise sous-traitante des usagers. Si les clients d'une entreprise privée doivent être le moins dérangés possible, il semble que la satisfaction des

335 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, vendredi 16 décembre 2012
336 Extrait d'entretien avec Medhi

usagers d'un service public soit plus secondaire, ce qui est confirmé par un autre exemple à Valévol. Thomas, l'un des chefs d'équipe, m'entraîne un jour pour que nous allions nettoyer un ascenseur dont quelqu'un semble s'être plaint. Comme souvent à l'hôpital, il y a en fait trois ascenseurs répondant à la même commande, et nous devons donc attendre que celui qui est sale arrive à notre étage, sans réellement pouvoir le contrôler. Quand l'ascenseur à nettoyer arrive, une femme est à l'intérieur. Alors que nous n'avons en réalité attendu que peu de temps, Thomas l'interpelle : « Madame, ça fait une heure qu'on attend cet ascenseur là pour le nettoyer, est-ce que ça vous dérangerait d'en prendre un autre ? »[337]. La femme accepte de changer d'ascenseur, ce qui me permet de nettoyer.

Ce type de situations aurait été tout à fait inenvisageable à ClariNet, où les clients de DiscountPlus disposaient toujours de la priorité, pouvant aller jusqu'à interrompre notre travail pour attraper un produit ou traverser une allée. À l'hôpital au contraire, comme le montre l'exemple ci-dessus, il est possible, surtout pour les chefs d'équipe mais aussi pour les ouvriers et ouvrières, de passer avant les usagers du lieu quand ils ne sont pas salariés de l'hôpital. Toutefois, cette possibilité n'est pas sans limite, et la présence fondamentalement dérangeante du nettoyeur n'est pas pour autant oubliée. La chose est particulièrement vraie quand il s'agit de nettoyer un service, comme je le note l'une des premières fois que cette tâche m'est attribuée :

> Une des différences qu'il y a à nettoyer un service, est qu'il faut tenir compte des patients. Ici par exemple, on m'explique que pour les chambres 1 et 2, « il faut faire attention. Là c'est une dame qui s'énerve, donc tu fais juste un coup vite fait, tu essayes de pas la réveiller, sinon elle va se mettre à crier. Lui, c'est un monsieur qui peut avoir des accès de violence, donc là pour une fois il dort, d'habitude il est tout le temps levé, alors fais pas la chambre tant qu'il dort. Attends qu'il soit levé », me dit une infirmière.[338]

Il s'avère donc possible pour les nettoyeurs et les nettoyeuses d'imposer un peu plus leur présence auprès des usagers, du fait qu'il n'existe pas de relation de subordination formalisée comme avec les salariés du donneur d'ordres, que j'ai appelés ici clients. Cette possibilité paraît d'autant plus mobilisable que les usagers sont clairement identifiés comme tels, et non comme des clients, ce qui explique que la présence des nettoyeurs soit plus assumée face aux usagers d'un service public. Toutefois, il n'en reste pas moins que le caractère problématique de cette présence peut là encore être rappelé, notamment par l'intermédiaire des salariés du donneurs d'ordres qui peuvent transformer un rapport nettoyeur/usager en rapport nettoyeur/client, en particulier si le dérangement des usagers a des conséquences sur leur propre travail. C'est le cas

337 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 19 juin 2013
338 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 25 juin 2013

dans l'exemple ci-dessus, où mon rapport nettoyeur/usager avec les patients de l'hôpital est transformé en rapport nettoyeur/client par le biais des recommandations – qui sont en fait des ordres – de l'infirmière.

2. Le travail évalué

« Maintenir dans le temps un état de propreté jugé satisfaisant engage des exigences diverses et de niveau variable : celles de l'exécutant, celles des responsables de site, celles des donneurs d'ordres quand le service est sous-traité, et celles des usagers des lieux concernés »[339]. Un trait parfois peu visible, mais quasiment toujours présent dans le discours des clients et des usagers lors de leurs interactions avec les nettoyeurs et les nettoyeuses, est l'évaluation du travail de ces derniers. Loin de ne concerner que les personnes ayant autorité en la matière (responsables du contrôle, représentants de la hiérarchie du donneur d'ordres...), cette omniprésence de l'évaluation est un trait caractéristique de l'ensemble des interactions avec les clients et les usagers (caissières de supermarché, infirmiers à l'hôpital, parents à la crèche...). Si cette évaluation prend souvent la forme de félicitations ou de commentaires positifs sur le travail des ouvriers et ouvrières du nettoyage, il n'en demeure pas moins que ces derniers doivent composer avec ces relations reposant sur l'idée que toute personne est légitime pour évaluer leur travail.

2.1. Les rapports quotidiens

L'omniprésence de l'évaluation du travail des nettoyeurs et des nettoyeuses tient à la désignation de leur travail comme sale boulot. Outre les conséquences d'une telle désignation en termes de dévalorisation ou d'invisibilisation, on assiste aussi à un phénomène de dépossession du travail. Le travail de nettoyage, tout particulièrement quand il n'est pas mécanisé, est socialement considéré comme ne nécessitant pas ou peu de compétences. Cela a des conséquences sur les nettoyeurs et les nettoyeuses, que nous verrons plus bas, mais aussi sur les individus qui entrent en contact avec eux. L'absence supposée de nécessité de compétence pour être nettoyeur ou nettoyeuse amène ces individus, en toute bonne foi, à considérer qu'ils sont capables d'évaluer correctement la qualité d'un travail de nettoyage. Il y a ici une différence substantielle entre cette évaluation jugée pertinente et légitime par tout un chacun, et l'appréciation du résultat. Cette dernière n'est pas propre au nettoyage : chaque fois que nous sommes concernés par le résultat du travail de quelqu'un, nous sommes en mesure d'apprécier ce résultat, qu'il s'agisse du cours d'une enseignante, de la prise en charge d'un problème médical par un soignant, ou de la voiture produite par un ouvrier de l'automobile. En revanche,

339 Hélène BRETIN, « Nettoyer, c'est négocier », *op. cit.*, p. 29.

l'évaluation du travail de l'enseignante, du médecin, ou de l'ouvrier de l'automobile, dépasse les compétences de qui n'est pas formé à ces métiers. Un étudiant apprécie ou non un cours, un malade est plus ou moins satisfait de son médecin, et une conductrice peut louer la solidité de telle ou telle voiture. Mais on considérera rarement qu'un étudiant dispose des compétences nécessaires à l'évaluation de son enseignante, qu'un malade est légitime pour juger de l'expertise de son médecin, ou que la conductrice du dimanche est en mesure de donner des conseils à l'ouvrier de l'automobile. Ce qui est propre au travail de nettoyage (et peut-être à un certain nombre d'autres métiers considérés comme « non-qualifiés »), c'est donc que les individus n'ayant jamais exercé ce métier, ne disposant d'aucune compétence particulière en la matière, se sentent légitimes à produire non seulement une appréciation du résultat, mais aussi une évaluation du travail même des nettoyeurs et des nettoyeuses.

La conséquence de tout cela, est que l'évaluation du travail des nettoyeurs et des nettoyeuses est un type de rapport social extrêmement présent dans leur quotidien, et ce notamment quand il s'agit d'interagir avec des clients et des usagers ne disposant pourtant pas d'une autorité hiérarchique particulière sur elles et eux. Cette évaluation peut prendre plusieurs formes. La plus évidente est celle des remontrances ou des conseils donnés. À Valévol par exemple, après quelques jours de travail, je croise Vincent, un ouvrier de la chaîne de restauration, dans le bâtiment que je nettoie. J'arrive sous un petit préau, où les travailleurs prennent leurs pauses, Vincent est là avec quelques autres personnes, et je m'apprête à nettoyer cet endroit. La suite est directement extraite de mon carnet de terrain :

> « Ah non, moi je bouge pas hein », lance-t-il en me voyant arriver. Mais en réalité, il bouge et m'aidera même à déplacer la poubelle. Il me dit aussi en désignant le cendrier, qui était plein ce matin et qui est vide maintenant :
>
> Vincent : Ça il faut vider hein ? Là c'est moi qui ait vidé !
>
> François : Oui, je comptais justement le faire en faisant le sol... mais merci beaucoup.
>
> Vincent : Ha oui, il faut penser à ça hein.
>
> J'ai le sentiment qu'il n'a pas accepté ma justification.[340]

Il est ici assez évident que Vincent s'estime légitime à me dire comment faire mon travail, et notamment à quel moment vider ce cendrier. Pourtant, c'est bien à moi de gérer l'ordre de mes tâches comme je l'entends, et si le nettoyage du cendrier en fait bien partie, je suis libre de le faire à l'heure que je veux. Le propos de Vincent est presque plus un conseil qu'une réprimande,

340 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 10 mai 2013

mais il n'en demeure pas moins qu'il considère que j'aurais dû vider le cendrier plus tôt, et qu'il est en position de me le dire. Ce faisant, il est bien en train de produire un jugement non pas sur le résultat de mon travail – le cendrier aurait été vidé de toute façon –, mais sur la manière dont je le fais – en effectuant cette tâche après d'autres.

Cependant, ce jugement de valeur sur la manière de faire le travail prend aussi une autre forme, bien plus fréquente mais moins frappante au premier abord. Il s'agit des compliments donnés, souvent par de parfaits inconnus. « Vous faites ça bien », est probablement l'une des phrases que j'ai le plus entendu sur les différents terrains, parfois accompagnée du classique trait d'humour : « il faut venir chez moi ! ». Ces compliments concernent parfois le résultat du travail, quand ils sont prononcés une fois celui-ci terminé, ou à propos d'un état général du lieu nettoyé régulièrement. Mais bien souvent, ils sont faits à propos de l'activité en cours du nettoyeur. Voici un autre exemple issu de mon terrain à Valévol. Je nettoie alors un restaurant en self-service destiné aux personnels de l'hôpital, à l'aide d'une « lavette », sorte de balai plat au bout duquel on fixe un rectangle de toile humide.

> Comme je finis, une grande femme, guadeloupéenne je pense, d'une trentaine d'années, qui me dit toujours bonjour, est en train de travailler avec une autre juste à côté. Elle me regarde et dit à sa collègue : « le jeune homme, on voit qu'il a pas l'habitude hein... moi aussi j'étais comme ça au début, je faisais ça [elle essuie son front, comme je viens de le faire car je transpire]. Après on comprend, quand on a l'habitude on fait comme ça ». Là dessus elle me prend la lavette des mains, et fait quelques mètres carrés, beaucoup plus vite que moi. La méthode est très différente : je passe la lavette comme expliqué sur les fiches de Valévol, toujours dans le même sens, et sur des lignes, de manière à ne rien laisser derrière. Elle, la passe beaucoup plus vite, un peu dans tous les sens. C'est moins bien fait, mais ça va très largement plus vite. Sa collègue me « défend » d'ailleurs : « c'est parce qu'il veut que ce soit bien fait ».[341]

Les conseils de la première femme ne peuvent pas réellement être inclus dans le cadre de mon argumentation. En effet, ayant été elle-même nettoyeuse, sa position n'est pas celle de n'importe quel usagère ou cliente. On est donc ici plus dans un cas de transmission de compétences (apprendre à nettoyer vite) entre une nettoyeuse aguerrie, et un jeune débutant. En revanche, sa collègue, en prenant ma défense, produit un jugement sur la meilleure méthode, selon elle la mienne. Bien sûr, ce jugement rejoint le mien sur le fond, mais il signifie aussi une légitimité à dire ce qu'est « bien faire ». Au-delà de constituer une forme de compliment, cet avis rappelle également à tous que même dépourvu d'expérience dans le nettoyage professionnel, on est à même d'évaluer la manière dont un nettoyeur fait son travail.

341 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 13 mai 2013

Le fait que les salariés du donneur d'ordres puissent évaluer ainsi leur travail n'est pas toujours apprécié par les nettoyeurs et nettoyeuses, notamment quand cette évaluation prend un tour désagréable. Mais c'est quand le nettoyage n'est pas externalisé, et que la différence de statut se fait moins visible, que la chose devient presque insupportable. Ainsi, à la crèche des bambins heureux, Stéphanie -ma collègue agent de service – vient un jour me voir, manifestement choquée par ce que vient de lui dire Catherine, l'une des professionnelles de la petite enfance :

> Elle arrive dans la section, elle nous fait : « vous êtes au chômage ou quoi ? », non mais elle se prend pour qui ? En même temps moi c'était un peu abusé, j'étais comme ça [elle fait mine de s'allonger voire s'affaler], tu sais...[342]

Ce que conteste ici Stéphanie, ce n'est semble-t-il pas tant le fond du jugement de Catherine, puisqu'elle admet que « c'était un peu abusé », que le fait même d'être jugée. Pour qui se prend Catherine, demande-t-elle, rappelant que cette dernière ne dispose d'aucune autorité hiérarchique sur elle, et donc de la légitimité nécessaire à l'évaluation de son travail. S'il est sans doute plus facile pour Stéphanie que pour d'autres de contester ce jugement de son travail, c'est que la position de Catherine n'est pas ambivalente. Toutes deux sont salariées de la même entreprise, la crèche, et la hiérarchie de cette dernière ne donne pas à Catherine un statut de supérieure. L'absence de sous-traitance engendre par ailleurs la disparition de la relation de service entre les deux femmes. Dès lors, Catherine ne peut se prévaloir de cette relation et de son statut de salariée d'une entreprise cliente pour juger du travail de Stéphanie.

2.2. Les responsables du donneur d'ordres

En matière d'évaluation, une figure particulière existe dans le cas de la sous-traitance : celle du responsable du donneur d'ordres. Ce dernier peut prendre plusieurs aspects. Dans certains cas, on a simplement affaire au responsable de l'espace nettoyé (un chef du magasin à Discount plus, voire un « chef réseau », responsable de plusieurs magasins, une cadre du service concerné à l'hôpital...). Ce dernier n'a alors pas de compétences particulières en matière de nettoyage. Quand le client est une organisation de relativement grande taille, comme c'est le cas de DiscountPlus et de l'hôpital en contrat avec Valévol, il peut également exister un ou une responsable spécifique du nettoyage, dont le travail consiste alors uniquement à contrôler le travail de l'entreprise sous-traitante de nettoyage. Ce responsable est alors spécialisé, et connaît mieux le secteur du nettoyage. Il peut également disposer d'une formation spécifique au contrôle qualité. Marion Duval, dans son travail sur le nettoyage des trains dans une gare SNCF, évoque ainsi une norme extrêmement détaillée développée par le donneur d'ordres, sur la base de

342 Carnet de terrain, crèche des bambins heureux, mardi 21 août 2012

laquelle les contrôleurs de la SNCF évaluent le travail de l'entreprise sous-traitante[343]. Enfin, comme c'était le cas à l'hôpital, ce responsable est régulièrement lui-même issu d'une entreprise de nettoyage.

Il faut donc distinguer deux éléments pour bien saisir les choses. D'un côté, se trouve l'autorité dont est investi le responsable du donneur d'ordres, son droit de regard, sa possibilité de donner des ordres directs, bref la légitimité dont est investie son évaluation. De l'autre, se trouve ses connaissances du nettoyage, sa capacité à distinguer un bon travail d'un mauvais travail, à repérer ce qui a été laissé de côté, c'est-à-dire la nature compétente ou non de cette évaluation. Si tout responsable dispose de la légitimité, il n'en est pas de même en ce qui concerne la compétence à évaluer. Un responsable spécifique du nettoyage sera capable de repérer des combines que le responsable non spécialisé ne verra pas – par exemple ne pas nettoyer un endroit « qui ne se voit pas », ou affirmer avec assurance qu'une tache est « impossible à nettoyer » alors que ce n'est pas le cas. Mais il saura aussi, surtout s'il a lui-même été nettoyeur dans sa carrière, reconnaître un travail particulièrement soigné, ou comprendre qu'une autre tache était effectivement impossible à nettoyer – dans le cas d'un sol protégé par une couche de cire, une tache sous la cire ne peut par exemple être retirée qu'en retirant la couche de cire également.

Pour les nettoyeurs et les nettoyeuses, la présence de ces responsables pose un problème essentiel : celui d'un *double bind*, une double injonction paradoxale. En effet, les nettoyeurs et les nettoyeuses sont, par leur relation salariale, d'abord assujettis à la hiérarchie de l'entreprise sous-traitante, leur chef d'équipe notamment. Mais par ailleurs, de par la relation commerciale entre les deux entreprises, et en tant que salariés de l'entreprise sous-traitante, ils sont également supposés répondre aux exigences des responsables du donneur d'ordres. Or ces deux figures d'autorité que sont le chef d'équipe et le responsable du donneur d'ordres sont loin d'avoir les mêmes objectifs. Le chef d'équipe, en tant que représentant de la hiérarchie – on notera que le chef d'équipe peut ne pas obéir à cette logique, mais il est dans ce cas simplement remplacé par l'échelon supérieur dans la hiérarchie –, vise avant tout l'efficacité et la rentabilité de la prestation : il s'agit de réaliser un travail qui donne suffisamment de satisfaction au client, tout en étant le moins coûteux possible, en particulier en termes de temps de travail. Si la seconde exigence reste relativement constante, la première est tout à fait variable.

L'importance de la satisfaction du client dépend tout d'abord de l'importance de ce dernier pour l'entreprise de nettoyage. Une entreprise comme ClariNet peut difficilement se permettre de

343 Marion DUVAL, *Les carrières professionnelles des ouvriers du nettoyage. Enquête sur un chantier ferroviaire d'Ile-de-France. op. cit.*, p. 43.

ne pas satisfaire DiscountPlus, pour la simple et bonne raison qu'il s'agit de son plus gros client (s'il est possible que ClariNet réalise des prestations pour d'autres clients sans que je ne le sache, il est très peu probable que celles-ci représentent un marché important. Cela m'est confirmé par le fait qu'un an après mon départ, lors d'une entrevue avec un ouvrier toujours en poste, il m'a confié que la perte de chantiers DiscountPlus avait entraîné une forte baisse de l'activité dans l'entreprise). À l'inverse, si Valévol n'est probablement pas prête à lâcher le chantier d'un important hôpital, ce dernier ne représente qu'une petite partie de son chiffre d'affaires. Elle peut donc plus facilement courir le risque de perdre le contrat en assurant des prestations de moins bonne qualité. La qualité du travail exigée par l'entreprise sous-traitante dépend également du contrat qui la lie au donneur d'ordres. En particulier, un contrat qui arrive à échéance peut justifier un sur-investissement du sous-traitant, afin de maximiser ses chances de conserver le contrat.

Entre également en ligne de compte la probabilité de contrôle du client. Une prestation exceptionnelle est par exemple particulièrement susceptible d'être examinée de près par le donneur d'ordres. La marge de manœuvre est donc restreinte en ce qui concerne la qualité. C'était entre autres le cas des nettoyages de parkings à Valévol. Tâche exceptionnelle, ce nettoyage impliquant l'utilisation d'un jet à haute pression et de machines lourdes faisait l'objet d'un contrôle important de la part de plusieurs cadres de l'hôpital, parmi lesquels la responsable du contrôle du nettoyage, Sophie. Dès lors, une attention importante était attachée à ce travail, fréquemment encadré directement par Florian, l'ADS de Valévol. Et contrairement à d'autres types de travaux, où même ce dernier pouvait parfois m'encourager à « laisser tomber » certains aspects, il n'était pas question de bâcler le travail. À l'inverse, une tâche banale a peu de chances d'être contrôlée, et l'on pourra parfois se permettre de la négliger afin de gagner du temps. Des éléments très concrets peuvent aussi permettre d'évaluer les chances qu'une telle négligence passe inaperçue. Si l'on travaille de nuit, on peut être assuré que personne ne sera là pour vérifier, du moins dans l'immédiat, la qualité du travail – à moins qu'au contraire la nature exceptionnelle du travail augmente la probabilité du contrôle. L'isolement géographique, de la même manière, peut faire diminuer cette probabilité.

Enfin, la formation, ou l'expérience, du responsable du donneur d'ordres, qui le rendent plus ou moins spécialiste du nettoyage, entre elle aussi en jeu. Satisfaire aux exigences d'un responsable non spécialiste peut être relativement aisé, l'entreprise sous-traitante disposant de l'avantage de l'expertise du sujet. Ahmed, le cadre de ClariNet, était très conscient de cela, et rajoutait fréquemment de petites tâches au programme du jour, qui ne nous prenaient que peu de

temps, comme nettoyer des vitres de congélateur. Ces ajouts, bien qu'ils apparaissent comme du temps supplémentaire passé sur place, ne représentaient en fait qu'un faible coût pour ClariNet, et permettaient ensuite à Ahmed de mettre en avant la qualité de notre travail auprès d'un chef de magasin. Mais quand les contrôles devinrent plus systématiques et le fait d'une contrôleuse spécialiste, lors des « nettoyages chocs », cette ruse cessa d'être possible. La spécialiste ne s'intéressait pas à ces « extras », préférant cibler les détails du travail prévu. De toutes ces données – importance du contrat, probabilité de contrôle, qualification du contrôleur du donneur d'ordres, etc –, dépend donc l'importance pour l'entreprise sous-traitante, retransmise par la voix de son représentant sur place – le chef d'équipe généralement –, de réaliser une prestation de bonne qualité.

Tant que ces contraintes de qualité sont supérieures aux contraintes de rentabilité directes de l'entreprise – nécessité de diminuer le temps de travail, d'économiser les achats de matériel, etc –, ce représentant aura donc globalement les mêmes attentes que le représentant du donneur d'ordres vis-à-vis des ouvriers. En revanche, quand la situation fait que les contraintes de rentabilité prennent le dessus, les exigences des deux figures d'autorité que sont le chef d'équipe – ou son supérieur – et le représentant du donneur d'ordres deviennent contradictoires. Le premier exige la rapidité du travail, voire peut enjoindre directement les ouvriers à bâcler leur tâche, quand le second s'efforce de les contraindre à satisfaire des exigences de qualité, sans se préoccuper de l'investissement nécessaire. Les ouvriers et ouvrières, eux, doivent composer avec cette double évaluation de leur travail, piégés par le jeu de la sous-traitance. Contraints de choisir entre qualité du travail et rapidité de l'exécution, ils se trouvent dans un dilemme cornélien, qui les amène nécessairement à provoquer les reproches de l'un ou l'autre, voire des deux représentants de l'autorité. Céder aux exigences de leur supérieur direct, et rogner sur la qualité du travail, risque de susciter des récriminations de la part du donneur d'ordres. Mais s'attacher à satisfaire les exigences de qualité, c'est aussi perdre du temps, et, si les contraintes de rentabilité sont fortes, s'attirer les foudres de son supérieur dans l'entreprise sous-traitante.

Face à ces exigences contradictoires, on pourrait penser que l'ouvrier n'a qu'à suivre une sorte de « voie hiérarchique », en laissant ses supérieurs de l'entreprise sous-traitante assumer la responsabilité d'un travail mal fait. C'est d'ailleurs l'attitude que j'ai eu pour ma part tendance à adopter sans réfléchir. Je m'estimais engagé uniquement auprès de l'entreprise sous-traitante, charge ensuite à ma direction d'organiser le travail de manière à satisfaire son client (proposer des effectifs suffisants, fournir le bon matériel...). Or la réalité est toute autre, et s'ils et elles n'ont que peu d'obligations contractuelles vis-à-vis du donneur d'ordres – tout au plus, quelques

mentions figurant dans le règlement intérieur signifient qu'ils doivent s'efforcer de « satisfaire le client » –, les nettoyeurs et nettoyeuses sont socialement plus ou moins tenus d'obéir à ces responsables. Ainsi, je travaille un jour pour le compte de ClariNet au nettoyage d'un magasin DiscountPlus. Nous sommes supposés commencer à 15h, et je suis à l'heure au rendez-vous. Mais une partie du reste de l'équipe, et notamment notre chef d'équipe, Ibrahim, est en retard. Quand ils arrivent, après un rapide tour du magasin, Ibrahim repart chercher du matériel dans un camion de ClariNet. Je me retrouve avec d'autres ouvriers, et la « chef réseau » (supérieure du chef d'un magasin dans l'entreprise DiscountPlus), qui s'impatiente : il est déjà 16h. Celle-ci s'adresse à moi comme si j'étais le chef d'équipe, et m'indique les choses à faire, malgré mes explications quant à mon statut de simple ouvrier et non de chef. Je finis donc par opter pour simplement rapporter ses paroles à Ibrahim quand il reviendra. En terminant, cette « chef réseau » m'explique qu'elle ne payera qu'à partir de 16h. Je réponds :

> François : Moi je m'en fous vous savez, je suis là à 15h, on me file du boulot je bosse, on m'en file pas je bosse pas. Après vous voyez avec la patronne, pour moi c'est pareil.
>
> La chef : Ben c'est pas comme ça que vous réussirez dans la vie.[344]

C'est la fin de cet échange qui nous intéresse. Suite à sa menace de ne pas payer, je réponds à la chef de DiscountPlus que tout cela ne me regarde pas. En effet, mon salaire est versé par ClariNet, et suppose que je sois à l'heure ce qui est le cas. Si DiscountPlus choisit de pénaliser ClariNet pour le retard, cela ne change rien au droit que j'ai à obtenir mon salaire, et j'énonce donc le non-impact de la menace sur moi. La réponse de la chef ne conteste pas cet état de fait. Elle insiste sur un autre point : ma carrière future. Si rien ne m'empêche de raisonner ainsi, « ce n'est pas ainsi que je réussirai dans la vie ». C'est donc bien une contrainte sociale, et non contractuellement énoncée qui s'exerce sur les nettoyeurs et les nettoyeuses quand il s'agit d'obéir aux représentants du donneur d'ordres. La relation de service entre l'entreprise sous-traitante et le donneur d'ordre retentit sur les relations entre les nettoyeurs et nettoyeuses et les représentants du donneur d'ordres, qui évaluent leur travail.

3. Reconnaissance et dévalorisation

Les relations entre les nettoyeurs, les nettoyeuses, et les clients ou les usagers produisent des effets de valorisation pouvant être à double tranchant. D'une part, ces relations constituent un rappel permanent du fait que les travaux de nettoyage constituent un « *dirty work* »[345]. En cela,

344 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 28 février 2012
345 Everett C. HUGHES, « Good People and Dirty Work », *op. cit.*

elles constituent une menace permanente pour les nettoyeurs et les nettoyeuses, qui cherchent à éviter la dévalorisation de leur travail. Mais la présence des clients et des usagers est également une potentielle source de remerciements, voire de valorisations, que les ouvriers et ouvrières peuvent utiliser dans le cadre d'une lutte pour la reconnaissance[346]. Tout l'art pour ces derniers consiste alors à investir des relations pouvant leur procurer une reconnaissance, tout en minimisant par une mise à distance les effets de la dévalorisation de leur travail dans d'autres relations. Un même nettoyeur pourra ainsi d'un côté « faire du zèle », nettoyer des surfaces non prévues, afin de maintenir une relation lui apportant une reconnaissance durable – par exemple nettoyer particulièrement bien le vestiaire de collègues appréciés –, et « laisser tomber » l'entretien du bureau du cadre qui refuse de se lever pour que l'on puisse nettoyer sous son bureau, ou se permet de faire des commentaires désapprobateurs. L'investissement le plus important se fera dans le cadre de relations où l'on quitte au moins en partie l'évaluation du travail et où le nettoyeur se voit considéré comme un collègue et traité comme tel.

3.1. Un sale boulot

Le principal problème posé aux nettoyeurs et aux nettoyeuses par la présence des clients et des usagers sur leur lieu de travail, est celui de la désignation de leur travail comme un *dirty work* (j'utiliserai ci-après préférentiellement le terme de « sale boulot », proposé par Lhuilier, dont la traduction me paraît refléter tout à fait l'idée de Hughes). Lhuillier citant Hughes, estime que « le « sale boulot » renvoie aux tâches « physiquement dégoûtantes ou symbolisant quelque chose de dégradant et d'humiliant ». Mais il peut correspondre aussi « à ce qui va à l'encontre de nos conceptions morales les plus héroïques ». Si certains métiers comportent plus de « sale boulot » que d'autres (métiers de faible prestige, voire considérés comme indignes), tous les métiers comportent une part de « sale boulot », c'est-à-dire des tâches dévalorisées ou désagréables. Ce sont celles-ci qui seront l'objet de tentatives de délégation »[347]. Le sale boulot chez Hughes, comme la souillure chez Mary Douglas[348], n'est donc pas un boulot objectivement inintéressant, contrairement par exemple au « boulot de merde » chez Donald Roy[349]. C'est en termes de désignation, de dévalorisation sociale, qu'il nous faut comprendre cette idée. Avant de

346 Axel HONNETH, *La lutte pour la reconnaissance*, *op. cit.*

347 Dominique LHUILIER, « Le « sale boulot » », *Travailler*, vol. 2, n° 14, 1 Septembre 2005, pp. 73-98; on trouvera la citation originale de Hughes dans Everett Cherrington HUGHES, *Le regard sociologique: essais choisis*, Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, coll. « Recherches d'histoire et de sciences sociales », n° 70, 1996, p. 81.

348 Mary DOUGLAS, *De la souillure: essai sur les notions de pollution et de tabou*, *op. cit.*

349 Donald ROY, « Deux formes de freinage dans un atelier d'usinage », *in Un sociologue à l'usine*, La Découverte, coll. « Grands Repères. Classiques », 2006, pp. 37-69.

nous pencher sur la question de la délégation, voyons donc en quoi le nettoyage est désigné comme un sale boulot.

Un jour, alors que je nettoie une chambre à l'hôpital, un patient d'une cinquantaine d'années m'interpelle :

> L'homme : Pourquoi ils vous mettent pas en contrat d'apprentissage pour apprendre un vrai métier ?
>
> François : pardon ?
>
> L'homme : Oui, pourquoi ils vous mettent pas en apprentissage pour apprendre quelque chose, plutôt que ça, un vrai métier...
>
> François : Parce que c'est pas un métier selon vous ce que je fais ?
>
> L'homme : Bah c'est pas pareil...
>
> François : Bah si, je vous garantis que c'est un métier monsieur.
>
> L'homme : Non, mais je veux dire vous pourriez apprendre des compétences techniques ou informatiques...
>
> François : Mais vous savez il y a des compétences dans le nettoyage hein, ça se fait pas comme ça !
>
> L'homme : Mouais enfin bon...[350]

J'élude la conversation, je n'ai pas envie de continuer à discuter de cela. Ce type de situation est assez caractéristique de la dévalorisation de leur travail à laquelle doivent faire face les nettoyeurs et les nettoyeuses. Ici, c'est mon jeune âge qui est mis à contribution dans la désignation du nettoyage comme sale boulot, et l'homme fait implicitement référence au rôle de mes parents, en suggérant qu'ils auraient pu me trouver une meilleure voie que celle du nettoyage. Très clairement, il nie le statut de « vrai métier » au nettoyage, et tout particulièrement le fait qu'il puisse nécessiter des compétences. C'est là l'une des désignations courantes auxquelles doivent faire face les nettoyeurs et les nettoyeuses quant à la nature de leur travail. Dans l'exemple utilisé, elle prend la forme du paternalisme, et c'est sans doute ainsi que j'y ai été le plus souvent confronté, du fait de mon âge. Il est également important de rappeler ici ma couleur de peau, blanche, et mon accent, français, qui laisse peu de doute quant à mes origines françaises. Il m'est ainsi plusieurs fois arrivé de me voir suggérer d'autres voies professionnelles

350 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 28 juin 2013

avec plus ou moins d'insistance, par des clients ou des usagers me voyant probablement comme pouvant « viser mieux », notamment du fait de mes origines.

Mais le paternalisme est loin d'être la seule forme que peut prendre cette désignation du nettoyage comme un sale boulot. Un aspect essentiel de cette désignation réside dans l'invisibilisation des ouvrières et ouvriers du nettoyage, et tout particulièrement, le refus de les reconnaître comme des collègues de la part du reste du personnel. Ce refus n'est pas l'apanage des salariés d'un donneur d'ordres, puisqu'il est tout autant observable à la crèche des Bambins heureux, qui n'a pas externalisé le nettoyage quotidien (il n'en est pas de même du décapage des sols et d'autres travaux exceptionnels). Nous verrons plus bas qu'il ne s'agit pas non plus forcément d'une règle, et que même en situation de sous-traitance, la reconnaissance des nettoyeurs comme collègues à part entière n'est pas impossible. Néanmoins, la négation de ce statut est très présente dans le quotidien de ces ouvriers. Elle passe d'abord par la non-interaction entre les nettoyeurs et les clients ou usagers. À la crèche des Bambins heureux, cette non-interaction entre agent et agente de service et une partie des professionnelles de la petite enfance était extrêmement marquée, et cause de conflits larvés. Stéphanie, ma collègue agente de service, me fit de nombreuses fois remarquer que telle ou telle « fille » ne lui disait pas bonjour. Je notais moi même le 5 juillet 2012, l'un de mes premiers jours à la crèche :

> Je vais en salle de pause autour de 13h. La discussion est très particulière : personne ne me parle au départ. La conversation tourne autour des hommes et du ménage. Chacune a tendance à se plaindre plus ou moins que son mari ne fait pas assez, à l'exception de Nadia, qui reproche aux autres (Anaïs, Sonia et Caroline) d'être « trop exigeantes ». Elle considère qu'elles devraient féliciter leurs maris quand ils tentent de faire la lessive, même s'il le font mal, tandis qu'Anaïs et les autres sont partisanes de « repasser derrière ». Au final, elles finiront quand même par se rendre compte que je suis là, et Nadia lancera un trait d'humour pour m'intégrer dans la conversation (on parle des hommes et du ménage, c'est donc assez facile).[351]

Si la situation est à tempérer du fait de ma récente arrivée, il est tout de même notable que l'on ne cherche pas immédiatement à m'intégrer au groupe. La teneur de la conversation et la longueur de ma présence feront que l'on finira par m'adresser la parole, mais la chose n'est pas évidente. Quand j'arrive à Valévol, une situation démontre avec encore plus d'évidence cette mise à l'écart des nettoyeurs :

> Quand je me rends compte qu'il est 9h30 et que j'ai déjà quasiment fini mon travail, j'arrive justement devant la salle de pause où sont déjà deux personnes qui travaillent sur la chaîne du self [...]. Je décide donc de faire une pause. Je salue les personnes, un seul me répond d'un signe de tête. Pas d'animosité, mais ils ne semblent pas disposés à parler avec moi. Ils échangent quelques mots sur le football, notamment le

351 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, jeudi 5 juillet 2012

> match Barcelone-Bayern d'hier, en ligue des champions. L'un des deux diffuse du rap via son portable, et rappe lui-même par-dessus. Je choisis un journal dans la pile de gratuits et commence à le lire en laissant mon esprit divaguer. Quelques heures après, je ne me rappelle plus de quoi parlaient les articles lus... Une fois les deux hommes partis, un autre homme entre, me lance un bonjour cordial, et vient me serrer la main. La différence est très nette, puisque manifestement sa présence dans la pièce n'est justifiée que par sa volonté de me saluer (il quittera la pièce aussitôt après sans avoir rien fait d'autre). Cet homme portait un uniforme SNF (qui a notamment le contrat des poubelles semble-t-il).[352]

Ici, c'est la différence d'attitude entre les ouvriers de l'hôpital et celui de l'entreprise de nettoyage concurrente – l'hôpital sous-traite à Valévol l'essentiel du nettoyage, mais c'est SNF qui s'occupe de l'évacuation des déchets – qui est marquante. Alors que les premiers m'ignorent presque totalement, malgré ma timide tentative, l'ouvrier de SNF vient spontanément me saluer. Encore une fois, il ne s'agit pas de voir ici la preuve formelle d'une mise à l'écart des nettoyeurs par les autres travailleurs, et l'on pourra attribuer cette scène au hasard. Mais la répétition de ce type de situation laisse supposer autre chose. Surtout, c'est le peu d'interactions avec les clients et les usagers en général qui est marquant. À ClariNet, les clients de DiscountPlus, présents pendant une partie du temps de travail, ne nous sollicitaient que très rarement. Quand c'était le cas, il est intéressant de noter que c'était le plus souvent en tant que travailleurs assimilés à DiscountPlus – pour demander où se trouvent les produits, se plaindre d'une absence d'étiquettes, ou encore se procurer des informations sur la date d'ouverture d'un nouveau magasin.

Le travail de nettoyage est souvent organisé de manière à réduire à leur minimum les échanges avec les usagers et les clients. Dans de nombreux cas, le contact est carrément rendu inexistant par des horaires de travail décalés, de nuit notamment, mais l'organisation spatiale du travail est elle aussi importante. Ce n'est pas un hasard si les vestiaires des ouvriers de Valévol se trouvent au sous-sol de l'hôpital, et si le principal local de l'entreprise est situé loin des regards, au bout d'un couloir lugubre. L'architecture de la crèche des Bambins heureux, qui place le bureau de la directrice à l'entrée, et les locaux « des agents de services » comme la cuisine et la lingerie à l'extrémité de la crèche, fait que les parents croisent quasi-forcément la première, et rarement les seconds, quand ils viennent chercher leurs enfants. L'organisation même des espaces et des lieux du travail de nettoyage tend à invisibiliser les corps nettoyeurs, et à dévaloriser l'activité. Comme l'explique Armelle Testenoire à propos des femmes de chambre, « tout se passe comme s'il fallait faire disparaître du champ de vision du client les activités de réparation, liées à sa présence »[353]. Les nettoyeurs et les nettoyeuses doivent aussi souvent composer avec une

352 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 2 mai 2013

353 Armelle TESTENOIRE, « Articuler les paradigmes de la reconnaissance et de la redistribution ; la situation des femmes de chambre », *L'Homme et la société*, vol. 176-177, nº 2, 2010, p. 92.

particularité des métiers d'entretien, à savoir le caractère reproductif du travail. C'est probablement là que se trouve la dimension la plus ingrate du travail de nettoyage. Comme le dit Frédérique Barnier, on « retrouve ici les aspects les plus difficiles du travail, ingratitude des tâches et des lieux, des postures et des gestes, travail invisible sans cesse à refaire, nié par le simple usage »[354]. Cette spécificité du travail participe largement de sa dévalorisation, comme le montre bien une situation que j'ai vécue à Valévol. Lors de mon premier contrat, alors que je dois nettoyer une cantine, j'arrive à l'une des mes dernières tâches de la journée :

> Une mauvaise surprise m'attend : l'une des toilettes est pleine de merde. En entrant, je ressort aussitôt, pris par l'odeur. Je rentre à nouveau, retenant plus ou moins ma respiration, respirant par la bouche sous mon polo. Heureusement, ça se cantonne dans la cuvette, sans signe de bouchage. J'appuie sur la chasse d'eau. Rien. L'odeur me reprend parfois et je respire à nouveau par la bouche. Je tourne l'arrivée d'eau, ça ne change rien. Je vérifie la chasse d'à côté, elle marche. Je décide alors de démonter la chasse d'eau. J'ouvre, et la cuve est pleine. Je parvient donc à tirer la chasse, et l'essentiel de la merde part ainsi que le papier, ne restent que les traces accrochées à la cuvette, encore trop importantes pour imaginer les brosser avec la brosse des toilettes sans que cette dernière soit dégueulasse après. Je continue mes investigations, maintenant je ne respire plus sous mon polo, seulement par la bouche. D'une part je m'habitue, d'autre part ne plus avoir l'énorme tas sous le nez me soulage. Je finis plus ou moins par identifier le problème, mais je ne peux pas réparer. En revanche, je peux remettre de l'eau de manière un peu artificielle, et qui mouille également la cuvette, mais qui me permet de tirer une nouvelle fois la chasse, en brossant la merde au passage. La brosse s'en sort indemne, mais il reste des trucs qui flottent, la chasse n'était pas assez forte. Comme la manœuvre est compliquée, je décide pour finir de verser une partie de l'eau de mon seau, qui ne me sert quasiment plus. Elle n'est pas parfaitement propre, mais ça ira, et en plus ça chasse l'odeur. Je finis de nettoyer comme d'habitude avec une lavette pour la lunette et la cuvette, et la mop* pour le sol.[355]

Si je détaille autant les choses dans mon carnet, c'est que l'événement m'a marqué, et je ne suis pas peu fier d'avoir réussi à régler le problème sans en appeler à ma hiérarchie. Alors que je viens de terminer, un ouvrier de l'APHP arrive pour prendre un café à la machine qui est juste à côté des toilettes. Je lui ai déjà parlé une fois, il avait cherché à me suggérer une carrière alternative au nettoyage. Profitant de l'occasion, je lui explique ce que je viens de faire, espérant qu'il confirme la qualité de mon travail. Mais je ne m'attire qu'une vague réponse : « bah, c'est pas la dernière fois que tu verras ça hein ? », et l'homme repart. Ce qui semble faire obstacle à la reconnaissance de mon travail, c'est la reproduction des situations de ce type. Car l'homme a raison, ce n'est effectivement pas la dernière fois que j'aurai à gérer ce type de nettoyage. Quoi

354 Frédérique BARNIER, *Emploi précaire, travail indigne : condition salariale moderne dans le nettoyage*, http://www.revue-interrogations.org/Emploi-precaire-travail-indigne, consulté le 12 mars 2013.

355 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 13 mai 2013

que l'on puisse penser de la difficulté du travail, et de sa qualité, son caractère reproductif empêche sa reconnaissance.

3.2. La reconnaissance des clients et usagers

Si le travail de nettoyage est largement dévalorisé, et peine à être reconnu, il n'en demeure pas moins que les clients et usagers peuvent à l'inverse permettre aux nettoyeurs et aux nettoyeuses de voir leur travail estimé. Pour accéder à cette reconnaissance, il est nécessaire de sortir au préalable du cadre premier que j'évoquais plus haut dans les relations avec les clients et les usagers : celui de l'évaluation du travail. « Une personne ne peut se juger « estimable » que si elle se sent reconnue dans des prestations qui ne pourraient être aussi bien assurées par d'autres »[356] explique Axel Honneth. Or, c'est précisément l'inverse qui est produit par l'évaluation du travail des nettoyeurs et des nettoyeuses, quand elle est le fait d'individus extérieurs au secteur d'activité. C'est donc sur un autre registre que celui de l'évaluation que peut se déployer une véritable reconnaissance sociale du travail de nettoyage.

Il existe des possibilités pour les clients et les usagers de produire une reconnaissance du travail des nettoyeurs et des nettoyeuses. La plus évidente de ces possibilités est le remerciement, mais il n'est pas toujours simple de la distinguer de l'évaluation. Il faut pour cela revenir à la distinction que j'opérais plus haut entre évaluation du travail et évaluation du résultat du travail. Cette dernière forme est susceptible de produire une forme de reconnaissance. À la crèche, une salariée me dit un jour : « je suis arrivée ce matin, c'était bien propre et tout, bravo »[357]. Une autre m'interroge : « mais où est-ce que tu as appris à faire le ménage comme ça ? Parce que t'es vachement efficace ! ». Dans ce type de situations, courant, les nettoyeurs et nettoyeuses peuvent envisager les clients et les usagers non plus comme de permanents évaluateurs, mais comme des bénéficiaires reconnaissants de leur travail. Dans le second exemple, la référence à un apprentissage de ma part introduit un autre élément important : la salariée reconnaît ma capacité à produire un bon résultat, mais surtout les compétences que cela nécessite. Indirectement, c'est donc la nature technique de mon travail qui est reconnue.

Cette reconnaissance du travail peut aller jusqu'à bouleverser les relations habituelles entre les nettoyeurs et les nettoyeuses et les autres travailleurs et travailleuses. Quand les derniers commencent à reconnaître les premiers comme des collègues, une véritable reconnaissance devient possible. C'est ce qui se passe dans cette autre situation, à Valévol, alors que je nettoie un service de psychiatrie. Le service est vide, mais une pièce est occupée par ce qui semble être

356 Axel HONNETH, *La lutte pour la reconnaissance*, *op. cit.*, p. 152.
357 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, mardi 3 juillet 2012

l'équipe médicale. En avance sur mon travail, je décide de m'attarder sur des détails comme l'intérieur de tiroirs, ce que remarque le médecin qui semble diriger la réunion :

> Le médecin : C'est la première fois que je vois un homme de ménage faire ça ! Enfin, c'est sûrement parce qu'on vous a dit de le faire mais...
>
> François : Non, c'est juste que j'ai encore pas mal le temps donc je m'occupe...
>
> Le médecin : Vous prenez un café ?
>
> François : Ben... oh pourquoi pas.[358]

Si je n'ai pu prendre en note le détail du reste de la conversation, il convient de remarquer que cet échange est le prétexte pris pour enclencher une pause générale, où l'on m'interroge sur mon travail. Qu'une interaction avec un nettoyeur soit le fondement d'un arrêt, même court, du travail des médecins, est une chose suffisamment rare pour être remarquée. Le partage de cette pause café, clairement dû à l'échange précédent au sujet de mon travail, marque la reconnaissance du chef médecin. Il s'agit bien sûr là d'une situation à la fois rare et explicable. Rare, car c'est probablement la seule fois que j'ai pu constater l'arrêt du travail par des médecins pour s'intéresser à un nettoyeur ou une nettoyeuse. Explicable, car mes propres caractéristiques sociales motivent sans doute en partie cette exception, dont il n'est pas sûr qu'elle aurait été faite pour une personne racisée par exemple.

Néanmoins, ce type de relation est nettement plus fréquent s'agissant de professions moins éloignées dans la hiérarchie sociale des valeurs. Diallo, un autre nettoyeur de Valévol, prenait ainsi régulièrement ses pauses en compagnie des infirmières d'un service, qui allaient parfois jusqu'à le chercher au moment du café. Certaines salariées de la crèche n'hésitaient pas à interrompre leur travail pour discuter quelques minutes dans la lingerie ou la cuisine avec Stéphanie ou moi. À l'occasion, les caissières de DiscountPlus prenaient un instant pour plaisanter avec quelques ouvriers de ClariNet. Un jour, Amadou entame même une discussion en français et en arabe avec une chef de magasin, impressionnée par sa maîtrise de cette dernière langue – seul élément de leur conversation que j'ai pu saisir. Il est d'ailleurs intéressant de constater qu'à la suite de cet échange, Ahmed, le cadre de ClariNet, tente sans grand succès de s'imposer dans la conversation en démontrant qu'il parle lui aussi l'arabe. Si Ahmed, malgré le peu d'attention que lui accorde la chef de magasin, tient tant à participer à l'échange, c'est qu'il n'est pas fréquent, même pour lui, de se voir adresser la parole par une personne de ce statut sur un autre sujet que le travail de nettoyage. Dans le regard des responsables de DiscountPlus,

358 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 26 juin 2013

Ahmed est certes plus honorable que nous, il n'assure pas lui-même le sale boulot mais le délègue. Mais il n'en reste pas moins le représentant de ClariNet, et à ce titre il reste du mauvais côté de la relation de service qui s'établit entre les salariés des deux entreprises.

Le cas d'Ahmed nous permet de comprendre combien la relation de service qui s'établit entre les nettoyeurs et les nettoyeuses d'une part, et les clients et usagers des lieux d'autre part, structure le travail de nettoyage. Si en interne à ClariNet, Ahmed dispose d'une position largement dominante, de par son statut de cadre, cette position ne saurait suffire à comprendre sa situation, et cela nous permet de comprendre en quoi la relation de service est pour les nettoyeurs et nettoyeuses tout aussi importante que la relation salariale. Si les rapports sociaux internes aux entreprises de nettoyage suivent une logique propre, il est fondamental de tenir compte du fait que ces entreprises ne sont pas des vases clos. L'expérience sociale du travail n'est dès lors pas affectée seulement par le marché de l'emploi du secteur et les rapports sociaux dans l'entreprise, mais aussi par les rapports sociaux avec les bénéficiaires du travail. Dans cette mesure, ceux qui disposent d'une position sociale avantageuse dans l'entreprise de nettoyage sont tout aussi susceptibles que leurs subordonnés de se trouver renvoyés à l'activité de leur entreprise, largement dévalorisée. On en trouve un autre exemple à Valévol, où même Florian et Stéphane, qui ont pourtant plusieurs dizaines d'ouvriers sous leurs ordres, peuvent se voir traités comme les responsables d'un sale boulot. Un jour, je surprends ainsi un échange entre une femme cherchant un « service hygiène », et Stéphane. Se rendant rapidement compte qu'il ne s'agit pas de Valévol, la femme s'intéresse peu à nous, mais Stéphane, de la même manière qu'Ahmed dans l'exemple précédent, fait tout pour capter son attention et s'efforcer de trouver le service en question. Mais ses efforts ne semblent pas réellement intéresser la femme. Quand elle mentionne le lavage des mains, dont le service en question semble s'occuper d'une manière ou d'une autre, Stéphane rebondit :

Stéphane : Ah ça, vous inquiétez pas, nous on sait faire !

La femme : Oui, il y a beaucoup de gens qui pensent qu'ils savent faire...[359]

Malgré sa position, Stéphane reste relégué par cette femme au rang de « ceux qui pensent qu'ils savent », mais se leurrent. C'est à la supposée absence de compétences particulières des nettoyeurs qu'il doit faire face. Dans cette situation précise, la relation de service est celle qui semble peser le plus sur l'interaction, et la position de chef de site de Stéphane perd de son importance. Il est donc possible de conclure que la relation de service tient une place tout aussi

359 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 2 mai 2013

importante que la relation salariale dans l'expérience sociale quotidienne des nettoyeurs et des nettoyeuses.

Troisième partie :

Dominations et résistances dans l'expérience sociale du nettoyage

Vouloir analyser ce qui se joue dans le nettoyage en terme de rapports sociaux, qu'il s'agisse de domination ou de résistance, pose un problème d'envergure. On peut noter au cours de l'observation qu'un ordre donné par un individu est exécuté par un autre, mais le rapport social de domination n'est, de par sa nature conceptuelle, pas observable. Ce qui l'est en revanche, ce sont les actions des individus, par exemple la manière dont ils se répartissent le travail dans ses différentes composantes, et ce qu'ils en disent. Ce sont aussi les interactions, les relations sociales entre les individus dans leurs positions sociales respectives. Ce sont aussi les corps au travail, leurs mouvements ou leurs immobilités, leurs engagements, leurs luttes contre la fatigue ou leurs esthétiques. L'objectif de cette partie sera donc d'ouvrir la boite de Pandore de la domination, en cherchant à la caractériser concrètement par des exemples de terrain. Il s'agit ainsi de mobiliser les théories de la domination, en insistant sur la nécessité d'un travail « d'empirisation », à l'opposé de celui de conceptualisation, des mécanismes sociaux décrits.

S'il est un rapport social de domination qui structure le travail de nettoyage, c'est bien sûr celui de la domination salariale, et c'est pourquoi l'analyse de cette dernière tiendra une place centrale dans cette partie. Mais nous avons vu qu'il n'est pas possible de saisir ce qui se joue dans le travail de nettoyage sans envisager également la question de la relation de service. En outre, d'autres rapports de domination, indirectement liés aux positions de classe, interagissent avec la domination salariale. En particulier, les rapports de domination de sexe et de race, mais aussi d'âge, entrent largement en ligne de compte dans l'établissement de la domination. Je ne m'y intéresserai que de manière secondaire, mais il ne faut pas pour autant considérer que leur importance est moindre pour les individus. Néanmoins, si une cohérence existe dans le groupe professionnel des nettoyeurs et des nettoyeuses, c'est clairement du côté des classes sociales et du salariat qu'il faut la chercher. C'est uniquement à ce titre que ces questions se trouvent au centre de mon analyse, et non par une volonté de nier le poids d'autres rapports de domination.

Extrêmement fines dans leur analyse des mécanismes sociaux permettant à la domination de perdurer, les théories de la domination, notamment celles de Weber et de Bourdieu, ne laissent souvent qu'une faible place à la compréhension des résistances des dominés. Si Bourdieu, au travers de ses analyses des mouvements sociaux[360], y accorde néanmoins une certaine place, Weber délaisse quant à lui – à ma connaissance – presque totalement cet aspect des rapports sociaux de domination. Mon parti pris sera d'affirmer qu'il n'est pas possible de saisir le fonctionnement de la domination dans sa globalité sans tenir compte des résistances des dominés. S'il est essentiel de comprendre la manière dont se légitime la domination, il est tout

360 voir par exemple Pierre BOURDIEU, *Homo academicus*, Paris, éditions de Minuit, 1984, chapitre. 5. Je remercie Brice Nocenti qui m'a suggéré ce passage.

aussi fondamental d'en identifier les failles, les faiblesses, et de prendre au sérieux les résistances, y compris les moins visibles, que lui opposent les dominés. Le projet de cette partie sera dès lors de montrer comment les rapports sociaux de domination se manifestent dans l'expérience sociale du travail de nettoyage, comment ils perdurent et se légitiment, mais aussi quelles prises ils laissent à la contestation. Nous verrons que la domination telle qu'elle s'exerce dans un secteur à la main-d'œuvre disposant de peu de capital matériel ou scolaire est paradoxalement souvent fragile, et doit se teinter de respect pour perdurer. Je montrerai également que les ouvriers et ouvrières du nettoyage trouvent de multiples moyens d'y résister, exploitant cette fragilité. Pour des raisons de clarté, je traiterai dans deux chapitres différents de la relation de domination et des résistances qui s'y opposent. Nous verrons cependant que ces deux pôles sont en réalité indissociables l'un de l'autre, et doivent en définitive être pensés ensemble.

Enfin, c'est aussi par une approche des corps au travail, comme lieux d'expériences sensibles, que je décrirai ces rapports sociaux. Ce dont il s'agira alors, c'est de considérer comment ces rapports sociaux sont vécus sur le plan physique, incarnés dans la chair. Je montrerai que les réactualisations de la domination, les résistances, mais aussi les processus comme la dévalorisation du travail de nettoyage ou la reconnaissance, sont d'abord des pratiques corporelles, avec leur part de violence ou encore de plaisir. Ces pratiques sont socialisées, partagées, enseignées ou contestées, et c'est au travers d'elles que l'on peut distinguer un *ethos* du nettoyage. Pour autant, elles ne sont pas déconnectées du monde social qui entoure le nettoyage. Au contraire, elles se construisent en relation avec des pratiques corporelles qui ne sont pas spécifiques à ce travail, ni même d'ailleurs au travail.

Portrait : Diallo

Pour un bon chef, je serais descendu pour dire que j'ai fini [en avance] mais là non hein, moi on profite pas sur moi comme ça ![361]

Diallo est un des ouvriers dont j'ai été le plus proche, bien que nous ayons fini par perdre contact. Ouvrier expérimenté, « machiniste » à Valévol, il est l'un de ces quelques ouvriers qui m'ont sur chaque terrain pris sous leur aile, pour m'enseigner le métier, de diverses manières. Il est aussi le seul avec lequel une véritable amitié, bien que de courte durée, se soit développée. Plusieurs fois, nous nous sommes rendus à mon domicile, près de l'hôpital où nous travaillions, pour discuter du travail ou d'autre choses, parfois sans réel lien avec mon travail de chercheur, dont Diallo connaissait la nature. Aussi étrange que cela puisse paraître, notre relation n'a pour autant jamais débouché sur un entretien formel. Si le principe en a été évoqué plusieurs fois, et approuvé par Diallo, il m'a toujours semblé inopportun d'interrompre nos conversations par une demande d'enregistrement. Dès lors, un certain nombre d'informations se sont perdues dans les méandres de ma mémoire, et font que paradoxalement je ne suis aujourd'hui plus capable de retrouver l'âge exact de celui des nettoyeurs que j'ai le mieux connu.

Diallo a environ 40 ans. Sénégalais, il est arrivé en France en 1999, et a d'abord vécu à Mulhouse. Depuis son arrivée, il a travaillé dans plusieurs entreprises de nettoyage, mais pas uniquement. Il a par exemple travaillé un temps comme ouvrier du BTP. À Valévol, Diallo dispose aujourd'hui d'un CDI d'agent qualifié de service échelon 3, qui lui offre un salaire légèrement supérieur à celui de la plupart des nettoyeurs et nettoyeuses. Il parvient de plus à arrondir ses fins de mois, par sa participation aux travaux de décapages de l'hôpital, qui lui valent parfois une prime. Pour autant, Diallo ne roule pas sur l'or, loin s'en faut. Il envoie régulièrement de l'argent au Sénégal, sans que je sache exactement combien, ni avec quelle régularité. À la fin du mois, il est souvent dans une situation difficile, contraint d'emprunter de l'argent à ses connaissances, et/ou de restreindre sa consommation. En milieu de mois, comme de nombreux ouvriers et ouvrières, il demande d'ialleurs une avance sur sa paye. Et quand un beau jour, le chèque que lui donne Florian se trouve être déchiré et refusé par la Banque postale, la situation est grave :

361 Carnet de terrain, entreprise Valévol, samedi 27 juillet 2013

Je suis allé à la poste là, ils ont pas voulu le prendre, ils m'ont dit ça passera jamais. Là ça m'a dégoûté, je peux plus rien faire. Je vais aller le voir [Florian], si il peut me passer 20 euros ou quoi parce que là... heureusement j'ai des boites de cassoulet là chez moi, je mange que ça en ce moment... les clopes aussi j'ai plus rien, hier j'en ai fumé un peu le matin, parce qu'il y a des collègues, ici ou là, qui dépannent, mais l'après midi, il m'en restait juste une, jusqu'à ce matin quoi... Ah non c'est dur là.[362]

En attente depuis plusieurs mois des résultats d'un dossier Droit au logement opposable (Dalo), Diallo vit seul dans un studio à l'intérieur d'une résidence où les règles sont strictes. Il n'a pas le droit d'y inviter d'autres personnes. L'alcool aussi y est interdit, sous peine de lourdes sanctions, mais cela ne l'empêche pas de faire de temps en temps entrer en douce un ami et/ou une bouteille, qu'il cachera en cas de besoin.

À tout moment, les assistantes sociales peuvent passer. Des fois je cache de l'alcool, mais c'est compliqué, ils ont la carte pour entrer, si au bout d'une minute tu réponds pas, ils entrent. Et si ils te voient avec une bouteille ou quoi, c'est la porte quoi…[363]

Diallo ne s'est jamais caché de sa consommation d'alcool auprès de moi, me racontant certains jours la « picole » de la veille, aux conséquences difficiles dans la matinée.

Ah, j'ai picolé hier, là j'ai mal au crâne... L'après-midi je suis allé dans un parc, avec des potes... en tout j'ai bu 12 canettes, les grandes... Ah là là, je suis fatigué là...[364]

Mais cette liberté qu'il a d'en parler avec moi, il a bien conscience qu'elle ne s'étend pas à tous. Il considère même que certains espace lui sont interdits, comme les fameux vestiaires de Valévol où se rassemblent la majorité des hommes d'origine africaine comme lui.

Moi tu vois je picole tout ça, et avec eux je sais que si j'y vais ils vont me dire de trucs et tout et j'ai pas envie que ça parte tu vois…[365]

La consommation d'alcool de Diallo est à l'image de ses difficultés financières. À l'occasion de sa première visite à mon domicile, la distance sociale entre nous se rematérialise subitement dans le supermarché du coin. Sur sa proposition, nous avons décidé d'acheter « quelques bières et quelque chose à manger ». Nous nous entendons sur un pâté premier prix, mais arrivés au rayon alcool, alors que Diallo propose d'acheter des canettes de 50 centilitres de bière de la marque « 8-6 », mon choix se porte vers un pack de

362 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 17 juillet 2013
363 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 16 juillet 2013
364 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 27 juin 2013
365 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 16 juillet 2013

six bouteilles de 25 centilitres de « Heineken », nettement plus chères. Bien décidé à payer, je m'en empare tout de même, mais arrivés à la caisse, Diallo refuse de me laisser régler, et je finis par me laisser faire, bien que confus de l'avoir poussé à acheter au-dessus de ses moyens.

Si je lui ai prêté à quelques occasions de petites sommes d'argent, Diallo a en réalité tout un réseau d'individus qu'il sollicite à l'occasion pour gérer son budget. Ces individus ne sont cependant pas choisis au hasard, tout comme il ne mettra pas la même attention à les rembourser. Un jour, alors qu'il ne parvient pas à joindre André au téléphone, il m'explique :

> **Tu sais pourquoi il répond pas ? Parce qu'il pense que je veux lui demander de l'argent. Mais non hein, moi je respecte, tu sais André il a des enfants, une famille tout ça, il a trois enfants, avec un seul salaire. C'est dur hein. Son loyer c'est 900 euros alors moi je respecte ça, je vais pas emmerder un père de famille. Même si moi je galère, pour lui aussi c'est dur.**[366]

La situation familiale « respectable » d'André fait de lui quelqu'un à qui on ne peut pas emprunter n'importe comment aux yeux de Diallo. Probablement peut-on lui emprunter quand même, puisque Diallo l'imagine craindre une telle requête au point de ne pas répondre à son téléphone. Mais probablement que Diallo s'efforcera en ce cas de le rembourser au plus vite, quitte à emprunter de nouveau à quelqu'un d'autre. Nous l'avons vu, la direction de Valévol est elle aussi sollicitée, que cela soit par le biais des avances sur salaire, ou plus directement en sollicitant des individus de la hiérarchie avec qui l'on s'entend bien.

Diallo a par ailleurs une femme et des enfants, restés au Sénégal. Il ne les voit que rarement, mais il envoie régulièrement de l'argent « au pays ». Je ne saurai cependant jamais combien. Je n'entendrai que très peu parler de cette famille, contrairement aux « copines » dont me parle parfois Diallo. Lors de l'une de nos dernières rencontres, j'ai ainsi appris de sa bouche qu'il avait purgé une peine de prison pour violences conjugales. Trouvant sa compagne de l'époque sous l'emprise de la drogue en rentrant chez lui, Diallo avait « pété un plomb » selon ses propres dires. Sa méconnaissance du droit a par la suite transformé ce qui n'était au départ qu'une peine de sursis en de la prison ferme. Cette confidence a été l'occasion d'une courte discussion sur les conditions de vie en prison, mais elle m'a par ailleurs profondément dérangé, en ce que je réprouvais moralement l'acte de

366 Carnet de terrain, entreprise Valévol, samedi 27 juillet 2013

Diallo. Si je n'ai pas mis fin à notre amitié pour autant, celle-ci en a été entamée, et notre éloignement par la suite est sans doute aussi lié à cet événement.

Chapitre VII : Une domination fragile

On ne saisit pas la domination sur le fait dans le nettoyage, la catégorie n'est pas, ou très rarement, mobilisée par les individus. Ce que l'on observe en revanche, c'est l'exécution d'ordres ou non. Pour repérer la domination dans le travail de nettoyage, il faut repartir de sa conception weberienne. Max Weber explique que la domination constitue « la chance pour des ordres spécifiques (ou pour tous les autres), de trouver obéissance de la part d'un groupe déterminé d'individus »[367]. Dans le travail de nettoyage, les rapports de domination reposent largement sur des processus de désignation associés à une essentialisation des catégories que produisent ces processus. Les rapports de domination s'observent alors dans une division sociale du travail, dont les différentes tâches sont associées à différentes catégories sociales. Mais surtout, il est question de comprendre comment cette division sociale du travail s'opère. Quels mécanismes lui permettent de perdurer ? Sur quoi repose l'obéissance des individus dominés ? De quelle manière l'autorité des dominants peut-elle s'affermir ? N'y a-t-il d'ailleurs qu'une forme d'autorité ?

Je m'efforcerai dans ce chapitre de décrypter les mécanismes de la domination, en particulier salariale mais pas uniquement, dans le secteur du nettoyage. Nous verrons que les observations de terrain révèlent une domination aux fondements paradoxalement fragiles, liés tant à la faiblesse des capitaux mis en jeu, qu'à une autorité qui doit ruser pour se maintenir. Pour autant, il ne s'agit pas de considérer la domination telle qu'elle se déploie dans les terrains étudiés comme totalement spécifique et indépendante des rapports sociaux plus transversaux. Tout au contraire, je montrerai qu'il est nécessaire d'envisager la domination dans le monde du nettoyage dans ses interactions avec la société qui l'entoure. C'est d'ailleurs ce qui permet à Bretin d'affirmer que « l'insertion dans le nettoyage est révélatrice des rapports de domination et de la division sexuelle et sociale du travail dans nos contextes industriels »[368].

Après en avoir expliqué les principaux aspects dans les relations sociales que j'ai observées et vécues, je chercherai à analyser les deux principaux ressorts de la domination. Le premier de ces ressorts est la maîtrise dont disposent les dominants, que ce soit par leur capital ou par d'autres moyens, des intérêts des dominés. Nous verrons que cette maîtrise leur permet d'influencer l'action des dominés dans un sens qui leur est favorable. En particulier, j'expliquerai comment les employeurs du secteur jouent de leur maîtrise de l'emploi ou de pénuries chroniques

367 Max WEBER, *Économie et société, Tome I*, traduit par Jacques CHAVY et traduit par Éric de DAMPIERRE, Plon, coll. « Agora. Les Classiques », 1995, p. 285.
368 Hélène BRETIN, « Le nettoyage, aux confins du jour et de la nuit », *op. cit.*, p. 95.

de matériel de travail pour influencer les ouvrières et les ouvriers. Dans un second temps, j'aborderai la question de l'autorité, second ressort de la domination. Il s'agira alors de tenter d'éclaircir le mystère que constitue l'obéissance quand elle ne résulte pas d'une configuration d'intérêts mais de l'autorité d'un ou de plusieurs individu. Nous verrons quels processus permettent aux dominants de légitimer leurs ordres auprès des dominés, afin que ces derniers ne les remettent pas en cause.

1. Répartition des tâches et domination

Avant de décrypter la manière dont la domination se légitime, et les raisons qui lui permettent de subsister, il est nécessaire de la caractériser concrètement, en opérant un travail permettant de lier les rapports sociaux de domination, c'est-à-dire un ou des concepts, à des faits observables sur le terrain. Dans le travail de nettoyage, la domination est visible dans la répartition des tâches. Le travail est divisé socialement, en fonction d'une catégorisation des individus et d'une essentialisation des tâches. Ces processus sont en grande partie étendus à des réalités bien plus larges que le seul travail de nettoyage. Néanmoins, ils y tiennent une place particulière, notamment du fait de la présence permanente du sale, qui permet une réactualisation permanente des rapports de domination, via l'attribution de tâches désignées comme plus ou moins sales.

Dans le travail de nettoyage, comme partout ailleurs, les individus se désignent les uns les autres, se classent, se « mettent dans des cases », en fonction de catégories plus ou moins variables et multiples. Un même individu peut être ainsi tour à tour désigné comme « un homme », « un français », « un bon gars », « un mec bizarre », « un machiniste », etc. De la même manière, les différentes tâches sont elles aussi désignées selon différents critères, en fonction notamment de qui les exécute. Un nettoyage de toilettes pourra par exemple être considéré tantôt comme une tâche « sale », tantôt comme une tâche « dure ».

Sur ces différentes désignations des individus et des tâches, repose une division sociale du travail, qui se structure autour d'une essentialisation des catégories. Une femme sera supposée moins forte qu'un homme, et se verra par conséquent interdire les tâches considérées comme physiques. Un jeune ouvrier inexpérimenté sera considéré comme incapable de se servir d'une machine, et aura pour charge des tâches vues comme moins techniques. Un individu catégorisé comme « malien » pourra être estimé plus apte à remplir une tâche particulièrement sale. Tous ces exemples sont bien sûr simplifiés. Race, sexe, niveau de qualification, âge, toutes ces

catégories interagissent les unes avec les autres, les différentes formes de classement des individus venant organiser la répartition du travail.

1.1. Qualifications, statuts, et répartition du travail

La première manière de classer les individus, celle qui probablement a le plus d'importance dans la division sociale du travail, est de s'appuyer sur leur qualification et leur statut, reconnus officiellement ou non. La qualification peut reposer sur la possession d'un diplôme, ou d'une formation, auquel cas elle est formalisée par une attestation. Elle peut être reconnue par l'entreprise et donner lieu à un statut plus important, en particulier au niveau de la grille de salaires[369]. Mais elle peut aussi exister, et être reconnue par les individus, en tant que qualification de fait. Celui ou celle qui sait se servir d'une machine, bien que simple agent de service échelon 1, peut ainsi parfois se trouver en position de dominant dans le rapport avec un agent qualifié de service. L'ancienneté, elle aussi, joue un rôle important à ce niveau. En voici un exemple, issu de mon carnet de terrain à ClariNet, le 14 décembre 2011. La scène se déroule après environ deux semaines de travail à ClariNet, alors que je travaille pour la première fois avec un jeune homme qui semble être nouveau. Nous terminons de nettoyer un magasin, et je pars « faire les machines », c'est à dire nettoyer la poussière qui recouvre des appareils destinés notamment à compacter les cartons.

> Au bout d'un moment, Issa 4 vient me voir : « prend le jeune avec toi [en désignant le nouveau], il sait pas quoi faire avec ses mains ». Phrase lourde de sens pour moi : si « le jeune » ne sait pas, moi je sais. Je crois pouvoir voir ici une preuve de mon début d'intégration, je ne fais plus partie des « nouveaux à former », et je peux m'occuper de celui qui tient cette place. Nous descendons, faire d'autres machines. J'ai l'impression de me voir il y a quelques semaines. Les bras ballants, à ne pas savoir comment faire, « le jeune » passe un temps fou sur une petite machine, pendant ce temps là j'ai le temps d'en nettoyer une bien plus grosse. Je lui dis « te prends pas la tête hein ».[370]

Nous voyons bien ici l'importance de la formation par l'expérience. Je ne travaille alors à ClariNet que depuis deux semaines, c'est ma première expérience de nettoyage professionnel ou presque, et pourtant, je me trouve en position de donner des ordres à ce jeune travailleur. C'est même Issa 4 qui m'y incite, reconnaissant par là même la légitimité de mon autorité sur « le jeune ». Bien sûr, il s'agit d'une autorité limitée, bien inférieure à celle d'Issa 4 justement, qui dispose à ce moment d'une autorité qu'il me délègue. Il n'en reste pas moins que de par ma petite expérience, « je sais quoi faire de mes mains », et Issa 4 le reconnaît. L'expérience du travail, notamment au sein d'une entreprise particulière, est donc un élément particulièrement important

369 Voir la grille de salaire en annexe
370 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mercredi 14 décembre 2011

dans la répartition du travail. À Valévol, lors des mes premiers « décapages », je ne toucherai quasiment pas à la monobrosse, et il me faudra attendre un bon mois avant d'obtenir le droit de participer à la pose de la cire. S'il y a là des questions de formation, il y a aussi et surtout un enjeu dans la répartition de tâches plus ou moins gratifiantes et plus ou moins pénibles. Les moins expérimentés, à moins de compenser très fortement – par exemple par un poste très élevé dans la hiérarchie –, hériteront de la tâche la plus pénible : « faire les coins », c'est-à-dire les endroits du sol que la machine ne peut atteindre. Ils se consoleront en profitant des moments où, leur tâche finie, on leur fera verser l'eau accompagnée de produit décapant sur le sol, ou aspirer cette eau une fois la monobrosse passée. Les plus anciens, eux, se réserveront en priorité la pose de la cire et le passage de la monobrosse. Bien sûr, tout ceci n'est pas absolu, puisqu'un ancien pourra décider de proposer une autre répartition, comme quand Aziz décidera de me faire pratiquer chacune des tâches, et me donnera pour la première fois l'occasion de « cirer ».

De la même manière, le statut des individus dans l'entreprise (agent de service, agent qualifié de service, chef d'équipe...), joue largement sur les tâches qu'ils exécuteront le plus souvent. À Valévol, on peut distinguer ainsi trois groupes de statuts. Le premier regroupe les « responsables », et comprend les quatre chefs d'équipe (Thomas, Sandrine, Jorge et Aurélie), le chef de site (Stéphane), l'ADS (Florian), et son supérieur dont je ne connais pas le statut exact (Hugo). Ils se distinguent par une fonction claire d'organisation du travail, et passent donc beaucoup de temps à donner des ordres, mais tous participent au nettoyage lui-même, plus ou moins fréquemment (quasi-quotidiennement pour les chefs d'équipe, très exceptionnellement pour Hugo). Le second groupe est constitué des agents qualifiés et très qualifiés de service, qui disposent de salaires plus élevés que les agents de service, et sont le plus souvent affectés au maniement de machines. Certains ont également des responsabilités plus ou moins clairement établies dans l'organisation du travail. Enfin, un troisième groupe est composé des agents de service sans qualification particulière. Ces trois groupes sont clairement identifiés par les ouvriers comme par la hiérarchie, contrairement aux appellations officielles (AS1, AS2, AQS1 etc), que tous ne maîtrisent pas. Un vocabulaire existe pour désigner les deux premiers. Pour le premier groupe, j'ai pu relever des appellations précises comme « chefs », « responsables », mais aussi « connards » – dans la bouche d'une ouvrière en conflit avec la hiérarchie. Pour le second groupe, le terme de « machiniste » est très fréquemment utilisé, quoi que plus souvent par la hiérarchie que par les ouvriers. En revanche, si le terme « agent » peut être utilisé par les chefs pour désigner le troisième groupe, d'une part il n'est jamais évident de savoir si l'on parle de ce groupe ou de la totalité des salariés d'exécution, et d'autre part c'est très peu le cas du côté des

ouvriers. Enfin, il faut noter que ces groupes sont poreux, et que l'on peut tout à fait, comme c'était mon cas ou celui d'Arnaud, être agent de service sur le papier, mais pouvoir prétendre aux tâches traditionnellement assignées aux agents qualifiés de service.

Appartenir à l'un des deux groupes identifiés, c'est en effet pouvoir prétendre à un certain nombre de tâches particulière. Et par conséquent, c'est aussi pouvoir éviter, du moins le plus souvent, les tâches les moins valorisées. Toutes les tâches consistant à utiliser une machine (depuis la monobrosse jusqu'à l'autolaveuse large de cinq mètres) sont ainsi assurées par des agents qualifiés ou assimilés, ou des responsables. La participation aux équipes de décapage est elle aussi presque entièrement réservée à ces catégories, sauf dans de rares cas où un simple agent peut venir en soutien. En revanche, le travail par équipe étant peu répandu à Valévol (hormis pour les décapages justement), il est difficile de constater des répartitions ailleurs que dans l'attribution des tâches.

À ClariNet, le problème (pour le sociologue) est inverse. La classification des individus est moins évidente, mais tout le travail est fait par équipe, et la répartition est donc observable. S'ils sont moins marqués qu'à Valévol, des groupes de statuts se démarquent toutefois. Il y a d'abord Ahmed, le seul cadre, et Hamid, un chef d'équipe arrivé peu avant mon départ, que l'on peut distinguer dans un groupe à part. Ils sont nettement exclus du reste du groupe, et leur attitude est proche de celle des responsables de Valévol. Ce n'est pas le cas des deux autres chefs d'équipe, Ibrahim et Sajith, qui participent toujours au travail, et ne donnent que très peu d'ordres. Ces derniers forment toutefois une catégorie à part, car ils sont clairement reconnus comme chefs d'équipe, même si cela ne leur donne pas pour autant une autorité systématique auprès des autres ouvriers. Viennent ensuite un groupe d'ouvriers, le plus souvent en CDI, à temps plein, un autre groupe d'ouvriers en CDD et/ou à temps partiel (dont moi), et enfin les intérimaires. Si les intérimaires sont clairement distingués des autres, ne serait-ce que par le fait que l'on ne connaît que rarement leur prénom, les deux autres groupes sont moins clairement distingués dans le langage des ouvriers. Mais nous verrons qu'ils existent néanmoins clairement aux yeux de tous, pour des raisons d'horaires. Durant les moments de travail d'équipe, j'ai durant une période noté systématiquement qui assurait quelles tâches dans mon carnet. Je n'ai bien sûr pas tout vu, mais sans doute suffisamment pour dégager des tendances. Par la suite, j'ai sélectionné un échantillon des 186 premières notes concernant cette répartition des tâches, et je les ai rangées selon le groupe de la personne qui les avait assurées. Je n'ai pas tenu compte du premier groupe pour deux raisons. La première est que ces individus ne participaient que peu au travail manuel. La seconde est que je ne les ai pas suffisamment observés pour dégager des tendances quantitatives.

La répartition des 186 tâches donne les tableaux suivants :

effectifs

Tâches \ groupe	CDI temps complet	CDD temps partiel	intérimaires	chefs d'équipe	Total
bureaux, machine	21			5	26
réserve, palettes	5	14		25	44
divers	34	70	7	5	116
Total	60	84	7	35	186

pourcentages

Tâches \ groupe	CDI temps complet	CDD temps partiel	intérimaires	chefs d'équipe	Total
bureaux, machine	35	0	0	14	14
réserve, palettes	8	17	0	71	24
divers	57	83	100	14	62
Total	100	100	100	100	100

On peut remarquer plusieurs choses sur ces tableaux. Avant toute chose, un déséquilibre dans le nombre de tâches : très peu pour les intérimaires, beaucoup plus pour les CDD en temps partiel. Cela est tout simplement dû au fait que peu d'intérimaires sont intervenus, et que les CDD étaient les plus nombreux. De la même façon, les chefs d'équipe (généralement un par équipe) comptent logiquement moins de tâches que les autres.

L'un des types de tâches est monopolisé par les chefs d'équipe : le nettoyage de la réserve du magasin, et le nettoyage sous les palettes de nourriture, qui nécessitent toutes deux la manipulation d'un transpalette (appareil destiné à soulever les palettes pour les déplacer). Ils l'effectuent 25 fois sur 44 notes au total, soit plus de la moitié du temps. Il est par ailleurs probable que ce chiffre soit sous-estimé, puisque les chefs d'équipe passent l'essentiel de leur temps à ces tâches, quand les autres n'y consacrent généralement qu'une ou deux heures de leur soirée. On retiendra notamment que ces tâches représentent 71 % des tâches que j'ai noté concernant les chefs d'équipes.

Par ailleurs, la catégorie « divers », qui regroupe le nettoyage des congélateurs, des caisses, du sas d'entrée, des étiquettes, de cages en métal servant de présentoir, de la ventilation du rayon frais, du passage du balai ou d'une lavette, c'est-à-dire finalement toutes les tâches ne nécessitant pas de manipuler d'engin lourd, et se déroulant dans le magasin lui-même, semble essentiellement assurée par les CDD à temps partiel. 83 % des tâches assurées par ces ouvriers appartiennent en effet à cette catégorie divers. Les intérimaires, quand ils sont présents, semblent suivre le même modèle, la totalité des tâches qu'ils ont assuré devant moi appartient à cette catégorie.

Enfin, le groupe des ouvriers en CDI à temps complet consacre son temps essentiellement à deux activités. La catégorie « divers » retient tout de même 57 % des tâches notées, ce qui montre que les ouvriers en CDD sont loin d'être seul à les assurer. Mais surtout, les deux tâches du nettoyage des bureaux et du passage de l'autolaveuse (« machine »), constituent 35 % des tâches notées. On constate par ailleurs que ces tâches ne sont jamais assurées par les ouvriers à temps partiel ou les intérimaires, et que les chefs d'équipe ne l'ont assuré que cinq fois sur 26 relevées. C'est donc plus de 80 % du temps que ces tâches sont assurées par un ouvrier à temps complet.

Il est important de noter que les chefs d'équipe et les ouvriers à temps complet disposent d'un avantage sur les autres dans la maîtrise de la répartition du travail. C'est d'ailleurs ce qui permet à tous d'identifier clairement ceux qui sont à temps complet. En effet, le nettoyage « classique » d'un magasin, c'est-à-dire quand il n'y a pas d'événement particulier exigeant une organisation différente, se fait en deux temps. À 15h, un premier groupe d'ouvriers arrive, composé du ou des chefs d'équipe, et des ouvriers à temps complet. Ils entament le travail, et si certaines tâches, comme le nettoyage du sol ou des caisses, leur sont impossibles, ils ont la possibilité de choisir parmi d'autres tâches celles qu'ils vont assurer. La réserve par exemple est généralement entamée entre 15h et 18h, l'heure où arrive le reste des ouvriers. Dès lors, le choix des ouvriers à temps partiel est plus restreint. Quand ils arrivent, autour de 18h, ils choisissent une tâche parmi celles qui restent, ce qui correspond généralement à la catégorie « divers ».

1.2. La division sexuelle du travail

La catégorie de sexe joue elle aussi un rôle absolument fondamental dans la division du travail de nettoyage. La séparation entre les hommes et les femmes, et l'attribution aux premiers et aux secondes de caractéristiques sociales spécifiques est une réalité extrêmement prégnante dans les conversations quotidiennes. Cette catégorisation et la division sexuée du travail qui l'accompagne sont loin d'être incontestées, mais je m'intéresserai plus tard à ces contestations. Avant toute chose, il s'agit donc d'expliciter la manière dont la catégorie de sexe est construite par les nettoyeurs et les nettoyeuses.

Un élément fondamental de la différenciation des hommes et des femmes dans les discours des ouvriers et ouvrières comme dans ceux des hiérarchies, repose sur la question de la force physique. Être un homme dans le nettoyage, c'est d'abord disposer d'une capacité supposée à assurer des travaux vus comme durs. Soulever des objets lourds, manier des machines imposantes, sont comme nous allons le voir des tâches masculines, et les individus le justifient par l'effort physique demandé, que les hommes seraient plus aptes à mettre en œuvre. Il est alors

important de préciser ce que signifie un travail « vu comme dur ». En effet, j'ai pu vérifier maintes fois par moi-même ou en observant des nettoyeuses, que les tâches classiquement attribuées aux femmes peuvent requérir un effort physique très important également. Mais la caractéristique de cet effort, dans les cas les plus fréquent, est d'être un effort sur la durée, d'intensité moindre. Pour les femmes, l'enjeu est alors de tenir dans un travail dont la dureté est étalée, peu visible, quand les hommes sont amenés à faire preuve d'une capacité à accomplir un travail particulièrement intense. Ce qui compte, dans la catégorisation des hommes et des femmes, nous commençons à l'apercevoir, ce n'est donc pas tant la force des premiers et la faiblesse des secondes, que la manière d'envisager le travail réalisé. Des hommes on attend une performance, une réalisation, aux femmes on demandera de la régularité, une capacité à encaisser plus quotidienne. « Les hommes sont plutôt affectés aux travaux dits « lourds » à Montréal, mais pour lesquels la mécanisation améliore les conditions de travail (cireuses, laveuses automatiques…), la pénibilité non reconnue des tâches féminines demeure invisible »[371] concluent Bretin et Thébaud-Mony, et cette affirmation est largement généralisable au cas français.

Pour mieux comprendre, prenons quelques exemples. En premier lieu, comment cette catégorisation prenait-elle place dans la crèche, mon second terrain ? Rappelons que j'étais le seul homme à y travailler, aux côtés d'une quinzaine de femmes, dont l'une, Stéphanie, avait les mêmes fonctions que moi. Il arrivait régulièrement que des travaux un peu exceptionnels, impliquant de soulever des choses lourdes et/ou encombrantes, se présentent. Une livraison de nourriture, un meuble à déplacer, j'ai remarqué de nombreuses fois que c'était alors à moi que l'on faisait appel, y compris quand Stéphanie était présente. Ainsi de cette situation, lors de la rentrée après quelques semaines de fermeture :

> En cette matinée de rentrée, on me demande régulièrement de l'aide pour l'installation des sections. C'est toujours pour porter des choses lourdes, et les demandes sont accompagnées de remarques qui insistent sur mon sexe : « voilà notre homme, il va pouvoir nous aider », etc. D'ailleurs, on ne demande jamais d'aide à Stéphanie, seulement à moi. Et on se borne à me faire porter des choses, je ne touche pas à l'installation des choses, on ne me demande pas mon avis sur l'agencement des meubles qui est à définir, etc.[372]

Dans ce cas précis, comme dans de nombreux autres, c'est ma capacité à apporter une contribution ponctuelle, à une tâche jugée physiquement difficile, qui est mise en avant, en même temps que ma catégorisation comme homme. Bien sûr, ce n'est pas là la seule raison de

371 Hélène BRETIN et Annie THÉBAUD-MONY, « Le nettoyage dans la ville : précarisation du travail et santé », *Annales de la recherche urbaine*, n° 66, 1995, p. 125.

372 Carnet de terrain, crèche des bambins heureux, lundi 20 août 2012

ma participation. Les professionnelles de la petite enfance qui organisent le travail s'entendent très mal avec Stéphanie, ce qui explique également qu'on ne fasse pas appel à elle. Le fait qu'on ne me demande pas mon avis sur l'agencement des lieux a également trait à mon statut de nettoyeur, pas seulement à mon sexe. Il n'en reste pas moins que le fait que je sois un homme semble, en tout cas dans les discours, justifier qu'on fasse appel à moi. De la même manière, concernant la préparation des repas, je n'interviens que relativement peu, et sur les tâches les plus visibles. On requiert mon aide pour porter les cartons de nourriture, ou pour transporter les repas de la cuisine aux espaces où les enfants mangent. Mais c'est Stéphanie qui s'occupe de réchauffer les plats. Et si cette dernière tâche est moins intense en termes de dépense énergétique, elle a pour caractéristique d'être longue, et lui apporte son lot de brûlures, coupures, et autres irritations des mains.

Cette catégorisation des hommes sur la base de leur supposée force, qui comme je l'ai dit est surtout un moyen de leur attribuer les tâches les plus visibles de par leur caractère exceptionnel, je l'ai retrouvée sur mon terrain à l'hôpital de manière flagrante. En effet, ce terrain présentait l'avantage, contrairement aux deux autres d'être à la fois mixte jusque dans la hiérarchie (deux femmes chefs d'équipes, une femme responsable du contrôle du nettoyage pour le compte de l'hôpital, et plusieurs dizaines de femmes agents de service plus ou moins qualifiées), et étendu (environ 100 agents sur le site). Avant toute chose, quelques observations brutes : parmi ceux qu'on appelle les « machinistes », c'est-à-dire les agents chargés de passer chaque jour une monobrosse pour lustrer les sols cirés, il n'y a (sauf exception que je n'aurais pu observer) aucune femme. « La maintenance professionnelle, activité masculine par excellence, représente le nettoyage le plus prestigieux, qualifié et qualifiant. C’est le boulot le moins « sale » à l’intérieur du « sale boulot », alors que ceux qui l’exercent sont en charge de ce qu’il y a de plus sale : les nettoyeurs de ce type revendiquent, en effet, la saleté « extraordinaire » – combattue deux à trois fois par année à l’aide de produits spécifiques et de machines – pour construire une image positive de leur métier et d’eux-mêmes »[373]. À l'inverse, je n'ai vu de mes yeux qu'un homme assurer le nettoyage quotidien d'un service (toilettes, nettoyage des chambres des patients...), quand je croisais quotidiennement des femmes affectées à ce type de tâche. Ici en revanche, des exceptions existent, puisque j'ai moi même assuré de nombreuses fois cette tâche, je sais que d'autres hommes l'ont fait bien que je ne les aies pas vus, et j'ai également identifié des hommes assurant le même type de tâches dans des lieux fermés au public (cantine du personnel, service des archives, ou encore laboratoires d'analyse). Ces nettoyages quotidiens,

373 Natalie BENELLI, « Divisions sexuelle et raciale du travail dans un sale boulot féminin. L’exemple du nettoyage en Suisse. », *op. cit.*, p. 100.

moins visibles que le passage d'une machine par exemple, sont désigné dans le langage courant à Valévol – et notamment par les ouvriers – comme du « ménage ». Les « décapages » en constituent la figure opposée, mais d'autres tâches, comme le lustrage des sols, le passage des autolaveuses dans les couloirs de circulation, ou le nettoyage des « extérieurs », sont elles aussi distinguées de cette catégorie « ménage ».

Les travaux désignés par cette catégorie indigène sont également des travaux considérés comme des « travaux de femme ». « On a beau dire et beau faire, faut reconnaître que le ménage c'est une affaire de femme »[374], résumait Richard Hoggart en décrivant la culture de la classe ouvrière anglaise. Si des hommes peuvent également s'en trouver les exécutants, cette attribution est souvent vue comme extraordinaire et nécessite des ajustements dans la manière de répartir le travail. Ces ajustements peuvent être le fait des ouvriers eux-mêmes, mais aussi de la hiérarchie, dans sa manière de donner les ordres. En voici quelques exemples :

> Aujourd'hui il y a grève du RER, donc pas mal de gens sont absents, et d'autres ont pris des congés. J'entends plusieurs fois Stéphane, Sandrine et Jorge dire que ça va être chaud. [...] Finalement, les gens partent peu à peu, il ne reste que peu de monde, entre autres Antonio, Arnaud et moi. Les chefs commencent à dire qu'on va « faire des services », c'est-à-dire remplacer des gens absents qui ont un service en charge. Antonio s'énerve : « ha non, moi je fais pas de ménage, non ! ». Jorge va pour le retenir, mais Antonio ne le laisse pas faire, il continue à parler, assez fort pour empêcher Jorge de parler tout de suite, et s'en va avec des disques. Du coup Jorge n'a rien pu faire. Mais quelques minutes après, il dit qu'il va aller le chercher « parce que là ça va pas ». Sandrine s'énerve aussi, contre un homme dont je ne connais que le visage, noir d'une quarantaine d'années. Elle ne s'énerve pas face à lui, mais nous dit à voix basse « « le balai c'est pour les femmes », mais casse-toi ! Connard va ». Je suppose qu'il vient de dire ça. Sandrine m'en reparlera à nouveau quelques heures plus tard, en me parlant de quelqu'un d'autre : « il est sympa lui, pas comme l'autre de ce matin là, « le balai c'est pour les femmes », nan mais je te jure lui... ».[375]

La scène décrite ci-dessus constitue un bon exemple de la manière dont des ouvriers masculins peuvent finalement consentir à exécuter un « travail de femme ». Car Antonio, comme l'homme refusant de passer le balai au départ, finiront par « faire des services » eux aussi. Pour Sandrine, Jorge, et Stéphane, responsables de l'exécution du travail, il n'y a pas le choix : les trop nombreuses absences rendent nécessaire cette transgression consistant à donner à des hommes du « travail de femme ». Le passage des machines, tâche habituelle d'Antonio, attendra, mais l'hôpital ne tolérera pas que le nettoyage quotidien des services ne soit pas assuré. Mais avant d'accepter une telle exception, il semble nécessaire pour Antonio comme pour l'autre homme d'en

374 Richard HOGGART, *La culture du pauvre: étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, *op.cit.*, p. 93.

375 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 13 juin 2013

faire ressortir le caractère « anormal ». C'est pourquoi les refus sont aussi marqués, allant jusqu'à la désobéissance directe pour Antonio, qui tente en emportant des disques destinés au lustrage des sols de se maintenir sur son poste habituel.

Ce caractère exceptionnel de l'attribution d'un « travail de femme » à un homme peut également être manifesté par la hiérarchie. Un jour, alors qu'on m'a justement attribué une tâche de nettoyage quotidien d'un service, Stéphane, le chef de site, passe me voir comme il le fait parfois à l'improviste. Sans que je me sois plaint, il me lance alors : « désolé hein, c'est seulement pour aujourd'hui j'avais besoin de toi là... c'est pas permanent »[376]. Le lien entre cette excuse de sa part et la division sexuelle du travail n'est pas explicite ici, et une analyse stricte de la situation ne permet pas de dire que les deux éléments sont liés. Mais la mise en perspective de cette scène, où Stéphane reconnaît finalement que je ne devrais pas être affecté à cette tâche de manière habituelle, avec l'organisation du travail à Valévol laisse penser que c'est bien ma désignation de jeune homme blanc et français, qui ne correspond pas avec mon travail du moment, attribué le plus souvent à des femmes racisées.

1.3. La répartition raciale des tâches

On ne saurait traiter de la répartition du travail dans le nettoyage sans dire un mot de la catégorie de race. Tout d'abord, comment celle-ci est-elle mobilisée dans les discours des nettoyeurs et des nettoyeuses ? Plusieurs catégories renvoyant aux notions de race ou d'ethnie sont couramment utilisés. Il est ainsi courant de désigner quelqu'un comme « l'arabe », ou un groupe comme les « arabes ». Le terme « d'africain » est lui aussi régulièrement mobilisé. Plus rarement, on entend parler de « blancs » et de « noirs ». Mais surtout, la catégorie la plus usitée est celle de la nationalité ou de la région. « Français », « Portugais », « Malien », « Chinois », mais aussi « Guadeloupéen » ou « Parisien »... toutes ces appellations sont extrêmement fréquentes, et permettent de distinguer des groupes d'individus. Il est d'ailleurs à noter que la désignation d'un individu comme appartenant à un groupe social ne préjuge pas de sa nationalité ou de son origine réelle. Par exemple, je me retrouve un jour à prendre un café avec les chefs de Valévol dans leur bureau. N'ayant pas de tasse, on m'en prête une, qui appartient à Diallo, un collègue Sénégalais. Une fois mon café terminé, je m'apprête à la nettoyer, quand Thomas me dit : « c'est bon, c'est un Malien, t'inquiète, c'est pas la peine ». Au-delà du lien que fait Thomas entre la nationalité du propriétaire et le besoin ou non de laver la tasse, il est intéressant que cela ne pose de problème à personne que Diallo soit désigné comme Malien. Pourtant, Diallo est loin d'être nouveau dans l'entreprise, et discute souvent avec les chefs. Il est donc très improbable

376 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 17 juin 2013

qu'aucun ne connaisse sa véritable nationalité. Bien plus vraisemblable : la catégorie mobilisée ici (« Malien ») est à la fois suffisamment plausible (désigner Diallo comme « Chinois » ne m'aurait pas convaincu), et efficace pour ce que veut dire Thomas. Parce qu'il serait Malien, selon Thomas, je n'ai pas besoin de laver la tasse de Diallo. La nationalité est ici employée pour racialiser Diallo, et en le définissant comme un « autre », légitimer le refus de rendre service. Ce faisant, Thomas m'enjoint à mener avec lui une double opération, strictement matérielle d'une part – puisque j'évite d'avoir à laver la tasse –, et de réactualisation d'un rapport social raciste où un blanc ne saurait servir un noir d'autre part.

Observer la division raciale du travail pose un problème de méthode. En effet, les désignations des individus sont changeantes, en fonction de celui ou celle qui désigne, mais aussi du contexte. Il m'est par exemple arrivé d'être identifié comme portugais ou comme français. Il est dès lors très difficile de savoir pour chaque situation comment les individus sont désignés à ce moment précis. Et ce d'autant plus que j'étais moi-même un agent et un objet de ces désignations, et que je me suis régulièrement surpris à catégoriser sans autre questionnement un individu comme noir, arabe, ou encore indien. Comment faire dès lors pour éviter d'une part de calquer sur les individus des catégorisations raciales produites par ma propre socialisation, et d'autre part de supposer des désignations tierces au risque de me tromper ?

C'est sans doute le cadre théorique des relations inter-ethniques qui permet le mieux de surmonter cet écueil. Plutôt que de se focaliser sur une appartenance à tel ou tel groupe ethnique, nationalité, ou origine géographique, il s'agit de s'efforcer d'interroger les relations entre les individus et la manière dont ces derniers mobilisent l'ethnicité dans les rapports sociaux. « Cette ethnicité n'apparaît que dans le contact avec d'autres, dans les rapports entre ensembles collectifs culturellement différents, dans les relations inter-ethniques »[377] explique Pierre-Jean Simon dans sa définition du concept d'ethnicité. Dans les relations de travail, la couleur de peau, la nationalité, ou d'autres marqueurs d'une ethnicité sont utilisées quotidiennement pour distinguer des groupes d'individus, et leur attribuer des caractéristiques. Quand Issa 3, à ClariNet, m'explique qu'il « n'aime pas bosser avec les sri-lankais, ils sont bizarres »[378], il est ainsi assez évident qu'il ne me parle en fait que d'un seul sri-lankais, Sajith, notre chef d'équipe. Mais cette ethnicisation est loin de n'avoir lieu qu'entre nettoyeurs et nettoyeuses, et peut également concerner les autres individus avec lesquels des interactions ont lieu. C'est le cas par exemple, toujours à ClariNet, un soir où nous nettoyons un magasin DiscountPlus dans Paris. Il s'agit d'un

377 Pierre-Jean SIMON, « Ethnicité », *Vocabulaire historique et critique des relations inter-ethniques*, n° 2, 1994, L'harmattan, coll. « Pluriel recherches », p. 18.

378 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 6 décembre 2011

nettoyage choc, et notre activité est donc quelque peu bruyante. Deux personnes habitant près du magasin viennent se plaindre, un homme blanc et une femme noire, qui s'ils se connaissent peut-être, ne semblent pas être venus ensemble. Une dispute s'engage entre le chef du magasin, les deux voisins, et Ahmed, le cadre de ClariNet :

> Quand le chef arrive, les protestations fusent, surtout de la part de cette dame : « Là monsieur, ça fait plusieurs fois dans la semaine, nous DiscountPlus on en a par dessus la tête de vous, c'est plus possible. Tous les soirs c'est pareil, il y a du bruit. Tout à l'heure je suis passé, on m'a dit il y aura pas de bruit après 20h, là il y en a marre, vraiment hein ? Juste à côté là, il y a la maison des journalistes, des gens qui ont été persécutés dans leur pays, là ils se reposent, et vous vous faites du bruit, non c'est pas possible ». Le voisin fait part de son intention d'appeler la police. « Eh ben allez y appelez la police Monsieur », répliquent le chef du magasin et Ahmed, courtois mais l'air de dire « on s'en fout ». La dame s'énerve pas mal, et quand le chef de magasin va pour lui répondre, elle s'éloigne : « Non monsieur, moi j'ai déjà discuté hier soir, là je sors, je suis venue parce que j'ai vu mon voisin, c'est tout, mais je veux pas discuter avec vous ». Le chef de magasin reste calme, mais Ahmed l'invective : « Madame, il faut l'écouter hein, c'est ça le respect, lui il vous a laissé parler, il vous a écouté, maintenant respectez-le, c'est tout ». Mais la dame s'éloigne. Ahmed nous dit alors : « Tu vois, une blanche, jamais elle t'aurait parlé comme ça. Ça il faut le dire hein, ceux qui foutent la merde, c'est les noirs et les arabes aussi, une blanche elle t'aurait respecté ». Le vigile confirme sur le même ton, ainsi que le chef de magasin. Ahmed reprend : « de toute façon ça c'est une prostituée hein ? T'as vu comment elle était habillée ? C'est sûr elle va faire le trottoir là. Elle fait un métier indigne, et elle veut nous empêcher de faire notre métier, c'est quoi ça ? ». Dubitatif, je ne dis rien.[379]

L'extrait ci-dessus présente un intérêt particulier pour l'analyse : celui de mêler rapports de race et rapports de sexe. Ce qui n'était au départ qu'une simple altercation de voisinage tout à fait courante, devient par les paroles d'Ahmed une fois les voisins partis une occasion de réactualiser les rapports sociaux de race et de sexe. Plusieurs éléments peuvent être relevés. D'abord, Ahmed efface totalement de son propos l'homme qui est venu protester également. L'ensemble de sa critique porte sur la femme noire, bien que l'homme ait représenté en définitive un plus grand danger pour notre activité, en menaçant de faire appel aux forces de l'ordre. C'est pourtant la femme noire qui est accusée de « foutre la merde », et qui sert de prétexte à la réaffirmation de la distinction entre groupes ethniques : les noirs et les arabes d'un côté, « fouteurs de merde », et les blancs de l'autre, « respectueux ». Plus étonnante encore pour moi est la référence à la prostitution. La tenue arborée par la femme était certes « un peu chic » (robe, un peu de maquillage, talons hauts), mais le lien avec une activité prostitutionnelle m'apparaît pour le moins incongru. Pourtant, Ahmed établit ce lien sans aucune réserve, et personne ne tente de le contredire. C'est qu'en réalité, là encore, il n'est probablement pas question de l'activité réelle de

379 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mercredi 22 février 2012

cette personne. Bien plus important est la suite de la déclaration : « elle fait un métier indigne, et elle veut nous empêcher de faire notre métier ». Par cette affirmation, Ahmed dit plusieurs choses. D'abord, notre métier, par opposition à la prostitution, est digne. Dire cela, c'est donc d'une certaine manière résister à la dévalorisation du nettoyage. Ensuite, parce que nous sommes les détenteurs de la dignité, le discours auquel nous venons de faire face, qui remet en cause notre travail, devient caduc. Que les arguments employés soient légitimes – après tout, nous dérangeons sans doute effectivement le voisinage – devient sans importance, l'attaque *ad hominem* – ou plutôt *ad foeminam* – anéantissant l'ensemble du propos.

1.4. Des tâches plus ou moins valorisées

L'un des enjeux fondamentaux dans la répartition du travail, qu'il s'agisse de distinguer les individus par leur qualification, leur sexe, leur race, ou encore leur âge, leur expérience, est l'attribution des tâches les plus sales et/ou les plus dures. Il y a là deux logiques qui s'opposent. La première est celle de la délégation du sale boulot, au sens que lui a donné Hughes. La seconde est celle d'une recherche des tâches réputées physiquement ardues et/ou techniquement complexes, à même d'engendrer des rétributions de divers ordres (reconnaissance sociale, mais aussi compensations financières par exemple). Cette seconde logique amène à la constitution d'équipes regroupant les groupes sociaux en position de domination (hommes, ouvriers qualifiés, anciens...), et assurant ces tâches. À ClariNet, une équipe est peu à peu constituée pour s'occuper du « nettoyage choc », qui a lieu de nuit, sur des durées plus longues, en incluant des tâches de manutention fatigantes et nécessitant des compétences sommaires de mise en rayon. À Valévol, les mêmes ouvriers assurent régulièrement les décapages, où les pauses sont moins fréquentes, l'évaluation des cadres de l'hôpital plus présente, la dépense physique importante. Mais faire partie de ces équipes, c'est faire partie des « durs », ceux qui « tiennent le coup ». Comme me dit Ahmed, le cadre de ClariNet un jour : « une équipe de bons ». À Valévol, on nous apporte parfois des bouteilles d'eau au milieu du travail. À ClariNet, Ahmed paye régulièrement une boisson aux membres de l'équipe « choc ». C'est aussi recevoir les félicitations qui vont avec des transformations très visibles, de pièces très sales en pièces fraîchement cirées et dépoussiérées. C'est pouvoir prétendre (pas toujours, mais parfois) à des primes. C'est encore avoir le droit de chômer ostensiblement devant les chefs après avoir terminé une lourde tâche, quand les autres doivent se cacher pour éviter du travail supplémentaire (voir le chapitre 8 sur les processus de freinage).

Cette constitution d'équipes de choc semble constituer quelque chose de récurent dans le secteur du nettoyage. Dans son observation des ouvriers du nettoyage d'un sous-traitant de la

SNCF, Marion Duval note ainsi un processus tout à fait similaire. « L'équipe des opérations majeures, dite « équipe M » est constituée quant à elle d'ouvriers expérimentés. Pour faire partie de cette équipe, il faut travailler « vite et bien » […]. Faire partie de « l'équipe M » constitue un gage de reconnaissance de son travail ainsi que l'opportunité d'un apprentissage « sur le tas » de qualité auprès des anciens […]. Le matériel utilisé pour la réalisation du nettoyage est plus sophistiqué que pour les autres équipes. Des compétences techniques sont nécessaires […] »[380]. On pourrait remplacer sans rien changer à cette description le terme « d'équipe M » par celui « d'équipe de décapage » à Valévol.

La répartition du travail est donc traversée par ces deux logiques : éviter les tâches les plus sales et les moins visibles (comme le nettoyage des toilettes), et rechercher les tâches les plus reconnues comme dures, à condition de ne pas être le dindon de la farce. En effet, appartenance aux équipes de choc et rétributions ne vont pas nécessairement de pair, ou du moins pas de la même manière pour tous. Dans le cas des équipes de décapage de Valévol, par exemple, il est clair que les rétributions, matérielles comme symboliques, étaient moins importantes pour des ouvriers en CDD comme Arnaud et Aziz, que pour des chefs d'équipe comme Stéphane ou Thomas. Aziz m'explique ainsi en entretien :

> Je demande des primes, je demande des choses. Et ça leur plaît pas. Parce que il faut pas que tu rentres dans le…. Comment on dit, dans les demandes. Tu demandes des choses. Tu… ils veut que tu vas rester sur leurs traces, qu'ils veut eux. Les responsables. Mais le problème, si le travail que je donne, eux reconnaissent ce travail, jamais je vais demander. Mais eux ils reconnaissent même pas le travail que je fais. Ils ont toujours que des félicitations, des choses bien, mais ils reconnaissent pas ça. Et quand ils voient un autre côté, c'est-à-dire un agent, d'autres agents, qui font rien, ils ont des primes, ça ça fait mal. [...]
>
> Je fais mon travail, je le fais à moi et faut que ce soit nickel. Hein ? Mon chef, c'est pas lui qui va contrôler, il y a d'autres personnes qui contrôlent le chantier. Hein ? Ces gens là, ils vont direct vers le chef, ils vont pas vers moi, hein ? Ils vont direct vers le chef, ils vont avoir des remerciements, par téléphone « on est contents de vous, on vous remercie ». ça s'arrête là. Moi je suis pas avec eux, ce qui s'est passé, mais par contre, quand mon chef il vient me voir, et me dit « écoutes, tu avais des remerciements, de la part, il nous a remercié la société, sur ce travail là, nous vous reconnaissons, ce que t'as fait, merci beaucoup ». c'est-à-dire, il y avait un message, qu'il a eu mon chef, mon chef il… c'est pas que on zappe. On stocke le remerciement, ils le gardent pour eux, peut-être il y a des choses entre eux, tu vois ? C'est on donne la valeur à celui qui a fait le travail.[381]

380 Marion DUVAL, *Les carrières professionnelles des ouvriers du nettoyage. Enquête sur un chantier ferroviaire d'Ile-de-France. op. cit.*

381 Extrait d'entretien avec Aziz

L'extrait ci-dessus mérite une explication, car il est difficilement compréhensible une fois retranscrit. Dans la première partie de l'extrait, Aziz parle de son rapport aux « responsables », terme qui désigne pour lui la hiérarchie de Valévol, depuis les chefs d'équipe jusqu'à Florian, « l'animateur de secteur ». Aziz m'explique qu'il a fait des demandes de primes, qui sont mal vues de ces responsables. Mais selon lui, il n'aurait jamais fait ces demandes si l'on avait reconnu son travail. Voyant qu'il n'obtenait pas de primes, et que d'autres « qui font rien » en obtenaient, Aziz a eu un sentiment d'injustice. Dans la seconde partie de l'extrait, je viens de l'interroger sur ses rapports avec ceux qu'il appelle les « clients » (le personnel de l'hôpital). Quand ces derniers évaluent sont travail, Aziz explique qu'ils rendent compte directement aux « chefs », qui récoltent notamment les félicitations. Deux attitudes sont alors possibles de la part des chefs. La première, que souhaiterait Aziz, consisterait à « donner la valeur à celui qui a fait le travail », à transmettre le remerciement. L'extrait cité n'est pas très clair, mais Aziz est en train d'expliquer que c'est cette attitude qui manque à la hiérarchie de Valévol. Cette dernière adopte la seconde attitude : « stocker le remerciement ». Nous voyons donc bien que, quelle que soit l'attitude évoquée, Aziz conçoit le remerciement comme ayant une valeur d'échange. C'est en cela que l'on peut véritablement parler de rétribution symbolique. Au sein des équipes de décapages, ce sont les chefs, essentiellement Stéphane et Thomas, qui, assurant les rapports avec la hiérarchie de l'hôpital, s'accaparent ces rétributions symboliques.

Si j'ai parlé des tâches les plus valorisées, celles assurées par les équipes de choc par exemple, qu'en est-il des tâches qui au contraire, sont renvoyées en bas de l'échelle sociale des valeurs ? Si la dureté et la technicité sont les caractéristiques des tâches les plus valorisées, c'est la saleté et l'invisibilité qui sont les marques des tâches les moins recherchées. Ces dernières font dès lors l'objet de processus de délégation du sale boulot. Nettoyer une bouche d'égout à ClariNet, ramasser des ordures oubliées alors que nous nous sommes déjà lavé les mains, balayer un escalier obscur dans les sous-sol de l'hôpital, sont typiquement des tâches que chacun s'efforce d'éviter. Reste que certains n'ont pas d'autre choix que d'obéir, comme les ouvriers et ouvrières en CDD de Valévol. Ces derniers, dont je faisais partie, constituaient une véritable armée de réserve, pouvant tout aussi bien se retrouver dans les équipes de choc lors des décapages ou de grands travaux, que remplacer les absents ou exécuter de petits travaux exceptionnels. Dès lors que se présentait une tâche peu enviable, que les ouvriers et ouvrières en CDI pouvaient se permettre de refuser, ce sont les ouvriers en CDD qui se retrouvaient le plus souvent chargés de l'assurer. Pour autant, un certain nombre de tâches, parmi les plus sales et les moins visibles, relevaient des attributions d'ouvriers et ouvrières en CDI. C'était notamment le

cas du nettoyage de l'essentiel des toilettes, intégré au nettoyage quotidien des services concernés. Bien qu'il m'ait été impossible de réaliser de véritables quantifications du phénomène, il était assez évident que ce type de tâche incombait nettement plus souvent à des femmes et à des personnes racisées, les hommes – et en particulier les hommes blancs – ayant plus souvent pour charge le nettoyage des espaces de circulation à l'aide de machines, tâche à la fois moins sale – le contact direct avec la souillure étant assuré par une machine – et plus visible.

Un autre exemple, à ClariNet cette fois, illustre bien comment différents types de tâches sont attribués à différents individus. La situation se déroule lors du premier « nettoyage choc » que nous assurons à ClariNet, ce qui m'offre la possibilité d'observer comment de nouvelles tâches, auxquelles aucun membre de notre équipe n'a encore été confronté, sont attribuées. Dès le début de la soirée, il s'avère que nous allons réaliser du travail de nettoyage, mais aussi de démontage et de manutention. Ahmed, l'unique cadre de ClariNet, est présent, et il a apporté une boite à outils :

> Bon, ça c'est du matériel tout neuf hein les gars, donc vous y faites attention hein ? François, t'es responsable de la caisse à outils, ok ? C'est toi qui gère, tu gardes un œil dessus, à la fin il faut rien qui manque, ça marche ? Les gars, c'est François qui est responsable de la caisse.[382]

C'est donc à moi qu'on confie une responsabilité valorisante par le fait qu'il ne s'agit pas de toucher la saleté. Pourtant, je suis l'un des moins expérimentés, et notamment Sajith, l'un des chefs d'équipe est présent. Mais une chose me distingue de tous les autres : ma peau blanche. Quelques heures plus tard, nous avons déplacé des congélateurs, créant un minuscule conduit d'environ un mètre de haut et de large, au milieu duquel sont entassés les détritus divers, et passent des fils électriques dont la gaine de caoutchouc n'est pas franchement rassurante. Ahmed arrive. Avec Saoud, nous lui expliquons que nous ne pourrons pas nettoyer ici, le passage est trop étroit.

Ahmed : Quoi ? Mais bien sûr que c'est possible !

Saoud : Non Ahmed, je t'assure, là ça passe pas, on peut pas y aller.

Ahmed : Tu rigoles ? Tu vas voir si on peut pas passer, moi je passe je te dis.[383]

Là dessus, Ahmed enlève sa veste, et un instant, je crois qu'il va vraiment s'atteler à la tâche, ce qui serait une grande première, puisque je ne l'ai jusqu'alors vu qu'une seule fois assurer

382 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 20 février 2012
383 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 20 février 2012

l'exécution manuelle d'un travail, et il s'agissait d'utiliser une monobrosse. Mais bien évidemment, il n'en est rien, et il nous explique plutôt :

> T'inquiètes, ça va passer, tu va voir, je vais te mettre un malien ou un sénégalais là-dessus. Ils vont passer tu vas voir, je vais te mettre un intérimaire.[384]

Il appelle alors l'un des intérimaires présents, et lui dit d'y aller. Comme prévu, il ne peut pas passer. En l'occurrence, cela n'aura servi qu'à le faire s'allonger dans la saleté pour prouver à Ahmed qu'on ne peut pas passer. L'exemple est typique d'une délégation du sale boulot qui semble ici se faire en fonction de deux critères. Le premier est une division raciale du travail, qui semble faire reposer sur les individus désignés comme « maliens » ou « sénégalais » les tâches les plus sales comme celle de ce nettoyage sous les congélateurs. Le second, qui ne semble pas indépendant du premier puisqu'Ahmed lie les deux, se rapporte au statut des ouvriers, les intérimaires semblant ici les plus susceptibles de se voir en définitive déléguer le sale boulot. On notera également que dans cette délégation, il semble au moins aussi important d'attribuer les tâches de manière à ce que le travail soit fait, que de réaffirmer les divisions sociales en vigueur. En l'occurrence, dans le cas de la tâche que je viens d'évoquer, c'est aussi pour cela qu'Ahmed insiste pour que l'intérimaire tente de nettoyer, malgré nos recommandations. Plus que de déléguer un sale boulot nécessaire, il s'agit surtout ici de rappeler à qui doit revenir ce sale boulot en toutes circonstances.

2. Des dominés aux intérêts contraints

Si les rapports de domination persistent, on peut penser que c'est parce que les intérêts des individus dominés les poussent à consentir au maintien de ces rapports. Dans le secteur du nettoyage, la principale figure de domination est celle de la hiérarchie de l'entreprise de nettoyage, pouvant se manifester principalement sous deux formes – chacune pouvant prendre des aspects variés –, celle du patron et celle du chef. On retrouve d'ailleurs cette distinction chez Weber lui-même, qui distingue parmi les dominants ceux qu'il appelle les maîtres (« chefs dont le pouvoir de commandement revendiqué et effectivement exercé ne dérive *pas* d'un transfert opéré par d'autres chefs »[385]) de ceux qui composent l'appareil, c'est-à-dire « un cercle de personnes habituées à obéir aux ordres de *chefs* et ayant personnellement *intérêt* à l'existence de la domination, parce qu'elles prennent part à celle-ci et à ses avantages, [qui] se tient à disposition et exerce une partie des pouvoirs de commandement et de contrainte qui servent à perpétuer la domination »[386]. Ces dominants détiennent une capacité à contraindre les intérêts individuels des

384 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 20 février 2012
385 Max WEBER, *La domination*, traduit par Isabelle KALINOWSKI, *op. cit.*, p. 58.
386 *Ibid.*

nettoyeurs, de par leur contrôle de l'organisation du travail. Comme nous l'avons vu plus haut, le droit du travail est une réalité toute relative, et les dominants n'hésitent pas à le violer si nécessaire, afin justement de maintenir ce contrôle (par exemple en licenciant abusivement, quitte à devoir payer de temps en temps une indemnité à un ex-employé allant aux prud'hommes). En gardant la main sur l'embauche et le nombre d'heures du contrat, sur le niveau de qualification reconnu pour l'ouvrier ou l'ouvrière (et donc son salaire), sur les tâches qui lui seront attribuées, ou sur la composition de l'équipe qui l'accompagnera, les dominants s'assurent l'obéissance, voire un certain consentement des dominés.

Quand Weber s'efforce de conceptualiser la domination, d'en faire une « catégorie scientifiquement utilisable »[387] en la distinguant du sens général qu'il donne au pouvoir, il dégage deux types principaux de domination, lorsque l'on entend celle-ci largement. « La domination au sens tout à fait général du pouvoir, à savoir la possibilité de contraindre d'autres personnes à infléchir leur comportement en fonction de sa propre volonté, peut se présenter sous les formes les plus diverses […]. Il existe deux types de domination représentant des pôles opposés. D'un côté, la domination en vertu d'une configuration d'intérêts (en particulier d'une situation de monopole) et, de l'autre, la domination en vertu d'une autorité (pouvoir de donner des ordres et devoir d'obéissance) »[388]. Weber distingue donc des rapports de domination fondés sur une configuration d'intérêts qui contraint les dominés à agir dans un certain sens tout en les laissant s'engager librement dans ce sens (du moins formellement), et d'autres rapports de domination, fondés sur l'obéissance à une autorité, cette forme de domination se confondant « avec le *pouvoir autoritaire de donner des ordres* »[389]. Par la suite, Weber évacue la première forme de son concept de domination pour ne garder que cette acception restreinte. À propos de la domination en vertu d'une configuration d'intérêt, Weber précise encore qu'il s'agit « en vertu de possessions garanties d'une façon ou d'une autre (ou encore d'une habileté à à évoluer sur un marché), [de tenter] d'influencer l'action formellement « libre » des dominés, qui n'obéit qu'à leur propre intérêt »[390]. La domination, dans son sens large, repose donc nécessairement sur un certain consentement, une acceptation formellement libre des individus dominés, et ne saurait être confondue avec une quelconque forme de contrainte par force. Pour autant, nous allons voir que les moyens de maintenir ce consentement restent relativement fragiles, car liés à des capitaux d'une envergure particulièrement faible qu'il s'agisse des salaires, ou encore du matériel de travail.

387 *Ibid.*, p. 45.
388 *Ibid.*, p. 44-45.
389 *Ibid.*, p. 49.
390 *Ibid.*, p. 45.

2.1. Contrôler la rémunération

Je reviendrai plus bas sur les formes que prennent les rapports de domination dans le nettoyage au sens de pouvoir de donner des ordres. Avant cela, intéressons nous à la première forme, évacuée par Weber de son concept de domination. Dans quelle mesure peut-on analyser les rapports de domination dans le travail de nettoyage comme relevant d'une configuration d'intérêts ? Nous avons vu que le secteur du nettoyage se caractérise par un fort *turnover*, un apparent manque de main-d'œuvre, mais aussi des conditions de travail particulièrement difficiles et un recours massif au temps partiel. Si les employeurs manquent de main-d'œuvre, on est en droit de se demander pourquoi ne pas conclure plus de contrats à temps complet. En réalité, le recours au temps partiel permet paradoxalement d'augmenter la fidélité des ouvriers, via l'attribution d'heures supplémentaires. Ces dernières présentent un avantage non négligeable pour les employeurs, qui, au prix d'un coût financier plus élevé, peuvent répartir ces heures comme bon leur semble entre les différents ouvriers. Dès lors, ces derniers savent que s'ils veulent obtenir ces heures, il leur faut montrer une certaine collaboration avec ceux qui décident de les attribuer. Cela suppose néanmoins une condition : les ouvriers et ouvrières doivent être en recherche d'heures supplémentaires. C'est là toute l'importance du temps partiel et des bas salaires, qui amène Fabienne Scandella à qualifier le sous-emploi dans le secteur de « garant de la flexibilité du personnel »[391]. En maintenant des conditions de ressources faibles, et tant que les ouvriers ne choisissent pas de quitter l'entreprise, l'employeur s'assure, par l'attribution des heures supplémentaires, la participation de ceux qui en ont besoin.

Cette logique explique un certain nombre de comportements en apparence étranges dans la pratique. En particulier, à ClariNet comme à Valévol, je me suis régulièrement étonné d'une chose. Certains ouvriers, dans leurs discours, se trouvaient dans une franche opposition à la direction, envers laquelle ils n'hésitaient pas à manifester parfois de l'animosité. Pourtant, ces mêmes ouvriers acceptaient régulièrement de « rendre des services », d'être présents en dernière minute pour un chantier imprévu par exemple. Je peinais alors à comprendre ce qui m'apparaissait comme une contradiction. Ainsi par exemple du cas d'Amadou, à ClariNet. Un soir, alors que nous rentrons ensemble du travail en voiture, nous discutons un peu de la réaction à avoir quand Mme Berrond, la patronne de l'entreprise, nous sollicite en dernière minute. Je note ceci dans mon carnet de terrain :

> Je demande notamment à Amadou ce qu'il fait quand Mme Berrond lui demande de venir travailler à un endroit où il n'était pas censé bosser (comme c'est souvent le cas

391 Fabienne SCANDELLA, « Renouveau syndical dans le secteur du nettoyage. La campagne londonienne « justice for cleaners » », *op. cit.*, p. 122.

> avec moi). Il me dit qu'il refuse, si c'est son jour de congé, il n'a pas à travailler. Pourtant, j'ai eu plusieurs fois l'occasion de constater qu'Amadou ou d'autres avaient été appelés au dernier moment. Je sais aussi qu'il y a des fois où il a refusé. Donc les choses ne sont pas si simples, il accepte parfois, et parfois non.[392]

Au premier abord, Amadou semble donc considérer qu'il n'a pas à rendre de service à l'entreprise en dehors de ce que lui impose son contrat. Pourtant, dans la pratique, j'ai pu vérifier – et c'est d'ailleurs pourquoi je lui pose la question – qu'Amadou fait partie de ceux qui sont très fréquemment présents sur ce type de chantiers de dernière minute. Cela tient en partie à son statut – Amadou est à temps plein, contrairement à moi par exemple – mais pas seulement. Amadou était par exemple présent lors des premiers nettoyages « chocs », qui, s'étant ajoutés en dernière minute sur des horaires inhabituels, ne pouvaient être obligatoires pour personne. Cela tient à la situation de dépendance relativement importante dans laquelle se trouve Amadou vis-à-vis de la direction de ClariNet. Étranger, probablement – je n'en aurai pas la confirmation formelle – sans formation au-delà du niveau brevet, et avec une maîtrise du français surtout orale, Amadou n'a que peu d'atouts à faire valoir auprès d'autres employeurs. Et ceux auprès de qui il peut le faire lui offriront des conditions de travail semblables. Si Amadou accepte, sans enthousiasme semble-t-il, des heures supplémentaires, c'est parce que ces heures lui permettent malgré tout d'augmenter un salaire relativement faible. C'est d'ailleurs sans doute pour la même raison qu'Amadou cumule cette charge de travail déjà importante avec un autre emploi le matin, dans un hôpital, dont je ne saurai que peu de choses. Les raisons de son assentiment sont ici à rechercher du côté non pas d'une quelconque approbation, bien au contraire, mais d'une difficulté à faire autrement.

Cette absence de choix, Mehdi me l'explique ainsi en début d'entretien, alors que nous évoquons son parcours migratoire :

> François : C'était la première fois du coup que tu venais en France ?
>
> Mehdi : C'est la première fois. La première fois que... bah de toute façon, bah je suis venu ici parce que j'avais de la famille ici, je me suis dit je vais pas rester là-bas [en Belgique, où Mehdi s'était d'abord rendu pour mener des études], c'est pas facile tu vas trouver où un logement là-bas, tu vas payer comment... j'avais ma famille ici, je suis venu ici, et là j'ai commencé à travailler 2002. Au début... là je veux dire entre 2002, et 2006, là, tu peux travailler exactement... j'ai commencé, j'ai commencé à travailler à temps partiel, et là j'ai accepté de toute façon, même... les conditions qui étaient pas faciles, de toute façon j'ai accepté de travailler à temps partiel tout ça, là où j'ai... le plus facile que j'ai trouvé c'était le nettoyage. Là je suis parti... parce que... il fallait que je travaille. C'était pas... c'est pas à moi de... poser mes conditions que je veux ce travail, mais c'était... c'était pas un choix mais, j'étais obligé de travailler...

392 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 20 février 2012

François : du coup t'étais sans papiers à cette époque là ?

Mehdi : Ouais. Là entre 2002, surtout, entre 2002 et 2006. Entre 2002 et 2006, j'ai travaillé ; mais j'ai travaillé, là où il y a... de toute façon, ça fait... ça fait du bruit de toute façon après il y avait au moins des dizaines et des dizaines de personnes qui travaillent, mais avec des faux papiers. Et moi entre 2002 et 2006, c'est ça que j'ai fait j'ai travaillé avec des faux papiers.[393]

Paradoxalement, le cas de Mehdi est d'autant plus intéressant qu'il dispose justement d'un peu plus de latitude qu'Amadou. Sa formation (il avait entamé des études supérieures avant de venir en France), mais aussi sa récente naturalisation lui permettent une certaine mobilité dans le secteur du nettoyage, et d'envisager de fonder sa propre entreprise. Il est dès lors plus facile au cours de l'entretien de l'interroger sur les raisons qui le faisaient accepter ses conditions de travail. Sur ce point Mehdi est très clair : pour lui il ne s'agissait pas d'un choix. Poussé par la nécessité de travailler, il dit avoir accepté là où il trouvait. Et il estime d'ailleurs que son cas n'est pas isolé, ainsi qu'il me l'explique juste après :

Les gens qui travaillent dans le nettoyage ils sont mal payés. Parce que déjà on trouve au moins soixante personnes, les gens, qui, qui travaillent, parce que, de toute façon ils sont obligés de travailler avec... au black, ou bien avec des faux papiers, ou bien avec des papiers de quelqu'un d'autre. Après ils sont obligés d'accepter toutes les conditions...[394]

Si Mehdi limite son analyse aux ouvriers et ouvrières dont la situation sort de la légalité, la contrainte économique est loin de ne s'exercer que sur ces derniers. Dans le chapitre 4, je citais Arnaud, qui me disait ne pas envisager de prendre ses vacances lors des mois de juillet et août, à cause des décapages de l'hôpital. Souvenons nous, il était particulièrement offusqué que je suggère qu'il laisse les chefs organiser les décapages et pose ses vacances quand bon lui semble. Cette situation avait eu lieu le 10 juillet 2013. Le 24 août, la « saison » des décapages touche à sa fin, nous avons travaillé à cette tâche tout l'été, et je travaille à nouveau avec Arnaud.

Avant que nous ne commencions à travailler, nous avons dû attendre un peu Thomas (et les clés) avec Arnaud. Nous descendons donc fumer une cigarette, j'en propose une à Arnaud, qui accepte et me propose un café (que j'accepte également). C'est l'occasion de discuter un peu. Au cours de la conversation, j'essaye d'amener Arnaud à me donner son point de vue sur les histoires de prime etc :

François : Tu sais si tu vas avoir une prime toi ?

Arnaud : Une petite je crois... Thomas m'a dit, apparemment ça va pas être beaucoup, genre même pas 100 euros...

393 Entretien avec Medhi, ouvrier à ClariNet
394 Entretien avec Medhi, ouvrier à ClariNet

François : Ha ouais ? C'est abusé quand même, vu tout ce que t'as bossé...

Arnaud : Bah ouais là quand même... moi l'année prochaine je leur dirai que je le fais pas, parce que bon faut pas déconner, on se casse le cul pour leurs décapages et voilà... l'année prochaine je prendrai mes vacances en juillet-août hein...[395]

L'avis d'Arnaud semble avoir changé, et la faiblesse de la prime y être pour quelque chose – dire que mes propres interrogations quant à son intérêt à s'investir autant l'ont atteint serait en revanche s'avancer un peu vite. Il semble finalement que la prime joue un rôle prépondérant dans le fait qu'il accepte de participer aux décapages. C'est pourquoi il envisage de ne plus accepter de poser ses vacances en fonction des besoins de cette tâche, considérant la rétribution insuffisante. Arnaud n'est pas dans une situation de précarité extrême, il est français, dispose d'un appartement dans Paris, et n'a pas d'enfants à charge. Je ne connais pas l'ensemble de sa vie, mais il n'est pas dans la situation que décrivait Mehdi, de celui qui est « obligé d'accepter toutes les conditions ». C'est d'ailleurs pourquoi il pense à remettre en cause son engagement. Néanmoins, il semble bien que ce soit l'intérêt matériel fourni par la prime qui l'ait poussé à décaler ses vacances cette année. Simplement, cet intérêt est devenu trop faible en comparaison de l'engagement demandé. Ce problème, Valévol y est confronté depuis le début de l'été, puisque la plupart de ceux qui assuraient les décapages les autres années refusent de le faire, faute d'une prime assez conséquente. Diallo me l'explique un jour où nous prenons un café chez moi :

On discute pendant trois heures de choses diverses. On parle du travail, beaucoup. Des fameux décapages, et des chefs qui n'appellent plus Diallo, ni Baradji. J'explique d'ailleurs à Diallo que depuis que j'étais à côté quand Bakary [délégué CGT] a parlé des primes aux chefs, on ne me donne plus de décapages ou presque. Je ne suis pas sûr que ce soit relié, car ça ne fait qu'une semaine, mais c'est quand même étrange. « ça, c'est parce qu'il y a des gens égoïstes aussi... parce que tu vois Stéphane, avant il était comme nous, simple ouvrier, et il a profité de ces primes là. Lui il est rentré parce qu'il a été pistonné par un gars, l'ancien directeur adjoint de l'hôpital. Et après il est monté très vite chef de site en même pas deux ans hein ? Et maintenant, il veut enlever les primes, il veut pas laisser profiter les autres. C'est lui ce truc là hein, qui casse le truc. Parce que après je sais pas, peut-être à la fin ils voient que ça a coûté moins cher, il touche une bonne prime là-dessus mais bon... Tu vois là demain, il m'a dit Florian [l'animateur de secteur], ils vont décaper à 4h du matin, même Florian. Sûrement ça va être Florian, Stéphane et Arnaud quoi et... Bon bah voilà quoi, c'est pas normal, alors qu'on pourrait commencer à 7h avec une équipe, on finit ça et voilà, mais il est égoïste... c'est l'égoïsme ».[396]

En supprimant les primes systématiquement adossées au décapage, les chefs – il est difficile de dire précisément qui est à l'initiative de cela – semblent avoir été trop loin pour la majorité des ouvriers. Ces derniers n'y trouvent plus leur intérêt, et refusent donc le travail de

395 Carnet de terrain, entreprise Valévol, samedi 24 août 2013
396 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 16 juillet

décapage. Toutefois, comme nous l'avons vu, certains – parmi lesquels Diallo – assurent néanmoins de manière plus ou moins régulière des tâches de décapage, avec ou sans prime. Cela tient au contrôle dont dispose l'entreprise sur le travail. En ne supprimant pas totalement les primes, et en jouant sur la possibilité de faire travailler certains sans primes, la direction de Valévol prend un risque calculé. Certes, en touchant aux intérêts directs des nettoyeurs et des nettoyeuses, elle fragilise sa domination. Mais en montrant qu'elle peut assurer le travail de décapage sans les syndiqués, et que cette tâche continue d'être récompensée bien que de manière moins importante, elle finit par forcer ces derniers à accepter ce travail de nouveau. À la fin de l'été, si les deux délégués CFDT et CGT campent sur leur position de refuser tout décapage, une partie grandissante des syndiqués ou sympathisants, que je n'avais pas encore vu décaper, refait son apparition. Diallo, proche de la CFDT, compte parmi les premiers, et a su bien jouer ses cartes, en négociant une prime quand la direction peinait à assurer tout le travail.

2.2. La maîtrise des évolutions de carrière

Une autre manière d'obtenir l'engagement au travail des ouvriers se trouve dans les évolutions de carrières offertes par l'entreprise. Des conditions de travail difficiles, des salaires faibles, ou des tâches vécues comme dégradantes pourront ainsi être d'autant mieux acceptés que les nettoyeurs et les nettoyeuses croient en une possibilité de voir leur situation évoluer. C'est tout l'enjeu notamment pour les personnes en contrats à durée déterminée, qui espèrent obtenir un contrat à durée indéterminée.

À Valévol, Aziz est un bon exemple de ce ressort de la domination. En contrat à durée déterminée depuis environ deux ans, il est en pleine négociation avec la direction pour obtenir un CDI. Sans que j'en connaisse les détails, une conversation surprise entre lui et Hugo – le supérieur le plus haut placé que j'ai vu – me permet de savoir qu'il a également négocié sa qualification et donc son salaire, l'enjeu étant d'être reconnu le plus qualifié possible. D'un point de vue personnel, Aziz est dans une perspective de faire carrière dans le nettoyage. Il considère clairement qu'il existe une différence fondamentale entre les ouvriers ayant réalisé une formation et les autres, et nous avons l'échange suivant en entretien :

> Aziz : Mais le problème, comme je te dis, si les gens, tu vas les prendre, et tu vas les ramener à... à faire des formations, ils ont ce problème là, d'écriture, ils savent pas lire et tout. Si tu vas les renvoyer à faire des formations, pour apprendre... ça perd du temps pour le patron aussi. Et c'est pour ça, le patron, qu'est-ce qu'il fait, il est obligé de laisser à leur place les... le temps que le chantier, il y a pas de réclamations, rien, ça marche. Il y a pas de... mais si on ramène des gens qui sont bien... au niveau de théorie c'est bien travaillé, le patron, il va s'en aider et ça va changer. Il travaille avec

des professionnels. Un travail avec des professionnels c'est pas comme un travail avec des gens qu'ils ont pas de diplômes et tout.

François : Pour toi les gens qui ont pas de diplômes c'est pas des professionnels du coup ?

Aziz : Voilà. Pour le patron.

François : d'accord. Et pour toi alors ?

Aziz : Pour moi, là, ça fait pas longtemps que je suis là, je suis sur la marche, je suis sur la marche des gens professionnels. C'est-à-dire moi, j'étais sur un domaine, je suis venu sur un autre domaine. Et dans ce domaine, j'ai passé des formations, et je marche sur le chemin du professionnel.

François : Quelqu'un qui fait pas de formation, toi tu penses que c'est... pas quelqu'un de professionnel ?

Aziz : Oui, parce que quand t'as un diplôme, un diplôme, pour le patron, t'as un diplôme, CAP par exemple, CAP dans le ménage, tu es quelqu'un de professionnel. C'est-à-dire tu connais la base.

François : D'accord. Mais parce que celui qui a pas de diplôme il travaille quand même aussi ?

Aziz : Oui ! Il travaille, mais à l'œil du patron, il est pas professionnel.

François : D'accord. Mais parce que à l'œil de la loi, il est comme l'autre quoi, il a un salaire il a...

Aziz : Oui, il a, comment on dit, il a son salaire il a son travail il vient, mais dans l'œil du patron il est pas professionnel. Voilà, il est agent de service mais il est pas professionnel.

François : Mais toi du coup, si on oublie le patron, t'es d'accord avec le patron, tu penses aussi que cette personne là c'est pas un professionnel, ou tu serais plutôt sur une autre position ? Enfin qu'est-ce que t'en penses quoi ?

Aziz : Oui, parce que comme tout le monde, un diplôme, ça te classe, un diplôme ça te donne une valeur. Ton permis, il a une valeur maintenant. Hein ? Tu peux pas conduire une voiture t'as pas de permis. Et le permis maintenant, c'est demandé dans le domaine. N'importe quel domaine. Hein ? C'est-à-dire, moi j'ai un diplôme, plus mon permis, je suis quelqu'un je me présente comme candidat, il veut m'accepter, je suis quelqu'un de professionnel. Ils se sont basés sur quoi : sur les choses que j'ai sur le diplôme. Et quand je serai sur le terrain, je vais poser ce que j'ai pris dans le théorie. Et pour quelqu'un qui a pas de diplôme il a pas... oui on sait qu'il fait le ménage il gagne un salaire... mais il est pas professionnel. C'est-à-dire un diplôme ça joue. Tu es plus qualifié. Tu deviens un agent qualifié. Tu travailles sur la base professionnelle, c'est ça.[397]

397 Extrait d'entretien avec Aziz

Aziz évite clairement la question de son avis personnel, bien que je revienne à la charge (sans doute de manière trop insistante). Au cours de tout l'entretien, il cherchera d'ailleurs à éviter de prendre des positions tranchées, se plaçant plutôt comme un « connaisseur du métier », et me proposant une description très distanciée des choses, quand je cherche à l'amener sur un terrain plus personnel et à lui faire donner son avis. Mais ce discours distancié est en réalité tout à fait cohérent avec son parcours personnel. Aziz envisage le nettoyage comme un secteur de reconversion professionnelle, et cherche à en gravir les échelons. Il est donc tout à fait logique qu'il me le décrive sous cet angle, et cela permet de comprendre sa manière de travailler. Souhaitant obtenir son CDI, mais aussi être reconnu comme un agent qualifié, Aziz s'efforce dans son travail d'agir en « professionnel ». Il est sans conteste, avec quelques autres dont le profil est proche (notamment Mehdi à ClariNet), l'un de ceux auprès de qui j'ai le plus appris en terme de techniques de nettoyage. La chose est particulièrement intéressante pour l'entreprise, qui dispose d'un ouvrier fiable et consciencieux. Et s'il agit d'une telle manière, plus coûteuse en énergie, c'est justement parce qu'il a l'espoir – espoir qui se réalisera finalement – d'être embauché en CDI et d'évoluer dans l'entreprise. Si Aziz poursuit cette voie, c'est aussi parce qu'il a saisi l'un des ressorts de la domination salariale : être un véritable professionnel, c'est l'être « à l’œil du patron ». Ce dernier a besoin pour certains chantiers (« quand il y a des réclamations »), d'ouvriers plus engagés et mieux formés. L'intérêt d'Aziz est dès lors de se construire une image de professionnel auprès du patron – figure ici de la hiérarchie en général, car Aziz n'a pas affaire directement au patron de Valévol –, et la formation est l'un de ses atouts majeurs pour cela.

La capacité des entreprises à proposer à leurs salariés des évolutions de carrière est donc un élément important pour disposer d'ouvriers s'investissant plus que la moyenne, et pouvant assurer des tâches plus sensibles que le nettoyage courant d'un service. C'est d'ailleurs ce qui fait défaut à ClariNet, entreprise nettement plus petite que Valévol. À ClariNet, durant mes premiers mois de travail, seuls Ahmed, le cadre, et Sajith, l'un des chefs d'équipe, dans une moindre mesure, s'investissent durablement dans leur travail, et mettent régulièrement en avant la notion de professionnalisme. D'autres, comme Mehdi, le font épisodiquement, mais ne restent pas longtemps dans l'entreprise, faute de perspectives d'évolution et de conditions de travail intéressantes. Le reste des ouvriers ne se préoccupait pas tant de la qualité du travail que de sa rapidité d'exécution, à un niveau de qualité juste assez élevé pour ne pas nécessiter de second passage. Les termes de « prestation », « lavage mécanisé », ou « autolaveuse », mobilisés régulièrement par Ahmed, étaient remplacés par ceux de « boulot », « passer la machine », et

« machine ». Faute de pouvoir envisager une augmentation du salaire ou des responsabilités, la plupart des ouvriers de ClariNet se désintéressaient de la notion de professionnalisme.

Ahmed, lui, était dans une optique radicalement inverse. Il s'investissait, proposait quand il était présent des « prestations » gratuites au client (même si généralement, ce n'était pas directement lui qui nettoyait). Il n'hésitait pas à pousser l'équipe à rester très tard pour réaliser un travail de qualité. Sa position de cadre, plus intéressante, était le prix pour ClariNet de cet investissement. L'entreprise n'avait pas besoin que chacun s'engage dans une telle démarche, tant qu'elle pouvait compter sur quelques salariés pour assurer les tâches exceptionnelles. Mais ce point posa problème quand démarrèrent les fameux « nettoyages chocs ». Beaucoup plus exigeants, ils supposaient de longues journées de travail – parfois plus de 12 heures –, des tâches de manutention pénibles, et à partir d'un moment, un contrôle drastique de DiscountPlus, le donneur d'ordre, qui nomma une responsable qualité contrôlant chaque nettoyage. Au moment où ces nettoyages démarrèrent, l'organisation du travail à ClariNet commença à vaciller. Certains, comme Ibrahim, refusèrent de faire partie des équipes, ou mirent une mauvaise volonté évidente dans le travail. D'autres décidèrent de partir alors que le travail n'était pas terminé, engendrant les remarques acerbes de la responsable qualité. La plupart, enfin, maintinrent une faible attention à la qualité du travail, quitte à refaire plusieurs fois la même tâche devant l'insatisfaction de la responsable qualité.

Devant cette nouvelle situation, l'entreprise était en difficulté : le manque de perspectives et la faiblesse des salaires ne lui permettaient pas d'attendre plus de ses ouvriers, alors même qu'elle aurait eu besoin d'une équipe entière d'ouvriers attachés à la qualité du travail. Devant cette situation, ClariNet dut s'adapter. Ahmed commença par sortir de l'équipe les ouvriers qui, comme Ibrahim étaient les plus réticents. Il tenta également d'amadouer les autres en évoquant une future prime, des augmentations, ou des heures de nuit grassement payées. Cette dernière stratégie échoua largement, les ouvriers étant plus habitués aux mauvaises surprises qu'aux bonnes en ce qui concerne la fiche de paye. Mais surtout, ClariNet recruta, après quelques semaines, au moins trois personnes spécifiquement pour ces équipes. Je ne travaillai réellement qu'avec l'un d'eux, Hamid, qui fut embauché directement comme chef d'équipe à ce moment. Mais j'en appris suffisamment pour savoir que les trois étaient des proches d'Ahmed, qui les avait probablement fait embaucher. L'arrivée d'Hamid dans ce contexte fit perdre encore un peu plus à Ibrahim, chef d'équipe également, toute perspective d'évolution. C'est pourquoi sans doute Ibrahim manifesta à son égard une animosité importante dès son arrivée, et jusqu'à mon départ.

Pascal, de son côté, était à temps partiel à ClariNet, en plus d'un emploi stable et à temps plein dans une mairie. Son point de vue, qu'il exprime spontanément en entretien à la suite d'une question générale montre bien comment l'absence de perspectives de carrière empêche tout investissement personnel dans l'entreprise :

François : Et... du coup, en général, le travail à ClariNet t'en penses quoi...

Pascal : En fait, du coup, le travail à ClariNet j'en pense rien du tout, parce que en fait je fais ça, c'est comme si, comment je vais t'expliquer, les gens que ; c'est comme si quelqu'un qui se retrouve dans un désert en fait, il a soif, et donc il trouve de l'eau mais l'eau n'est pas tellement tellement potable mais il a soif en fait, donc cette personne là il se dit il est obligé, de boire cette eau là pour survivre en fait. Donc en fait c'est comme si c'est pour, c'était pour survivre en fait le truc de chez ClariNet. Mais... c'est un truc, comment je veux dire, comme je dis le plus souvent clairement quand tu regardes bien ClariNet, c'est pas un travail qu'il faut faire à plein temps. Comme je vois comme... Ibrahim, les autres gars là qui font... parce que pour moi comme c'est, c'est... ça c'est de l'exploitation ça. De l'exploitation parce que les... les gens ils sont pas humains là-dedans. Je sais pas comment ça se passe dans les autres boites. Mais moi je te dis que chez ClariNet... en plus... c'est vraiment là-dedans t'as pas d'évolution de carrière. Tu comprends ce que je te dis, c'est vraiment tu viens bosser, bon ben les gens ils ont besoin la force de ton poignet et c'est tout hein, t'as pas d'évolution de carrière, rien du tout hein ? Et tu vois les gens passent, ils arrivent, ils s'en vont, mais je crois que au niveau de la direction de cette boite là mais ils se posent pas de questions pour savoir mais pourquoi les gens ne, ne restent pas dans la boite, eux ils s'en foutent, je crois que sincèrement ils s'en foutent, parce que ils savent que il y aura toujours du monde qui va avoir besoin du boulot, même si tu viens pour une semaine, je crois que sincèrement pour eux c'est toujours ça de pris. Ils se décident comme ça, et c'est pas pour... dénigrer ou quoi que ce soit hein, mais quand tu regardent bien à l'intérieur de la boite, qui c'est qui, les gens qui travaillent, c'est que des africains et des arabes hein ? Donc c'est pour dire. Le boulot, c'est dur, et c'est très mal payé par contre.[398]

Pascal fait ici directement le lien entre l'absence « d'évolution de carrière » et l'investissement minimal des ouvriers, jusqu'à la démission. Selon lui, la direction est tout à fait consciente de cela, mais « s'en fout ». Pouvant compter sur le fait « qu'il y aura toujours du monde » ayant besoin de travailler, ClariNet n'a pas besoin de fournir autre chose qu'un salaire minimum. Comme nous l'avons vu, ce n'est pas entièrement vrai, et l'entreprise se retrouve en difficulté (elle finira d'ailleurs par perdre une partie de ses marchés au profit de concurrents) quand elle doit faire face à un travail plus exigeant. Mais tant que le travail n'exige pas un engagement particulièrement important des ouvriers, ClariNet peut se permettre de faire appel à une main-d’œuvre cherchant de quoi « survivre », dont Pascal note le statut d'immigré fréquent.

398 Extrait d'entretien avec Pascal

En cela, il participe à la dévalorisation de son propre travail, un travail « pour les africains et les arabes ».

2.3. La pénurie chronique de matériel comme outil de contrainte

Une autre manière de contraire les nettoyeurs à obéir aux ordres consiste à jouer sur la gestion des facilités accordées à l'intérieur même du travail, et tout particulièrement en ce qui concerne le matériel mis à disposition. Gants, seaux, mais aussi machines en bon état, microfibres neuves, produit, ou masques de protection, sont autant de choses dont les ouvriers et les ouvrières manquent constamment dans l'exécution de leur travail, et par conséquent autant de petits moyens de pression. Le manque de matériel, chronique à ClariNet et dans une certaine mesure à Valévol – la chose est moins marquée à la crèche des Bambins heureux, et l'hôpital compense en partie les manques de Valévol en matière de matériel de protection –, engendre au quotidien nombre de micro-conflits, et de difficultés, comme ce 5 décembre 2011 dans un magasin DiscountPlus :

> Ibrahim se fait chambrer par André : « c'est quoi ces lavettes là ? L'autre soir j'étais avec Sajith, il a que des neuves lui, tu t'es fait voler là Ibrahim ! Tu t'es fait doubler hein, il va falloir aller sucer Mme Berrond hein ! ».[399]

Ibrahim, chef d'équipe comme Sajith, est dans une position ambivalente, coincé entre la direction de ClariNet et les ouvriers comme André. Ce dernier, pour assurer son travail, a besoin d'un matériel d'une certaine qualité, et son obéissance aux ordres d'Ibrahim est en partie liée à un minimum de satisfaction en la matière. Dans le cas présent, Ibrahim est rappelé à l'ordre par André, qui lui reproche gentiment de ne pas s'être assez battu. Mais face à Mme Berrond, Ibrahim est dans une position inverse. Contrairement à Sajith, Ibrahim est en conflit régulier avec la direction, et n'hésite pas parfois à « faire bagarre » comme il dit, c'est-à-dire à mettre de la mauvaise volonté à obéir aux ordres, et à faire entendre son mécontentement. Dès lors, on peut interpréter la distribution de lavettes neuves à Sajith mais pas à Ibrahim comme une manière de punir ce dernier de ses réticences.

Mais si dans certains cas, la pénurie de matériel semble être une forme de rappel à l'ordre, elle est surtout, de par sa quasi-permanence, un moyen de permettre l'attribution de récompenses à moindre coût. Le niveau du manque à ClariNet fait ainsi qu'un simple ouvrier comme moi prend comme un véritable avantage l'obtention de quelques chiffons supplémentaires pour nettoyer les étiquettes, d'une nouvelle paire de gants, ou d'un seau qu'il n'est pas nécessaire de partager avec d'autres. Sajith l'a lui aussi bien compris, et voici ce que je prends en note dans

399 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 5 décembre 2011

mon carnet de terrain, alors que Sajith m'a attribué une tâche inhabituelle de nettoyage d'un monte-charge, ce qui me fait par ailleurs éviter le nettoyage des caisses, tâche la moins valorisée :

> Je me rends compte que depuis que ma relation a franchi une étape avec Sajith (depuis que nous prenons un café ensemble chaque soir où on travaille ensemble), nos rapports dans le travail ont également changés. Sajith me donne l'impression de chercher à me ménager, de me donner des tâches plus valorisées (par exemple, le fait que je ne sois pas en caisses ce soir est révélateur, de même que le travail dans la petite pièce, isolé des regards et donc marque d'une certaine confiance). De plus je remarque qu'il veille aussi sur mon matériel, en surprenant une conversation entre lui et quelqu'un d'autre à propos d'un seau alors que je suis dans le rayon d'à côté :
>
> Sajith : Non, prends pas, c'est toi qui l'as descendu ? Non ? Alors prends pas, c'est peut-être celui de François, peut-être il a besoin après, va prendre celui qui est là bas.
>
> C'est la première fois que je vois quelqu'un « garder » le matériel d'un autre.[400]

Le matériel n'est pas seul en jeu ici, et il est clair que la répartition des tâches est elle aussi fondamentale. En m'attribuant un travail plus valorisé, et en me faisant éviter un travail pénible sur les caisses de DiscountPlus, Sajith me récompense de mes efforts passés tout en s'assurant de ma collaboration future. Il en est de même de la défense de mon seau. Car au-delà de favoriser une relation agréable entre nous, ce sont aussi des dispositions à obéir que suscitent ces attentions de Sajith à mes conditions de travail.

À Valévol, on retrouve le même type de mécanismes chez les différents chefs d'équipe, ou chez Stéphane, le chef de site. Quand nous partons en décapage avec Arnaud, nous avons droit à notre propre boite de gants, fournie par Valévol sans que nous ayons à demander, ce qui est assez rare pour être noté. Notre « filet » – sorte de sac contenant le petit matériel lavable que nous utilisons – contient un nombre plutôt généreux de microfibres, la plupart en bonne état, et parfois même neuves, alors que ces deux éléments – état et nombre de microfibres – sont particulièrement sensibles. Régulièrement, au local de pointage où les nettoyeurs et nettoyeuses viennent prendre leur matériel le matin, on assiste à des débats sur la question, comme cette remarque d'une ouvrière, l'un de mes premiers jours :

> C'est pas normal ça, on doit avoir du matériel pour travailler. Il y en a qui volent tout, regarde ça [en montrant un filet plein], il y a au moins 15 trucs là, qui a besoin de ça ? Ça c'est pas normal hein, on peut pas travailler comme ça. Nous on se casse le dos toute la journée, et eux ils fournissent pas de matériel, ça va pas.[401]

400 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 31 janvier 2012
401 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 13 mai 2013

En fournissant aux habitués des équipes de décapage que nous sommes Arnaud et moi des conditions de travail favorables, la hiérarchie s'assure un peu plus de nous voir continuer d'accepter ces travaux qu'elle peine à faire exécuter par d'autres. Ce type de contrainte se retrouve beaucoup moins à la crèche, où la pénurie de matériel n'est pas vraiment une réalité. Les produits sont disponibles en quantité suffisante, un seul balai est nécessaire, les microfibres sont d'assez bonne qualité et en nombre important. Dès lors, Stéphanie et moi sommes assez peu sensibles à ces questions de matériel, en regard de ce qui peut se dérouler à Valévol et ClariNet.

3. Obéir à une autorité

Nous avons vu que les dominés peuvent consentir à la domination en raison d'intérêts sur lesquels les dominants peuvent peser efficacement afin de les orienter de manière à maintenir la domination. Toutefois, Weber évoque également une autre forme de domination, plus restreinte, dont le pouvoir autoritaire de celui qui ordonne est le fondement. Cette seconde forme est celle où la domination se présente non plus comme une relation intéressante pour le nettoyeur, mais comme une relation légitime, en vertu de l'autorité des dominants. L'autorité peut être légitimée traditionnellement (notamment dans le cas des rapports de dominations sexués), mais aussi bureaucratiquement (par la multiplication des grades, échelons et autres postes à responsabilité), ou par des formes de charisme, le dominant usant par exemple d'une légitimité de « bon chef ». Si toutefois l'on peut s'appuyer sur cette formulation weberienne des choses, il convient de ne pas la réifier. Les formes que prend l'autorité sont en effet multiples et bien souvent mêlent légitimité bureaucratique, traditionnelle et charismatique. De plus, l'autorité peut être déléguée, et ce de diverses manières. Si la plus évidente est sans doute la délégation bureaucratique incarnée par la figure du chef d'équipe, on peut tout à fait observer des délégations de type plus traditionnel, comme dans le cas où un employeur accepte d'employer le neveu ou la femme d'un ouvrier. Domination salariale et domination masculine (patriarcalisme dirait Weber) ou gérontocratie[402] peuvent tout à fait se compléter et les dominés de l'une se voir déléguer l'autorité en vertu des autres.

Il s'agira donc ici d'expliciter ce qu'est l'autorité, et de tenter d'en dégager les traces sur mes terrains. Nous verrons que l'autorité repose largement sur la détention, réelle ou supposée, d'un savoir, et sur la reconnaissance de ce savoir par toutes et tous. Je montrerai également que l'autorité telle qu'elle s'exerce dans le secteur du nettoyage, semble souvent être masquée, et relativement fragile. Pour cette raison, les individus qui en sont détenteurs doivent l'exercer avec

402 Max WEBER, *Économie et société, Tome I*, *op. cit.*, p. 307.

respect, et reconnaître une certaine dignité aux dominés. Enfin, je reviendrai sur quelques unes des techniques utilisées par les dominants pour asseoir leur autorité, et lui permettre de perdurer.

3.1. L'autorité : un rapport social difficile à expliciter

En reprenant mes notes de terrain, souhaitant y trouver des éclaircissements sur ce qui faisait d'une personne la détentrice d'une autorité, je me suis rapidement trouvé face à un problème. L'autorité, comme qualité, n'est jamais dite ou presque. Cela tient au fait que c'est justement parce qu'elle ne s'énonce pas qu'elle existe. L'autorité, c'est finalement ce qui fait que l'on obéit à un ordre alors même que rien d'autre ne nous pousse à le faire, qu'un sentiment que ce qui a été énoncé, ordonné, doit être réalisé. C'est parce qu'il n'est pas besoin de faire appel à une contrainte, ni à une force de conviction, que l'autorité existe. Tout au contraire, dès lors qu'il y a contrainte (matérielle par exemple), l'autorité n'existe plus. Si un ordre s'accompagne de la promesse d'heures supplémentaires, il n'est pas question d'autorité, mais d'intérêts, et de contrainte matérielle. Si le chef doit expliquer à l'ouvrier ou l'ouvrière que l'exécution d'une tâche est nécessaire pour éviter des problèmes futurs avec le client, il n'est pas question d'autorité, mais d'argumentation. Plus encore, le simple fait que le recours à la contrainte ou l'argumentation soit nécessaire prouve la non-autorité de celui qui donne l'ordre. « Là où la force est employée, l'autorité proprement dite a échoué »[403] explique ainsi Hannah Arendt.

De ce fait, il est donc très difficile de déceler l'autorité dans des observations, puisqu'elle ne donne lieu à aucun conflit, ni énonciation. Elle se loge dans les ordres « normaux », ceux qui sont acceptés sans remise en question aucune. Elle constitue un mystère qui, dès qu'il est mis au jour, ne saurait continuer d'exister, et sitôt qu'on croit la saisir, elle nous file entre les doigts. « Toute domination organisée pour durer est, sur un point décisif, et quel que soit celui-ci, une *domination secrète* »[404] disait d'ailleurs Weber. On peut toutefois expliciter un peu plus l'autorité en faisant un détour par le langage qu'elle mobilise. En relisant mes notes de terrain, je me suis rendu compte que le mode de conjugaison utilisé le plus souvent pour donner des ordres n'est pas comme l'on pourrait s'y attendre l'impératif, mais l'indicatif, présent ou futur. L'impératif n'est mobilisé que dans des situations d'urgence, ou pour des rappels à l'ordre. Afin de mieux comprendre, voici un exemple, à l'hôpital, alors que je travaille avec Arnaud. C'est lui qui organise le travail, bien que formellement, je ne sois pas particulièrement sous ses ordres.

> Arnaud : Tu sais te servir de la décapeuse toi ? Tu vois tu vas faire ici devant les ascenseurs. C'est vraiment très sale tu vois, donc hésite pas à forcer, tu connais la technique ?

403 Hannah ARENDT, *La Crise de la culture*, Gallimard, 1989, p. 123.
404 Max WEBER, *La domination*, *op. cit.*, p. 58.

François : Oui, enfin je crois, il faut lever un côté avec la jambe là ?

Arnaud : Ouais c'est ça. Et si la machine s'arrête, tu la laisses reposer 5 minutes, c'est parce que le moteur il chauffe.[405]

Nous voyons que pour me donner des ordres, Arnaud ne dit pas « fais ici » et « laisse reposer », mais « tu vas faire ici » et « tu la laisses reposer ». Le seul moment où il mobilise l'impératif (« hésite pas »), s'apparente plus à un conseil technique qu'à un ordre. Tout cela n'est pas innocent, quand on se rend compte à quel point ce type de formulation est généralisé. Ainsi, dans mes notes de terrain à Valévol, les dix premiers ordres pour lesquels j'ai noté la manière dont ils m'ont été donnés l'ont tous été à l'indicatif (pour les deux autres terrains, j'ai trop peu souvent noté les paroles exactes des ordres donnés pour pouvoir en tirer des éléments de preuve). Il existe par ailleurs une autre manière courante de donner des ordres, qui consiste à les formuler soit sous forme interrogative (« tu peux faire ça ? »), soit sous forme indirecte (« il faut faire ça »). Ces deux formes semblent en définitive faire appel au registre de l'argumentation plutôt que de l'énonciation. Or Arendt distingue clairement l'autorité des autres formes de pouvoir : « s'il faut vraiment définir l'autorité, alors ce doit être en l'opposant à la fois à la contrainte par force et à la persuasion par argument »[406]. Il s'agit alors de démontrer l'importance de la tâche ou le service que rendrait l'ouvrier à son chef en la réalisant, ce qui n'a plus réellement trait à la question de l'autorité, ou plus exactement nous dit quelque chose d'une autorité incertaine. Dans ces cas, tout se passe comme si, conscient de la violence du rapport d'exploitation en jeu, et finalement du caractère illégitime de son autorité, celui qui donne les ordres s'efforçait de préserver la dignité de l'exécutant, en faisant également appel à un rapport de persuasion. Du côté de ce dernier, c'est ce qui fait toute la différence entre un « bon chef » et un « mauvais chef ». C'est ainsi que l'énonce Issa 4, un collègue de ClariNet, alors que nous parlons d'Ahmed :

Non mais c'est pas possible ça, comment tu veux que moi j'ai un chef comme ça, je sais qu'il fait moins bien le boulot que moi ? À la limite, un gars il sait travailler, il donne... pas des ordres, mais il dit faut faire ça et ça, ok, mais lui... je veux dire, tu sais que le mec il sait moins bien que toi, ça va pas ça.[407]

Je ne m'intéresse pas pour le moment à l'importance de « savoir travailler », qui fera l'objet de la suite de mon raisonnement. Ce qui retient ici mon attention, c'est ce que dit Issa 4 sur la manière d'exercer l'autorité. Car non seulement le chef doit savoir travailler, mais il doit aussi ne pas donner d'ordres, mais « dire qu'il faut faire ceci ou cela ». Le mauvais chef, c'est celui qui justement n'a pas ce pouvoir d'ordonner sans contraindre, ou qui doit recourir à la contrainte pour

405 Carnet de terrain, entreprise Valévol, samedi 22 juin 2013
406 Hannah ARENDT, *La Crise de la culture*, *op. cit.*, p. 123.
407 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 12 janvier 2012

être obéi. Le véritable chef est celui qui dispose de cette capacité à voir l'exécution de ses ordres comprise comme une nécessité, et non comme une contrainte, ou à laisser croire qu'il persuade alors qu'il ordonne.

La mobilisation courante de l'indicatif, nous donne une idée de la manière dont fonctionne l'autorité quand elle se fait plus affirmée, et ne ressent pas ce besoin de ménager les dominés. Celui qui la détient dispose en définitive d'un pouvoir qui prescrit en même temps qu'il énonce. Tout cela ne nous dit pas pourquoi un individu plus qu'un autre dispose de ce pouvoir – j'y reviendrai –, mais comment ce pouvoir s'exerce. La forme indicative a ceci de particulier qu'elle n'offre que bien peu de prise à la contestation, par rapport à la forme impérative. Là où cette dernière marque l'évidence d'un rapport d'obéissance, l'indicatif offre à l'exercice de l'autorité la possibilité de laisser entrevoir un rapport égalitaire. En définitive, si un même ordre peut être donné à la forme interrogative (peux-tu faire ceci?), indicative (tu fais ceci) ou impérative (fais ceci), il semble que chacune de ces formes dispose de propriétés différentes. La première masque le plus possible le rapport de domination sous-jacent, la seconde offre moins de prise au refus tout en maintenant une certaine illusion d'égalité, quand la troisième permet surtout de réaffirmer une autorité en la mettant en jeu, quitte à risquer l'affrontement en cas de résistance. La prépondérance de la forme indicative dans le quotidien du nettoyage suggère que l'autorité y est relativement fragile, ce qui nécessite pour ses détenteurs de la maintenir à l'abri des remises en question.

3.2. Le respect en question

Une autre manifestation de cette fragilité de l'autorité se loge dans l'importance accordée, pour la quasi-totalité des nettoyeurs et nettoyeuses rencontrés, à la question du respect. Quand il s'agit de distinguer le bon du mauvais chef, c'est très souvent à cette notion que font appel les individus. Le respect semble constituer un appui certain de, sinon un élément indispensable à l'autorité. Lors d'un entretien avec Aziz, ouvrier à Valévol, nous abordons plusieurs fois ses rapports avec la hiérarchie, quoique difficilement. Aziz est manifestement insatisfait de ces rapports, mais il refuse également de « dire du mal » de qui que ce soit. C'est donc entre les lignes, qu'il faut chercher les ressorts de son insatisfaction, qu'il exprime plus directement l'enregistreur éteint. Quand l'entretien se termine, je lui demande comme à chaque enquêté s'il souhaite ajouter quelque chose. Aziz répond la chose suivante, alors que nous nous étions éloignés du sujet :

> Il faut le respect à ces gens là. [...] La base c'est le respect, la communication, et préciser les choses du travail, qu'on propose à ces gens là. Il faut bien expliquer les

> choses comme il faut au départ. Il faut bien l'expliquer comment ça se passe, comment il faut faire. Parce que, si y a pas de communication, il y a pas d'explication, les choses claires dès le départ, la fin c'est toujours catastrophe. Pour les choses qui s'avancent toujours en avant, il faut dès le départ être clair. Il faut pas camoufler aux gens sur les choses qu'ils savent pas bien. Il faut dès le départ expliquer les gens, bien informer, et vous allez voir ils vont résoudre.[...] Il faut pas penser juste à gagner, et stop. Il faut penser aussi d'avancer. Parce que on peut gagner aujourd'hui, on peut gagner demain, et le lendemain, mais après… il y a la chute totale.[408]

Cette recommandation d'Aziz, qu'il applique « à tous les domaines », ne peut se comprendre qu'à l'aune de sa propre situation. La hiérarchie de Valévol, en particulier Florian, Stéphane et Thomas, pose problème à Aziz. Bien qu'il fasse tout pour éviter d'en dire du mal, il concédera toutefois qu'il « déteste leur manière de travailler » :

> Eux [les chefs] ils reconnaissent même pas le travail que je fais. Ils ont toujours que des félicitations, des choses bien, mais ils reconnaissent pas ça. Et quand ils voient un autre côté, c'est-à-dire un agent, d'autres agents, qui font rien, ils ont des primes, ça ça fait mal. Pourquoi cette différence ? C'est pas que je suis contre ces gens là… moi j'ai rien, c'est comme de… de grand respect pour eux. C'est comme des frères, c'est grand, c'est des… mais je déteste la façon comment ils gèrent leur travail. C'est ça qui me fait mal. Quand tu sens il y a une différence entre les gens, sur un chantier, ça ça souffre les gens. Tu commences à déprimer. Et c'est là où ça fait tomber beaucoup de gens. Quand tu commences à déprimer, que tu sens la différence, c'est là que ça donne des… des mauvaises idées… mais si les gens ils se réveillent pas maintenant, et qu'ils fait pas les choses comme il faut, c'est-à-dire des responsables, qui donnent la responsabilité à des gens, arrêtez de penser à gagner, gagner, gagner. C'est pas que tu gagnes dans la vie, et tu écrases les autres. C'est pas une vie. C'est pas l'humanité. C'est ça le point qui est dans ma tête. Oui, tu es mon patron, je dois faire le travail que tu me donnes. Mais il faut pas abuser. Comme ils disent, donnant-donnant. Tu veux que les choses elles se passent bien, il faut que tu fais du bien avec tes agents.[409]

Aziz ne questionne pas l'autorité de celui qu'il appelle son patron, mais la manière dont elle s'exerce. « Je dois faire le travail que tu me donnes, mais il faut pas abuser » dit-il. Face aux injustices qu'il estime subir, et au manque de reconnaissance de son travail, il dénonce le manque de respect, d'humanité de sa hiérarchie, qu'il oppose par ailleurs à son propre respect pour eux. Si Aziz accepte le principe de l'autorité de Florian, Stéphane ou Thomas, il y place une limite : celle de s'exercer avec respect. S'il ne remet pas en cause le rapport salarial et la domination qui l'accompagne, il en conteste une interprétation strictement économique consistant à « ne penser qu'à gagner ». Ce n'est pas tant l'exploitation économique elle-même qui est dénoncée d'ailleurs, mais plutôt les inégalités qu'elle engendre, ce qu'Aziz appelle « la différence ».

408 Entretien avec Aziz, ouvrier à Valévol
409 Entretien avec Aziz, ouvrier à Valévol

Aziz finira par entrer dans une démarche de résistance à ce qu'il dénonce ici, en se confrontant à la hiérarchie et en se syndiquant. Il est toutefois des situations où l'absence de respect n'engendre pas nécessairement la résistance. Ces situations sont celles où la configuration d'intérêts est telle que l'autorité n'est plus nécessaire. C'est notamment le cas des rares intérimaires croisés à ClariNet. Ces derniers, placés dans une position où le refus (c'est-à-dire la prise de parole pour reprendre le cadre d'Albert O. Hirschman[410]) est particulièrement risqué étant donné l'instabilité de l'emploi, semblent également ne pas disposer des options de défection d'autres ouvriers qui peuvent facilement trouver un autre emploi. Dès lors, la domination peut devenir une domination sans fards[411], et ne plus s'embarrasser de respect. Mais les dominants perdent ainsi, me semble-t-il, toute autorité, et la domination n'est plus légitimée.

3.3. Autorité et savoir

Je vais à présent m'efforcer de montrer quels sont les rapports entre autorité et savoir. Si nous continuons à suivre la théorie arendtienne de l'autorité, dont elle lie l'origine à la politique dans la Rome antique, il nous faut considérer ce concept comme résultant d'une fondation. « Les hommes dotés d'autorité étaient les anciens, le Sénat ou les *patres*, qui l'avaient obtenue par héritage et par transmission de ceux qui avaient posé les fondations pour toutes les choses à venir, les ancêtres, que les Romains appelaient pour cette raison les *maiores* »[412]. Celui ou celle qui détient l'autorité est donc dans une certaine mesure celui ou celle qui peut se réclamer de l'augmentation – Arendt voit dans l'autorité un dérivé du terme latin *augere* signifiant augmenter – de cette fondation. Liée à une tradition qui fait suite à cette fondation, l'autorité est donc investie par des individus faisant preuve d'un lien fort avec cette tradition, lien qui s'incarne principalement dans le savoir.

L'individu investi d'une autorité serait alors celui qui détient le savoir, et ce au point de pouvoir énoncer les faits et les faire advenir. Dans cette perspective, acquérir de l'autorité reviendrait à acquérir du savoir, ou plus exactement de la reconnaissance de savoir. Mais l'autorité peut également servir à manipuler le savoir, d'où l'expression « argument d'autorité ». Devant un même fait, l'individu investi d'une autorité peut être à même d'imposer son énoncé, même si ce dernier est faux. En voici un exemple, toujours avec Arnaud, à l'hôpital, qui dispose clairement d'une certaine autorité sur moi (même si à ce moment, je commence à la remettre en question).

410 Albert Otto HIRSCHMAN, *Défection et prise de parole: théorie et applications*, traduit par Claude BESSEYRIAS, Paris, Fayard, 1995, 212 p.

411 André BRUSTON et Michel MAFFESOLI, *Pratiques sociales et représentation*, Grenoble, Université des sciences sociales de Grenoble, U.E.R. Urbanisation - Aménagement, 1974, 219 p.

412 Hannah ARENDT, *La Crise de la culture*, *op. cit.*, p. 160.

> Je trouve Arnaud, en train de se préparer pour un décapage. Je me mets aussitôt au travail, en commençant à mouiller les premières pièces. Le service est plutôt grand et nous ne sommes que deux, ce qui n'est clairement pas suffisant pour terminer à l'heure. Je ne sais pas si c'est à cause de ça mais Arnaud est tendu, et j'ai le sentiment qu'il passe ses nerfs sur moi (même s'il est possible que ce soit moi qui travaille mal aujourd'hui). Alors que nous nettoyons les premières pièces, je lui fais remarquer plusieurs fois que nous allons avoir un problème à la fin (du mobilier est dans les dernières pièces, et nous ne pourrons plus le déplacer une fois le reste ciré). D'abord il me rassure :
>
> Arnaud : T'inquiète, on verra après ça. […] Attend, là je fais les pièces, le couloir c'est après, chaque chose en son temps François. Je sais qu'il faut être méthodique mais bon…
>
> Quand nous arrivons à la fin, nous avons effectivement le problème que je devinais : du mobilier dans l'avant-dernière partie de couloir, que nous ne pouvons déplacer que dans la suivante, alors qu'il faudra décaper et cirer les deux. Je demande simplement à Arnaud ce que je dois faire ensuite, pour éviter de lui renvoyer un « je te l'avais bien dit ». Arnaud s'énerve alors :
>
> Arnaud : Putain, mais c'est quoi ça aussi ? Déjà t'aurais pas dû décaper cette pièce là normalement, t'aurais dû t'arrêter aux portes !
>
> François : Euh... ouais enfin si tu me dis pas je peux pas deviner... et puis là ça change rien, de toute façon même si j'aspire ça, on aura le même problème avec le dernier bout... c'est pour ça que je t'en parlais tout-à-l'heure...
>
> Finalement, Arnaud me dit sur un ton assez sec de déplacer le mobilier dans la dernière pièce et de décaper l'avant-dernière. Je vais ensuite devoir descendre la décapeuse dans l'escalier (ce qui est déjà assez compliqué), décaper une salle à manger en bas pendant qu'il cire l'avant-dernière pièce et que cette dernière sèche, puis remonter la décapeuse (ce qui est dur même à deux), redéplacer le mobilier dans l'avant-dernière pièce, et décaper la dernière. La méthode me paraît particulièrement stupide alors qu'on aurait pu s'arranger plus simplement en anticipant, mais je préfère ne rien dire.[413]

Comment cette situation nous éclaire-t-elle ? Quand j'arrive, Arnaud a déjà commencé le travail, ce qui renforce encore son autorité, je le laisse organiser les choses. Puis je m'aperçois d'un problème dans son organisation et je lui fais remarquer. Autrement dit je remets en cause sa compétence. Si l'on part du principe que j'ai alors raison, ce qui semble se vérifier par la suite puisque nous avons effectivement un problème, Arnaud a deux solutions : soit il admet son erreur, ou a minima que j'ai raison, et modifie l'organisation du travail ; soit il nie l'existence du problème. Dans le premier cas, il met en danger son autorité sur moi, puisque je deviens celui qui sait, sinon mieux que lui, en tous cas aussi bien. Dans le second, qu'il adopte, il utilise au contraire son autorité pour imposer son jugement comme le meilleur, et cela fonctionne puisque

413 Carnet de terrain, entreprise Valévol, samedi 17 août 2013

je m'exécute et continue à travailler tout en voyant le problème arriver. L'autorité lui a donc permis de me faire admettre un énoncé qui était évidemment faux pour moi : « nous allons continuer et voir après, c'est la meilleure solution ». Si Arnaud n'avait pas disposé d'une autorité sur moi, si par exemple j'avais travaillé avec Nadejda, une ouvrière plus jeune et moins expérimentée que moi, j'aurais stoppé et réorganisé le travail. Nous voyons donc que si le savoir reconnu fonde une autorité, l'autorité peut permettre à son tour de combler un manque de savoir.

Bien entendu, cette situation met là-aussi en danger l'autorité d'Arnaud une fois que le problème survient, et c'est pourquoi il me renvoie la faute, en me disant que je n'aurais pas dû décaper l'une des pièces. Car si le problème ne vient pas de moi, et de ma non-capacité à deviner que cette pièce ne devait pas être décapée, c'est qu'il vient de son organisation de départ. Et dès lors, son savoir pris en défaut ne peut plus justifier son autorité. Si le « coup de gueule » d'Arnaud ne m'enlève pas de la tête l'idée que j'ai raison, il instille au moins un léger doute, et lui permet de garder la face, pour parler comme Goffman[414]. Pour autant, et bien que je fasse semblant de reconnaître son autorité, Arnaud est décrédibilisé à mes yeux et a perdu, au moins momentanément son autorité sur moi. Une situation analogue, un autre jour, mène Thomas, un chef d'équipe, devant un dilemme similaire, dont il se sortira moins bien. Avant de revenir sur l'exemple précis qui m'intéresse, quelques éléments de contexte. L'autorité telle que je l'ai définie n'est pas l'apanage des chefs d'équipe, et peut leur faire presque entièrement défaut. C'est le cas de Thomas. Ce dernier est rentré directement chef d'équipe sans avoir pourtant travaillé auparavant dans le nettoyage, grâce à ses relations avec Stéphane, le chef de site. Tout Valévol le sait, et nombre d'ouvriers et ouvrières le considèrent comme peu compétent. Sandrine, une chef d'équipe qui a au contraire grimpé les échelons, partage cet avis, et ne s'entend pas très bien avec lui. Aussi Thomas éprouve-t-il des difficultés à être pris au sérieux. Ce jour là, quand j'arrive le matin, je trouve Thomas et Sandrine dans le local, et m'approche pour qu'on me donne mon travail du jour.

> Thomas me dit tout de suite : « prêt pour aller au bâtiment B ? », je réponds qu'il n'y a pas de problème. Il me donne les clés du local, et me dit d'aspirer l'escalier.
>
> Thomas : Tu fais ça bien du bas jusqu'en haut.
>
> François : Ouais, enfin du haut vers le bas plutôt non ?
>
> Sandrine, s'adressant à moi mais à voix haute : Du haut vers le bas, l'écoute pas lui.

414 Erving GOFFMAN, *Les Rites d'interaction*, éditions de Minuit, 1974, 236 p.

Thomas : Ouais, tu fais ça, et puis tu vas voir en bas il y a un bureau, au niveau du sous sol, t'aspires un coup et tu regardes si la poubelle est pleine, tu vois moi je le faisais toujours, ils sont sympas là-bas, ok ?

François : Pas de problème.[415]

Là encore, je pointe une erreur dans l'organisation du travail, puisque l'on m'a appris à toujours nettoyer du haut vers le bas. Je le fais remarquer, ce qui remet en cause le savoir et donc l'autorité de Thomas. Mais il y a une différence de taille avec la situation précédente : la présence de Sandrine. Le fait que cette dernière réaffirme ce que je viens de dire finit de délégitimer Thomas, dont l'incompétence vient d'être démontrée par une personne qui ne lui reconnaît pas d'autorité sur elle. Il n'a plus d'autre choix que de dévier la conversation, mais le fait est là : son savoir a été pris en défaut, et son autorité remise en cause. En revanche, Sandrine a légitimé son autorité, et ce de plusieurs manières. D'abord, elle a fait preuve de son savoir. Ensuite, elle a démontré qu'elle était prête à défendre le point de vue d'un ouvrier contre celui d'un chef d'équipe. Ce faisant, elle affirme qu'il ne suffit pas de disposer du statut de chef pour disposer de l'autorité d'un bon chef. Autrement dit, elle prend le risque de dédaigner le refuge de son propre statut, sûre de son savoir. Enfin, elle en a profité, subtilement, pour faire la preuve de son autorité, en me donnant un ordre, « l'écoute pas », ordre qui sera suivi.

J'ai dit plus haut qu'acquérir de l'autorité revenait à acquérir de la reconnaissance d'un savoir. Cette notion de reconnaissance est importante. En effet, l'autorité ne découle pas forcément d'un savoir réel, et l'on peut à l'inverse détenir un savoir réel important et être tout à fait dépourvu d'autorité devant quelqu'un qui en sait pourtant moins. Cela tient au fait que ce qui compte ici, c'est le savoir reconnu par les deux parties de l'interaction. Cela est particulièrement visible en ce qui concerne les nouveaux venus dans un collectif de travail, qui sont *a priori* dépourvus d'autorité. Pour pouvoir se faire obéir de ceux qui ont plus d'ancienneté autrement que par la contrainte, il leur faudra démontrer qu'ils détiennent un savoir important. D'une manière générale, la relation d'autorité qui s'établit entre les plus anciens et les plus nouveaux ne disparaît d'ailleurs quasiment jamais. C'est ce qui explique notamment la forte résistance de nombreux ouvriers et ouvrières de Valévol, qui, nettement plus anciens que leurs chefs dans l'hôpital, estiment en savoir plus que ces derniers. Bakary, l'un des plus anciens, aujourd'hui délégué CGT, m'explique ainsi :

De toute façon, moi je pourrais être chef hein, mais je veux pas. 22 ans que je suis là, il y a personne qui connaît mieux que moi l'hôpital. Je connais tout hein ? Il y a pas un mètre carré où j'ai pas nettoyé ! Un truc comme ça [il désigne un carré de 20 fois

415 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 24 juin 2013

> 20 cm sur le sol], tu trouves pas, il y a pas. Il y a pas ! J'ai tout fait ici, le bloc pendant 10 ans, les murs, même les plafonds. J'ai tout fait. Mais moi je veux pas être chef, j'aime pas diriger les gens. Quand c'était Nettoie-plus, il m'ont dit qu'ils voulaient que je sois chef au Bâtiment B, j'ai dit non. Après Santé nettoyage ils voulaient que je sois chef j'ai dis non. Ici pareil. Moi je veux pas diriger les gens, j'aime pas ça. Mais tu sais à l'époque j'étais meilleur ouvrier hein ?[416]

Si Bakary « ne veut pas diriger les gens », il dispose en réalité lui aussi d'une forme d'autorité tout à fait importante – suffisante par exemple pour être en mesure de m'ordonner d'aller nettoyer un couloir, un jour où il me croise inoccupé. Ce qui est refusé par Bakary, ce n'est donc pas tant l'autorité elle-même que le statut de chef. À l'inverse de Thomas, chef d'équipe mais disposant d'une autorité toute relative, Bakary dispose quand à lui d'une autorité importante, mais refuse de la voir reconnue formellement. En refusant cette formalisation, Bakary pousse à l'extrême le principe selon laquelle l'autorité n'a pas besoin d'être revendiquée pour exister, allant au contraire jusqu'à refuser une reconnaissance officielle de son savoir. Ce même principe fonde l'autorité à ClariNet d'individus comme Issa 4. Bien qu'ouvrier en CDD et à temps partiel, ce dernier dispose d'une capacité à imposer sa volonté qui dépasse bien souvent celle des chefs d'équipe. Il n'est d'ailleurs pas rare que ce soit lui qui organise le travail, donnant des ordres aux nouveaux-venus comme moi. Et quand il m'ordonne un jour d'exécuter une tâche, alors même que je suis déjà occupé et que lui ne fait rien, je ne me sens pas la possibilité de refuser. Misant sur son ancienneté à ClariNet, mais aussi sur son expérience de syndicaliste dans son autre travail, Issa 4 parvient à s'imposer comme une figure de ClariNet.

3.4. Maintenir son autorité

Si l'autorité est fondamentalement liée à la question du savoir et de la reconnaissance de ce dernier, les individus supposés en être les dépositaires – c'est-à-dire ceux qui disposent d'un statut leur reconnaissant cette autorité – disposent par ailleurs de tout un attirail de techniques leur permettant sinon de renforcer leur autorité, du moins d'éviter de la diminuer, quand les ordres sont problématiques notamment. Nous avons en effet vu que l'autorité telle qu'elle s'exerce dans le travail de nettoyage présente une certaine faiblesse. Pour être acceptée des nettoyeurs et nettoyeuses – ou plus simplement pour exister –, cette autorité est forcée de rester en partie masquée. Elle ne saurait s'exercer sans aucune ruse, et doit cacher la domination qu'elle permet. Dès lors, un certain nombre de moyens sont à la disposition des dépositaires de l'autorité pour maintenir la légitimité de leur domination.

416 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 30 juillet 2013

Une première manière de conserver son autorité, l'une des plus efficaces certainement, consiste à effectuer la tâche avec celui sur qui s'exerce l'autorité. L'efficacité de cette méthode tient au fait qu'elle fait finalement toujours intervenir la question du savoir. En effet, ordonner, ou plutôt énoncer une tâche tout en accompagnant celui à qui on l'a confiée, c'est entrer bien souvent dans un rapport de formation. En participant à l'exécution, celui ou celle qui donne l'ordre rend bien plus difficile la contestation de son savoir, quoi qu'elle ne soit pas nécessairement impossible, comme nous l'avons vu dans l'exemple où je mettais en cause l'organisation d'Arnaud. Par ailleurs, j'ai déjà dit combien faire preuve de respect vis-à-vis des dominés constituait un atout considérable de l'autorité, et c'est aussi cela que permet la participation des dominants au travail. Ainsi, quand lors de mon premier décapage à Valévol, Stéphane, le chef de site, participe directement à mes côtés tout en m'expliquant le fonctionnement des machines, je suis d'autant plus enclin à lui obéir qu'il me démontre tant ses connaissances techniques que sa capacité à assurer lui-même des tâches peu valorisées, comme le nettoyage des plinthes, tandis que je m'entraîne à utiliser la monobrosse. Le procédé peut également fonctionner à l'inverse, en impliquant les dominés dans la prise de décision. C'est ce qui se passe un jour à Valévol avec Florian, l'ADS. Ce dernier m'emmène assurer un nettoyage exceptionnel dans un service de radiologie, où je suis chargé de nettoyer les murs d'un couloir. Le fait que Florian soit celui qui me montre le travail, et non un simple chef d'équipe, a déjà son importance, car il dispose d'une marge de manœuvre importante dans l'entreprise. Au moment de partir, contrairement aux habitudes consistant soit à donner une estimation du temps de travail, soit à ne rien dire, Florian me demande d'estimer moi-même ce temps de travail. Ce faisant, il fait preuve d'une reconnaissance forte de mes compétences, puisque ce type d'estimation relève normalement de son travail. Son autorité se trouve dès lors renforcée par cette marque de respect, et me pousse même à sous-évaluer le temps de travail, me mettant moi-même dans l'obligation de travailler dur pour respecter le délai annoncé. En m'accordant sa confiance sur l'évaluation du travail, Florian réussit à me faire travailler plus dur que d'habitude, sans même avoir à m'en donner l'ordre directement.

Toujours dans cette même logique consistant à faire preuve de respect, les dominants disposent aussi d'une autre possibilité : celle de multiplier des ordres allant dans l'intérêt direct des dominés. Plutôt que de se contenter d'inciter à travailler plus vite, ou à produire un résultat de qualité, certains chefs complètent ces ordres – toujours présents d'une manière ou d'une autre, puisqu'ils assurent leurs intérêts – par d'autres, en apparence contradictoire. « Reposes-toi », « fumes une clope », « fais une pause », « laisses tomber », « te prends pas la tête » : autant

d'ordres que des chefs donnent régulièrement à leurs subordonnés dans le seul but de renforcer leur autorité. Bien souvent, ces ordres ne sont d'ailleurs que des formulations d'événements qui auraient eu lieu de toute façon. À ClariNet, Ahmed a par exemple pour habitude de donner l'ordre de faire une pause au cours de la soirée, quand il est présent. Pour autant, ces pauses ont lieu, qu'il soit présent ou non, et si l'ordre tarde à venir, les ouvriers n'attendent pas nécessairement l'intervention d'Ahmed pour cesser le travail. Mais à l'inverse, il arrive que l'ordre donné présente réellement un avantage pour les dominés. Ainsi, quand à Valévol je demande un jour à Thomas l'autorisation de travailler durant ma pause déjeuner pour terminer à 17 heures plutôt que 18 heures, il me répond :

> Tu vas prendre une pause, et tu vas quand même quitter à 17 heures, je veux pas te tuer ![417]

Bien sûr, cette heure qui me sera payée malgré le fait que je n'ai pas travaillé ne coûte pas grand-chose à Thomas. Il sait pertinemment que nous avons terminé l'essentiel du travail, et ma présence l'encombre plus qu'elle ne lui est utile. Dans cette mesure, il peut m'offrir cette longue pause sans que cela ne perturbe vraiment son organisation. En revanche, c'est l'occasion pour lui de démontrer son attention à moi et à ma santé, et d'expliquer son geste par cette attention (« je ne veux pas te tuer »).

Une autre manière de légitimer l'autorité consiste à minimiser la difficulté du travail en même temps que l'on donne les ordres. « Tu verras, il n'y a pas grand chose », me disaient souvent les chefs d'équipe de Valévol en m'envoyant remplir une tâche. Si celle-ci s'avérait parfois légère, ce n'était absolument pas systématique, et il arrivait au contraire de nombreuses fois que le travail soit particulièrement pénible. Quel intérêt dès lors à sous-évaluer le travail ? De prime abord, la pratique est contre-productive. Trop fréquente, elle tendra plutôt à délégitimer l'autorité d'un individu qui ne sera plus digne de confiance. En revanche, dans l'immédiat, il semble que ce type de commentaires soit utilisé pour obtenir le consentement des dominés quand un ordre risque d'être contesté. Ainsi, c'est bien souvent quand on m'envoyait « faire des services », tâche plutôt dévalorisée et fréquemment assurée par des femmes, que l'on me précisait que le travail serait tranquille.

Le pouvoir autoritaire de donner des ordres présente par ailleurs une forme de paradoxe. D'une part, c'est par la fondation ou l'augmentation de cette fondation que l'autorité émerge. Pour se maintenir dans une position d'autorité, les ordres sont donc absolument nécessaires, et une autorité qui ne prendrait pas la parole se trouverait peu à peu vidée de son sens. Mais d'autre part,

417 Carnet de terrain, entreprise Valévol, Samedi 17 août 2013

tout ordre donné met en danger cette autorité, car il est susceptible d'être contesté, de donner prise à la remise en cause de la position de celui ou celle qui le donne. Dès lors, il est possible de se maintenir en position d'autorité plus facilement en restant à l'écart de l'action. C'est en bonne partie la stratégie mobilisée par Caroline, la directrice de la crèche des bambins heureux. Cette dernière nous laisse Stéphanie et moi gérer l'essentiel de l'organisation du travail. Hormis les consignes de base, les ordres sont relativement rares. Cette absence d'ordres entraîne de fait des conflits directs relativement rares. Mais l'autorité de Caroline ne s'en voit pas pour autant grandie, et Stéphanie a pour habitude de contester – à voix basse cependant – la moindre de ses interventions dans le travail. Si le peu d'ordres semble engendrer une obéissance relative à ceux qui sont donnés, ce n'est clairement pas en vertu d'une autorité, mais bien plus d'une configuration d'intérêts. Tout au contraire, l'absence de savoirs démontrés par Caroline en matière de nettoyage tend à rendre son autorité peu reconnue par Stéphanie.

Les figures d'autorité de Valévol, ClariNet et la crèche des Bambins heureux sont très différentes. Si ces figures, dans les entreprises de nettoyage, fondent une grande partie de leur légitimité sur leur savoir professionnel, c'est beaucoup moins le cas à la crèche, où l'autorité repose essentiellement sur des statuts hiérarchiques. Les ouvriers de ClariNet, qui semblent souvent dans des situations plus fragiles que celles et ceux de Valévol, sont plus poussés par leurs intérêts directs que par la reconnaissance d'une autorité de leurs supérieurs hiérarchiques. Toutefois, d'autres figures d'autorité se dégagent du collectif de travail, qui ne sont pas forcément investies par les détenteurs de statuts hiérarchiques importants. Mais dans tous les cas, il apparaît que les questions du respect, de la reconnaissance, de la dignité, sont absolument centrales pour conserver l'autorité. Quand ces préoccupations disparaissent, il semble soit que l'on ait affaire à une autre forme de domination, dans laquelle l'autorité ne tient qu'une place marginale, soit que l'on soit plus simplement encore face à une situation de contrainte par force, qui n'est pas celle que l'on rencontre dans un rapport salarial classique. S'il est possible que ce dernier cas puisse avoir une réalité, par exemple dans des situations de travail au noir où l'entreprise dispose d'un contrôle fort sur les corps de ses salariés – en ayant la possibilité de leur retirer leur logement, ou de remettre en cause leur présence même en France dans le cas des sans-papiers –, ce n'est pas ce qui se passe dans les entreprises étudiées.

Il apparaît en définitive difficile de séparer totalement l'obéissance en vertu d'une configuration d'intérêts de l'obéissance en vertu d'une autorité. S'il est possible de schématiser les rapports sociaux afin d'en dégager les caractéristiques, il n'en demeure pas moins que la domination lie généralement, dans le nettoyage comme ailleurs, ces deux aspects. On

comprendra difficilement l'autorité d'un chef particulier sans tenir compte non seulement de son savoir et de ses marques de respect, mais aussi de son salaire ou de son capital. Si nous reprenons l'exemple d'Aziz évoqué plus haut, nous constatons que c'est la distribution des primes par Stéphane qui lui pose notamment problème. Dès lors, il n'est plus seulement question d'autorité, mais aussi d'intérêts strictement matériels. Les relations de dominations dans le secteur du nettoyage ne peuvent se comprendre qu'à condition d'en tenir les deux bouts, que sont les intérêts des uns et des autres, et la reconnaissance d'une autorité à l'une des parties.

Portrait : Sandrine

Travail d'équipe, y a pas mieux que le travail d'équipe. Et ça on l'a pas. Et j'ai l'impression que même quand on voit qu'on l'a, ils veulent le casser. Est-ce que c'est moi qui a l'impression ? Mais j'ai l'impression.[418]

Sandrine est chef d'équipe à Valévol, elle a 46 ans au moment de l'enquête. Contrairement aux autres nettoyeurs et nettoyeuses qui font l'objet de ces portraits, elle n'a été mise au courant de mon enquête qu'à la toute fin de mon immersion à Valévol. La considérant comme trop proche de la hiérarchie, je n'avais pas osé me dévoiler plus tôt, et c'est quand se sont fait jour des conflits entre elle et ses supérieurs que j'ai décidé d'outrepasser mes inquiétudes. De fait, si elle a fait part de mes confidences à sa hiérarchie, je n'en ai jamais rien su.

Sandrine est française, blanche, et a d'abord travaillé dans d'autres secteurs, en particulier comme caissière. À 30 ans, c'est sa belle-mère qui l'introduit dans le monde du nettoyage hospitalier, qu'elle ne quittera plus. D'abord employée directement par une clinique, Sandrine commence comme beaucoup d'autres par remplacer quelqu'un, avant d'être embauchée pour de bon. Quand la clinique décide d'externaliser le contrat, c'est Valévol qui devient l'employeur de Sandrine. Cette dernière voit tout de suite la différence. « Valévol n'est pas bon pour les hôpitaux », dit-elle. C'est que Sandrine, un peu comme Medhi, se définit comme « un peu maniaque », et surtout s'est largement investie dans son travail. « Je suis tombée amoureuse du boulot », explique-t-elle en parlant de ses débuts. Dès lors, elle déplore l'organisation du travail de Valévol. Selon elle, l'entreprise méconnaît largement ce qu'elle appelle « le milieu hospitalier », et se concentre sur des aspects peu importants du travail au détriment des fondamentaux. En particulier, Sandrine est très attentive aux spécificités du travail en hôpital en matière de prévention des infections. C'est elle qui m'explique pourquoi il faut commencer par nettoyer les chambres des patients les plus fragiles, et finir par les plus contagieux. C'est encore elle qui me montre comment désinfecter mon balai entre chaque chambre. C'est toujours elle qui cite en entretien le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (Clin) et ses recommandations, illustres inconnus dans l'univers quotidien de Valévol.

418 Extrait d'entretien avec Sandrine

La journée de Sandrine, quand elle me la décrit en détails, semble être un programme bien rôdé. Levée à trois heures et quart précises, elle entame sa journée par ce qui semble être un de ses rares moments de détente. D'ailleurs dit-elle, elle pourrait se lever une demi-heure plus tard, « à l'aise ». Mais elle choisit de se lever plus tôt.

> **Pour cette petite partie, où on met BFM-TV d'un côté, tu vois, et puis après je mets ma Wii Fit [console de jeux impliquant des mouvements du joueur, que l'on pourrait qualifier dans ce contexte d'héritière des émissions de fitness matinales], je fais ma petite demi-heure, et voilà. Et après j'enchaîne. Donc, et puis ce qui est bien aussi, pendant cette demi-heure, et ben mon mari lui il se lève, moi je prends ma douche le soir, donc lui il a à faire hop, le café, son caca, sa doudouche, voilà, je veux ça, je sors la chienne, moi pendant ce temps là hop j'ai terminé et c'est moi après qui peut envahir la salle de bains. On va dire il y a un créneau… bon après maintenant junior il a 13 ans, mais c'est vrai qu'il y a un temps aussi où… voilà, j'avais le temps aussi de voir si tout était bien préparé, les livrets, si tout était bien signé, si machin.[419]**

On le comprend au travers de ces derniers mots, la vie familiale de Sandrine n'a pas toujours été simple. Sandrine a six enfants, issus de trois mariages successifs. De son premier mari, je ne saurai que peu de choses, seulement qu'ils ont vécu sept ans ensemble, et ont eu deux enfants. Son deuxième mariage, elle ne m'en dit guère plus :

> **Le deuxième, vite mariée, vite divorcée, bêtise de ma vie, j'ai eu ma fille. Neuf mois de mariage. Bêtise, grosse bêtise. C'est pour ça que je dis toujours j'aurais eu ma vie à refaire, j'aurais eu mes six enfants, mais j'aurais sûrement changé le père donc pour ma fille. Et dans l'autre sens je dis non, vu que c'était un maghrébin, donc elle a son petit type mignon, j'aurais peut être pas eu une fille aussi jolie, donc à voir. Mais… non je regrette pas.[420]**

C'est sur son mari actuel, père de ses trois derniers enfants, que Sandrine m'en dit le plus. Elle l'a rencontré à l'époque où elle travaillait dans un supermarché, ils étaient collègues de travail :

> **C'est un Carrefour maintenant mais il y a un temps où c'était Euromarché. Moi je travaillais dans la vaisselle, donc je remettais la vaisselle en route, lui il était à la pâtisserie.[...] Je travaillais avec une copine à moi, et au début il était avec ma… enfin il était plus en chasse sur ma copine. Et ça a fini avec moi. Et du coup quand on s'est ma… enfin quand on a eu ma fille, ils ont dit : « ouais, c'est un bébé Euromarché ». J'ai dit : « bien sûr, je l'ai trouvé sur une tête de gondole », et c'est comme ça que ma fille a été surnommée au début. [...] Après on a eu des hauts et des bas, comme tous, mais comme je te dis on arrive sur 19 ans de mariage. 25 ans de vie commune… voilà.[421]**

419 Extrait d'entretien avec Sandrine
420 Extrait d'entretien avec Sandrine
421 Extrait d'entretien avec Sandrine

Si Sandrine s'implique énormément dans son travail – « je suis tombé amoureuse du boulot », me dira-t-elle –, elle n'est pas pour autant absente du foyer familial. Elle prend très au sérieux l'éducation de ses enfants, et m'en parle en détails, par exemple s'agissant des interdits :

> **Je suis pas non plus la maman… Je veux pas que tu fumes, je veux pas… Voilà, voler, tu voleras un jour ou l'autre, moi je les ai prévenu, je vais… Y a pas d'interdit, de toute façon, tout le monde sait, tu vas interdire l'enfant, il va le faire. On le sait, on l'a fait. L'histoire de griller le paquet de cigarettes, « c'est pas à moi c'est à mon copain », on l'a fait. Prendre les chewing-gum à la menthe, le parfum, on l'a tous fait. Moi j'ai mon gamin, il est arrivé vers moi, devant ses potes :**
>
> **« Maman j'ai quelque chose à te dire.**
>
> **- Quoi ?**
>
> **- Je fume**
>
> **- Bon bah écoute, essaye d'arrêter maintenant, parce qu'une fois que tu rentreras dans l'engrenage c'est terminé ».**
>
> **Ses potes ils m'ont dit :**
>
> **« Mais je dis ça à ma mère, elle me tue.**
>
> **- Et tu feras quoi ? Tu vas t'arrêter de fumer ? Non. Tu demanderas à un frère de planquer le paquet, et arrivé pour aller à l'école, tu sortiras et tu en fumeras une avant d'aller à l'école ».**
>
> **Oui. Voilà. « Je veux pas que ma fille aille au cul », arrête. Ta fille elle va pas être derrière… moi j'ai deux filles, la première chose : faites attention. C'est tout. Ma fille, dès qu'elle l'a fait, la première personne : moi. Mon fils a eu un souci, il s'est pété le frein, sa copine elle était étonnée, il m'a appelée. [...] Pourquoi donner des interdits, pourquoi l'envoyer ailleurs ?**[422]

Les tâches domestiques sont aussi un enjeu pour Sandrine, qui a dû gérer conjointement un travail prenant et une famille nombreuse. Outre sa propre détermination, elle a pu compter sur la collaboration de ses enfants les plus âgés et de son mari :

> **Moi je me suis vue, quand il y avait les cinq grands, donc qui dit cinq grands, qui dit planning, qui fait quoi, qui… Parce que les grands ils étaient rapprochés aussi, donc t'en avais un, c'était l'autre qui vide la poubelle, l'autre qui va chercher le pain, l'autre… pour la vaisselle, c'était l'horreur, parce que si tu faisais pas la vaisselle le soir, mon mari se lève à deux heures et demi du matin, il**

422 Extrait d'entretien avec Sandrine

se levait pour aller la faire. Et je te promets qu'au bout d'un moment, on apprend tous à faire sa part des choses en temps et en heure, et on dort tranquille.[423]

J'ai de la chance aussi d'avoir un mari… Si je suis fatiguée l'après-midi il va me dire « vas te reposer », il va faire à manger. Il y a… à part mettre mes machines en route quoi, si il voit qu'il y a du linge dans la machine à laver il va me l'étendre. Genre le dimanche, voilà, moi le dimanche je travaille de 6 heures à 18 heures, je rentre le soir je suis une princesse. Il y en a d'autres non. Tu vois elles vont rentrer… Faut qu'elles fassent le ménage, il faut qu'elles fassent la bouffe, voilà, moi de ce côté là je suis… mais je suis pareille avec lui.[424]

Sandrine est bien consciente que cette réalité n'est pas celle de toutes. Et si elle peut s'investir autant dans son travail, c'est aussi grâce à cette participation du reste de sa famille aux tâches ménagères :

Ça aide énormément. [...] Alors que je te dis, moi j'en entends plein au boulot, une qui travaillait avec moi, son mari il est en vacances, elle m'a dit, elle est rentrée son mari il lui a dit : « faudrait ptèt passer le balai ». Le mec ne passe pas un coup de balai. Tu parles, tu sors du ménage… Voilà, moi mon mari il le fait.[...] Mon ex-mari je te promets… Il a posé un deal à sa nouvelle épouse, « tu veux travailler, c'est ton problème, ne vient pas me dire que t'es fatiguée ». donc lui il bosse, il rentre à la maison, voilà. Si il a envie de sortir, il sort. Sa femme, elle bosse, ils ont quatre gosses en commun, elle a pas intérêt de dire qu'elle est fatiguée. « C'est ton problème, c'est pas mon problème ». Il l'aidera pas hein ? T'as vu avec quoi j'ai divorcé ? Heureusement ! Voilà.[425]

Avec mon mari on parle de… on parle.[...] Donc des fois quand je vais m'embrouiller, je sais pas à qui je vais en parler, je vais exploser, je vais en parler avec mon mari. Lui il est pareil. Après en général… et puis après moi aussi, je suis là-dessus voilà : tout ce qui se passe au boulot… genre avec toi, là je suis avec toi, mon mari il est au courant. Je m'entends bien avec Jorge, on a été boire un café avec Jorge, mon mari il est au courant. Tu peux appeler mon mari demain, pour lui « tu verrais Sandrine, bras dessus, bras dessous avec Jorge », il est au courant. Je dors tranquille. Là-dessus voilà, c'est… je suis comme ça. Et, et ça fait 24 ans que ça dure, et après j'arrive à faire la barrière. Donc les problèmes de maison restent à la maison, et les problèmes… même si j'ai du mal, parce que je suis quand même un être humain, mais j'arrive vraiment à… si je dois [m'occuper d'une affaire personnelle], je vais aller dehors où personne me voit, ou j'irais au bureau parce que c'est personnel il y a que les chefs. Mais j'arrive à faire la part des choses entre ce qui reste au boulot est au boulot, ce qui doit rester à la maison reste à la maison.[426]

Sandrine opère donc une distinction très forte entre « le boulot » et « la maison ». Et si le téléphone rend néanmoins poreuse cette séparation, son usage de cet appareil est tout à

423 Extrait d'entretien avec Sandrine
424 Extrait d'entretien avec Sandrine
425 Extrait d'entretien avec Sandrine
426 Extrait d'entretien avec Sandrine

fait différent de celui de Stéphanie[427]. Le téléphone est utilisé pour régler les affaires urgentes, et quand elle l'utilise au travail, elle s'isole au maximum, contrairement à Stéphanie qui, si elle se cachait de la direction, n'avait aucun problème à téléphoner à ses enfants devant moi.

Sandrine, son mari, et ses plus jeunes enfants habitent en moyenne banlieue de Paris, à l'opposé de l'hôpital. Quand je lui demande si elle s'y plaît, sa réponse est catégorique :

> **Non. Ah non, chez moi c'est à coups de fusil qu'on règle les histoires, je suis en face d'une cité une des plus populaires de [la ville], on en parle des fois à la télé. C'est arrivé deux fois, le mec il est sorti, il a voulu viser, ma fille elle était dans la trajectoire. Donc la balle aurait pu toucher ma fille, une autre fois c'était mon fils. Ça règle à coups de fusil. Donc… même encore maintenant. Un mot de travers, voilà. C'est… non, si je pouvais partir de ce quartier… Ils volent les motos, j'ai une grande avenue, donc les fameuses motos toute la journée… quand [...] t'arrives le dimanche c'est ton seul jour de repos, il fait 30° la fenêtre grande ouverte, et pam t'as la moto, t'es obligé de te cloîtrer chez toi parce que t'entends rien, voilà.[...] Et puis je suis en HLM, et là c'est les gosses… là ça va mieux, au bout d'un moment voilà, t'avais des gamins ils courraient dans les escaliers… alors que moi nan, moi j'ai toujours appris à mes enfants quoi c'est… le dimanche matin, même qu'on partait une journée, nan, doucement dans les escaliers, ouais c'est pas parce qu'il est 8 heures, on est dimanche, il y a des grasses matinées, il y a des gens qui aiment bien se reposer, voilà. C'est… alors que d'autres, mais voilà. Tout le monde n'est pas moi, tout le monde n'a pas la même façon de vivre, tout le monde ne pense pas, malgré qu'il s'engueule avec son voisin, voilà c'est pas parce que je m'engueule avec mon voisin que je vais pas le respecter. Ça va être bonjour-bonsoir, stop, mais un minimum, c'est ce qui se passe là. Il y en avait un je m'entendais pas du tout, quand il m'a dit « ouais », je lui ai dit « bah écoutez, si vous supportez pas les enfants, ne prenez pas un bâtiment avec des enfants. C'est tout ce que j'ai à vous dire ». Donc de là il mettait sa musique à fond, il pensait que ça allait me gêner, mais… ils étaient dans les escaliers entre copains, et au bout d'un moment c'est vrai que… [...] les escaliers c'est vrai que ça résonne, donc « ouais ça me fait chier », « bah écoute je vais les laisser sortir, et puis ils vont aller casser ta voiture ». « ah bah non, je préfère qu'ils restent dans l'escalier ». Donc on est d'accord. Parce que qui dit aller dehors dit aller jouer au ballon, qui dit jouer au ballon, c'est arrivé à mon fils qui habite dans une autre cité, le ballon a touché le, la vitre, il y a rien pour jouer en bas de chez moi, il y a pas de… donc si tu joue c'est sur le parking. Donc t'as une chance sur deux que ton gamin se fasse écraser, ou t'as une chance sur deux que le ballon abîme une auto.[428]**

Sandrine rêve donc d'aller habiter ailleurs, par exemple à Dreux, où son frère vit actuellement. Plusieurs fois au cours de l'entretien, et dans les conversations avant et après, elle évoque cette possibilité d'un déménagement à Dreux. Les dimanches qu'elle a passé chez son frère, les temps de transport « pas si long » pour venir à Paris à en croire sa belle-

427 Voir le portrait de Stéphanie en introduction du chapitre 6
428 Extrait d'entretien avec Sandrine

sœur, sont autant de références qui lui inspirent l'envie de s'éloigner de Paris, sans qu'il soit facile de déterminer si c'est là un simple rêve, une option sérieusement envisagée, ou, plus probablement, un peu des deux.

Chapitre VIII : Adaptations et résistances à la domination

Nous avons vu que les rapports sociaux de domination tels qu'ils se déploient dans le secteur du nettoyage s'appuient sur deux pôles, que sont la capacité des dominants à influencer les dominés en jouant de leur capital notamment, et l'autorité reconnue à ces mêmes dominants. Fort logiquement, c'est donc sur ces deux mêmes pôles que s'organisent les résistances à la domination. Comment les nettoyeurs et les nettoyeuses parviennent-ils dès lors à trouver des espaces permettant de résister ? Par quels moyens peuvent-ils dépasser la capacité des dominants à influencer leurs propres intérêts ? Quelles failles trouvent-ils dans les mécanismes de légitimation de l'autorité, et comment peuvent-ils exploiter ces failles ? Cette série de questions en amène d'autres. Toutes ces formes de résistances ébranlent-elles réellement la domination ? Quelle conscience ont les dominants de ces résistances, et comment s'efforcent-ils d'en contrer les effets ? Quelles formes d'organisation prennent ces résistances quand elles se font collectives ? Dans ce chapitre, je chercherai à montrer dans quelle mesure les nettoyeurs et les nettoyeuses exploitent au quotidien des failles et des contradictions de la domination pour y résister. Nous verrons que ces résistances peuvent rendre supportable le travail et la domination, mais aussi ouvrir des brèches et remettre en cause les rapports sociaux habituels.

L'organisation de mon propos s'appuiera sur trois points. Dans un premier temps, je reviendrai sur la question de l'autorité, en l'envisageant non plus comme un ressort de la domination, mais comme un objet de contestation. Nous verrons que la fragilité de cette autorité que j'évoquais plus haut offre prises à de nombreuses possibilités de résistances, pouvant conduire jusqu'au refus des ordres donnés par les dominants. Une deuxième partie sera consacrée à l'étude des mécanismes de résistance sous l'angle des intérêts en jeu. Nous verrons que les dominants, malgré leur possession du capital, ne disposent pas d'une maîtrise totale sur la configuration des intérêts, et que les nettoyeurs et les nettoyeuses peuvent en jouer pour résister à la domination. Je m'attarderai sur deux formes de résistance, l'une quotidienne, le freinage de la production, et l'autre plus exceptionnelle et éphémère, la grève. Enfin, je terminerai ce chapitre en revenant sur les adaptations quotidiennes des nettoyeurs et des nettoyeuses à la domination, et aux « arts de faire »[429] qu'ils développent pour y résister. Il s'agira alors de chercher à comprendre

429 Michel de CERTEAU, *L'invention du quotidien, T1, Les arts de faire*, Paris, Gallimard, 1990, LII+349 p.

la place des combines, des astuces, ou des arnaques, en les envisageant comme des phénomènes sociaux et non de simples adaptations individuelles.

1. Refuser les ordres et contester l'autorité

Les nettoyeurs et les nettoyeuses peuvent contester directement la domination dans sa forme la plus restreinte, celle d'une autorité légitimée. Il s'agit alors, souvent par l'appel à d'autres légitimités, de remettre en cause le principe de l'autorité des dominants. En mettant en avant par exemple son statut d'homme, et en usant de la légitimité traditionnelle de ce statut, un ouvrier peut refuser de faire un travail « de femme ». En pointant les contradictions entre différents ordres reçus d'une même hiérarchie, il est possible de mettre cette dernière en difficulté. Il est également fréquemment fait appel aux notions de dignité ou de respect, pour établir l'illégitimité de l'autorité au regard de valeurs. Il s'agira donc ici de chercher à comprendre dans quelle mesures les ouvriers et ouvrières peuvent résister à la domination en questionnant son autorité. Nous verrons que les ressorts de la résistance à l'autorité correspondent à ceux de sa légitimité, et que les nettoyeurs et les nettoyeuses s'appuient sur ses contradictions pour la remettre en cause.

1.1. Délégitimer l'autorité

L'autorité, nous l'avons vu, fonde sa légitimité sur un savoir – réel ou supposé, en tous les cas reconnu – de celui ou celle qui l'exerce. Dès lors, l'un des meilleurs moyens de contester une autorité consiste à en saper les fondements en démontrant aux yeux de tous le défaut de savoir de l'individu donnant les ordres. C'est là l'un des ressorts les plus puissants de la résistance, plus ou moins frontale, à la domination. Refuser un ordre au titre de l'incompétence de celui ou celle qui l'a donné provoque immédiatement la fin de l'autorité. Si l'ordre peut néanmoins être suivi – par la contrainte de la force ou par la persuasion –, il n'en demeure pas moins que l'autorité a failli. Il faut d'ailleurs noter que la remise en cause d'un ordre et de l'autorité de celui qui l'émet peut être le fait d'un tiers, comme c'est le cas dans l'exemple suivant à ClariNet. Alors que Sajith, le chef d'équipe du jour, m'a demandé de nettoyer le bas d'une étagère avec un chiffon – ce qui nécessite de se pencher, là où l'utilisation d'une microfibre serait plus facile –, Issa 3 me voit faire, et m'interpelle :

> Issa 3 : Pourquoi tu fais ça ? Il faut faire avec une lavette [nom donné aux microfibres à ClariNet] ça !
>
> François : Je sais pas, c'est Sajith qui m'a dit de faire comme ça...
>
> Issa 3 : Ah mais non, il faut pas s'embêter hein, pourquoi tu fais comme il dit ?

François : Ben je sais pas, c'est le chef ?

Issa 3 : Ah non, moi j'ai pas de chef hein. Moi c'est pas mon chef lui.[430]

Dans le cas présent, l'ordre m'a été donné par Sajith, et je n'ai pas remis en cause son autorité, notamment parce que ma faible compétence ne me le permet pas. Mais Issa 3, qui n'est pourtant pas concerné par l'affaire directement, profite de l'occasion pour contester le statut de chef de Sajith, et par là son autorité. Mobilisant sa propre compétence, dont il démontre la supériorité en me proposant une solution moins fatigante, Issa 3 remet en cause l'autorité de Sajith, qu'il n'apprécie pas par ailleurs. Et en lui déniant explicitement le statut de chef, bien qu'il sache parfaitement que Sajith est techniquement son supérieur, c'est cette autorité qu'Issa 3 détruit. Comme nous le voyons, il n'est pas nécessaire que l'individu dont l'autorité est contestée soit présent pour résister à son pouvoir. Tant qu'une remise en cause de l'ordre est présente, et que cette remise en cause peut aller jusqu'à la non-exécution de l'ordre, il y a résistance à la domination au sens d'un pouvoir autoritaire. Les rapports entre Stéphanie, ma collègue agente de service à la crèche des Bambins heureux, et Caroline, notre directrice, en sont un plutôt bon exemple. Si les éclats de voix, les disputes, et les refus directs d'obéir sont rares à la crèche – contrairement aux deux entreprises de nettoyage où les altercations sont courantes –, cela ne signifie pas pour autant que l'autorité n'y soit jamais remise en question. Tout au contraire, de très nombreux ordres, en particulier ceux transmis par Caroline mais plus encore ceux émanant du groupe de « professionnelles » – dans les discours, la mention « de la petite enfance » tend à disparaître, véhiculant l'idée que les agents de service ne sont pas des professionnels – avec lesquelles Stéphanie ne s'entend pas, font l'objet d'une remise en cause presque systématique. Rappelons la situation à la crèche : deux groupes de salariées se détachent clairement l'un de l'autre. Le premier, mené par une « professionnelle » nommée également Caroline, comprend uniquement des salariées en contact avec les enfants, toutes blanches et diplômées. Le second, dont aucune « leader » ne se distingue vraiment, est soudé autour de Stéphanie, et deux professionnelles de la petite enfance, Florianne et Fanny, toutes deux en CDD et racisées. Ces deux groupes sont en conflit plus ou moins permanent, mais si les esprits s'échauffent parfois entre les membres du premier groupe et Florianne ou Fanny, l'animosité est généralement moins directement exprimée. Dans cette mesure, les ordres que peuvent à l'occasion donner les membres du premier groupe à Stéphanie, quoi qu'elle ne disposent d'aucun statut hiérarchique pour le faire, sont un enjeu central.

430 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mercredi 1er février 2012

Si ces ordres peuvent être suivis d'effets, c'est notamment en vertu d'une certaine autorité dont disposent les professionnelles de la petite enfance. Mais cette autorité, tout comme celle de la directrice de la crèche, est largement remise en question par Stéphanie, qui s'exécute la plupart du temps quand un ordre lui est donné, mais ne se prive pas d'en contester le fondement. En voici un exemple :

> Stéphanie me demande de l'aide pour déplacer une grosse caisse qui sert à garder à température les repas des bébés. « Elle me fait faire ça je sais même pas pourquoi, ça sert à rien ». En effet, le déplacement de la caisse me semble aussi assez inutile, quoiqu'elle passe sur un chariot, alors qu'elle était sur le sol. C'est peut-être simplement une mesure d'hygiène. Mais pour Stéphanie, pas de doute : « Elle croit que je fous rien. En plus à chaque fois qu'elle arrive je suis au téléphone donc bon... du coup elle me fait faire ça, c'est pour ça »[431].

En l'occurrence, comme je l'observe rapidement dans mon carnet de terrain, le déplacement de cette caisse a très probablement une justification en matière d'hygiène. De ce point de vue, l'ordre donné par Caroline – car quand Stéphanie dit « elle », c'est bien la directrice qui est désignée –, ne paraît pas illégitime. Stéphanie elle-même, d'ailleurs, dénonce à l'occasion le non-respect des normes d'hygiène dans les ordres qui lui sont donnés. Pour autant, ce n'est pas le point de vue qu'elle adopte, et elle insiste au contraire sur l'inutilité de la tâche qu'on lui impose, qu'elle lie à une volonté de l'empêcher d'avoir du temps libre pour téléphoner. Si concernant cet ordre précis, je doute de cette volonté, Stéphanie n'a pas tout à fait tort d'un point de vue plus global. Les ordres donnés, de même que la manière de les donner, sont aussi une manière de rappeler une position de force pour celles qui les donnent. Les remises en cause de leur légitimité par Stéphanie, voire ses refus de s'exécuter, constituent à l'inverse une négation de l'autorité de la personne qui a émis l'ordre. Un jour, alors que nous sommes tous deux dans la cuisine et que les repas ont été distribués, Stéphanie me parle d'une situation qui vient d'avoir lieu, alors qu'on lui a demandé de nettoyer une même tache difficile trois fois de suite :

> Stéphanie : Non mais Marie-Laure là, tu sais ce qu'elle me dit ? Je lui montre « tu vois ça part pas, avec les serpillières pourries, et tout », elle me dit « met toi à quatre pattes »... Elle est malade elle. Elle va pas me le dire longtemps par contre. Ah ouais ![432]

Quelques minutes après, nous recevons un appel venant de la « section » concernée, qui nous demande d'apporter quelques produits laitiers. Stéphanie y voit immédiatement une nouvelle pique :

---

431 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, lundi 27 août 2012
432 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, mercredi 29 août 2012

> C'est du harcèlement, quand je suis fatiguée je pourrais prendre ça par la colère. Franchement elles sont quatre, elles ont trois gamins, elles peuvent pas venir le chercher ?[433]

En définitive, c'est moi qui apporterai les produits laitiers. Cet ensemble d'ordres, suivis ou non selon les cas, est assez éclairant. On peut distinguer trois ordres différents. Le premier, en fait triple, consiste à demander à Stéphanie de nettoyer une tache. Cet ordre est suivi, mais Stéphanie l'intègre néanmoins déjà à sa contestation de l'autorité de Marie-Laure, insistant subtilement sur la méconnaissance de cette dernière. Stéphanie comme moi savons que « les serpillières sont pourries » et ne suffisent parfois pas à faire partir une tache, mais Marie-Laure doit se le voir expliquer. Le second ordre est celui donné à Stéphanie de se mettre à quatre pattes. Cette fois, c'est surtout l'indignité de la situation qui est mise en avant, quoique le discours ne la formule pas directement. Cet ordre, que Stéphanie comprend comme donné sans autre but que de l'humilier, provoque son refus, et sa résistance à une autorité dépourvue de respect. Enfin, le dernier ordre donné est celui d'apporter les produits laitiers. Cette fois, alors même que l'ordre est banal et que cette tâche fait clairement partie de nos attributions, Stéphanie y voit du « harcèlement ». Il est d'ailleurs vrai que je n'ai pour ma part jamais reçu ce type d'appel quand je travaillais seul – à l'heure des « goûters » par exemple – mais que les professionnelles de la petite enfance faisaient en général le déplacement. Pour contester l'autorité de Marie-Laure et de ses collègues, nous trouvons alors une solution originale : tandis que l'ordre a été donné à Stéphanie, c'est moi qui apporterait les produits demandés. Ce faisant, nous rendons aussi impossible la réprimande – l'ordre ayant été suivi – qu'inefficace le harcèlement – puisque le pouvoir s'exerce sur la mauvaise personne.

1.2. Faire jouer les contradictions

Quand il s'agit de remettre en cause un ordre, il est possible pour les nettoyeurs et nettoyeuses de résister en faisant appel à d'autres formes d'autorité, contradictoires avec celle en jeu à ce moment là. Quand, comme je l'expliquais dans le chapitre 7, un ouvrier refuse à sa chef d'équipe de faire « le ménage » au prétexte qu'il s'agit là d'un travail de femme, c'est en jouant sur les contradictions entre domination salariale et domination masculine qu'il peut remettre en cause l'autorité de celle qui lui donne un ordre. Rapports de sexes, de races, et de classes, se trouvent en effet mêlés dans l'action, ce qui permet d'en exploiter les contradictions, et parfois de renverser le rapport de forces.

433 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, mercredi 29 août 2012

D'autres contradictions peuvent être exploitées pour résister à la domination qui s'exerce par l'autorité. Ces dernières peuvent se trouver soit entre différents tenants de cette autorité – par exemple dans le cas où deux chefs donnent des ordres contradictoires –, soit entre plusieurs ordres émanant d'un même individu. Dans ce cas, l'autorité est fortement compromise. Démontrer l'existence d'une contradiction entre la fondation, représentée par un ordre et son augmentation, incarnée dans un autre ordre, revient en effet à mettre en lumière la rupture de la tradition, qu'Arendt considère comme indissociable de l'autorité. C'est ce qui se passe un jour à Valévol, au début d'une journée ordinaire. Comme souvent, nous nous retrouvons avec Diallo pour aller décaper un service de neurologie, le service Charcot, dont le décapage a déjà été entamé par Arnaud les jours précédents. Peu à peu, les ouvriers et ouvrières partent du local de pointage vers leurs postes de travail, et bientôt il ne reste plus que Diallo, Jorge, le chef d'équipe, quelques autres, et moi. Avec Diallo, nous nous étonnons de l'absence d'Arnaud, quand celui-ci arrive justement. Nous nous apprêtons donc à partir avec lui comme c'est généralement le cas lors des décapages, quand Jorge nous interrompt :

> Jorge : Non Arnaud, toi tu vas aller au vasculaire, faut décaper là-bas, j'ai besoin de toi.
>
> Arnaud : Quoi ? Non non, c'est quoi ça, moi je vais à Charcot, faut terminer là-bas
>
> Jorge : Non Arnaud, tu vas au vasculaire, eux ils vont finir Charcot.
>
> Rapidement, le ton monte entre les deux hommes.
>
> Arnaud : Non mais c'est quoi ça encore ! Faut arrêter de changer au dernier moment, moi je vais pas là-bas, hier on m'a dit Charcot, je vais faire ça hein.
>
> Jorge : Non non Arnaud, hé, c'est qui commande ? C'est moi hein, donc je te dis tu vas au vasculaire, point barre.
>
> À partir de ce moment, Arnaud n'est plus simplement énervé, il fulmine littéralement, ne tient pas en place, tourne en rond, crie très fort, gratte le mur violemment avec ses clés, fait de grands gestes avec ses bras. Avec Diallo et quelques autres (je ne me souviens pas qui), nous restons d'ailleurs à courte distance, pour ma part je me prépare à ce qu'il s'en prenne à Jorge physiquement. L'hypothèse est peu probable bien sûr, mais le doute est là, et je ne crois pas être le seul à l'avoir.
>
> Arnaud : Comment ça point barre ? Non non, c'est pas possible là ! Ha vous voulez me faire tourner comme un poireau ? Ok ! Ok, moi tu vas voir, je vais appeler Florian [l'animateur de secteur, plus haut responsable sur place], et Hugo [le supérieur de Florian]. Putain mais merde ! Thomas [un autre chef d'équipe] hier il m'a dit de faire Charcot aujourd'hui, il est pas chef lui aussi ? Thomas c'est un chef ! Alors maintenant tu me dis le contraire ? Non non, c'est pas comme ça. Putain moi je vais aller à la Bobigny [siège de l'agence Valévol qui nous emploie] hein !

> Mais finalement, il finit par se calmer, nous partons avec Diallo vers Charcot, et Arnaud ira bien au service « vasculaire ».[434]

Plusieurs contradictions sont ici mises en avant par Arnaud, pour résister à l'autorité que Jorge s'efforce d'affirmer. La première contradiction, quoiqu'elle n'apparaisse qu'assez tard, concerne un ordre de Thomas et un ordre de Jorge. Le premier lui a dit qu'il irait décaper le service Charcot, le second l'envoie au « vasculaire ». Pointant cette contradiction, Arnaud remet en question une première fois l'autorité de Jorge, sans avoir encore exactement formulé la contradiction cependant – Thomas n'est pas encore nommé. Jorge, dépourvu d'autorité dès lors qu'Arnaud discute son ordre, change de stratégie, et fait appel à la contrainte en réaffirmant son statut de chef, de « celui qui commande ». Par cette mobilisation de la contrainte, l'autorité de Jorge prend un premier coup.

Arnaud réagit alors de deux manières. D'abord, il mobilise son corps. Il serait je crois erroné d'interpréter ses actions comme dépourvues de tout sens et incohérentes. Bien que je sois impressionné par son comportement, il nous faut tenir compte de deux choses. En premier lieu, je suis manifestement plus impressionné que d'autres. Si tout le monde est conscient du caractère quelque peu exceptionnel de la situation, mes collègues semblent pour autant ne pas y voir un événement inédit, et il est probable que ce soit aussi ma propre *hexis* corporelle, celle d'un intellectuel valorisant la retenue, qui me rende incapable de relativiser ce qui se joue sur le moment. Par ailleurs, les actions d'Arnaud sont tout à fait cohérentes, bien qu'elles me semblent ne pas l'être lors de l'observation. Weber, dans son analyse des déterminants de l'action, explique qu'orientations affectuelle et rationnelle en valeur « ont en commun le fait que pour l'une et l'autre le sens de l'activité ne se situe pas dans le résultat, conçu comme étant au-delà d'elle-même, mais dans l'activité ayant comme telle une nature déterminée »[435]. Weber situe dans la conscience chez les individus d'impératifs s'imposant à eux la source de l'orientation rationnelle en valeur, et dans le caractère actuel et immédiat des préoccupations, celle de l'orientation affectuelle. C'est cette seconde orientation qui semble guider les mouvements d'Arnaud, bien qu'une certaine rationalité en valeur soit sans doute en jeu également. Par sa démonstration corporelle, Arnaud entend, sans qu'il soit évident de dire à quel point la chose est consciente, manifester le caractère intolérable de la situation. Il s'agit ici de mettre en lumière encore un peu plus une autorité qui a failli, et le scandale d'une domination qui doit se rabattre sur la force pour contraindre. Cela, Arnaud y parvient très bien, et même s'il finira par obéir, l'autorité de Jorge ne sort pas grandie de cette affaire.

434 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 29 août 2013
435 Max WEBER, *Économie et société, Tome I*, *op. cit.*, p. 56.

Arnaud réagit également d'une autre façon, par ce qu'il dit à Jorge – et à vrai dire, à tous les présents, car il semble clair qu'Arnaud ne s'adresse pas uniquement à Jorge finalement. Dans sa dernière réponse, Arnaud fait appel à une nouvelle contradiction, cette fois en nommant les individus. Si l'opposition Jorge/Thomas est cette fois manifestée directement, Arnaud ne s'en contente pas, et fait appel à d'autres figures de l'autorité, qui dépassent celle de Jorge. Florian, le supérieur de Jorge est évoqué, et le fait de se rendre au siège de l'agence Valévol est brandi comme une menace. Cette forme de contestation de l'autorité est possible du fait de la position particulière de Jorge. Dans l'organisation de la domination salariale, Jorge n'est pas un « maître » au sens de Weber, mais occupe une place dans ce que ce dernier nomme « l'appareil ». Dans une position intermédiaire, Jorge dispose d'une autorité qui lui est déléguée par d'autres, et Arnaud en a tout à fait conscience. Bien que Jorge puisse compter sur ses propres savoirs d'ouvrier expérimenté, il n'en reste pas moins que la principale raison pour laquelle il est obéi est son statut de chef d'équipe. Dès lors, et bien que dans le cas évoqué il ne craigne que peu cette éventualité, Jorge est susceptible de se voir contredit par une autorité qui le dépasse, ce qui ruinerait sa propre légitimité.

1.3. Le manque de respect

Dans les processus de résistance à l'autorité, et plus largement à la domination dans le travail de nettoyage, il apparaît que les questions de la dignité et du respect jouent à nouveau un rôle fondamental. Tout comme l'on peut faire preuve de respect pour consolider une autorité, les attitudes irrespectueuses d'un dominant peuvent fragiliser son autorité. Lors de la situation évoquée plus haut, alors que nous partons avec Diallo, nous discutons de l'altercation qui vient d'avoir lieu entre Jorge et Arnaud. De nous deux, c'est surtout Diallo qui parle, et il m'explique à propos d'Arnaud :

> Il a raison hein, ils savent pas s'organiser. Ça c'est encore Thomas hein, ce service là c'est lui qui devait le faire, la fois où il nous a laissé tomber avec toi et Lamine là. Mais Arnaud, il a été trop gentil, maintenant ils croient qu'ils peuvent faire n'importe quoi avec lui, mais c'est pas un animal ! Il faut bien parler aux gens, sinon ça va pas hein.[436]

Plusieurs choses sont dénoncées par Diallo. Sa critique de Thomas s'inscrit dans un rapport plus large, et Diallo dénonce régulièrement l'incompétence de Thomas. Mais au-delà, Diallo énonce une critique, des chefs en général, car ce sont eux qui se cachent derrière ce « ils » indéterminé. S'il est en effet difficile de dire si la totalité des chefs est vraiment incluse dans l'objet de la dénonciation, il ne fait en tout cas aucun doute qu'elle concerne au moins Jorge et

436 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 29 août 2013

Thomas. Selon Diallo, le problème ne semble pas tant venir de tel ou tel acte en lui-même, mais de la manière dont Arnaud est traité : « comme un animal », sans prendre la peine de « bien lui parler ». Derrière les paroles de Diallo, transparaît une caractéristique de la domination telle qu'elle semble vécue ici : elle doit être exercée avec respect. On a donc affaire à une domination qui se doit, en tout cas dans une partie des cas, de rester cachée, et ne peut fonctionner que dans la mesure où les formes sont mises. La chose n'est d'ailleurs pas uniquement valable en ce qui concerne le rapport salarial ou hiérarchique, mais pour l'ensemble des rapports sociaux impliquant une autorité. C'est par exemple le cas, toujours à Valévol, de l'autorité de Tinta, le délégué du personnel CFDT. Après une micro-grève où Tinta a entraîné un certain nombre d'ouvriers à cesser le travail pour défendre une ouvrière dont le contrat n'a pas été renouvelé, je me retrouve à discuter avec Diallo et une femme dont je ne connais pas le nom, le lendemain. Cette dernière désapprouve clairement le comportement de Tinta à cette occasion :

> La femme : Parce que ils lui avaient proposé un CDI ailleurs, elle a dit non ! Et maintenant Tinta il veut qu'on fasse la grève pour elle ? Ah non, moi j'étais pas là, sinon j'aurais parlé, j'aurais dit ça va pas ! Parce que pourquoi on se met en grève pour elle et pas pour les autres ? C'est pas la première à faire 9 mois, 10 mois, même 2 ans il y en a qui sont en CDD hein ! Et pour eux on a rien fait, alors pourquoi on ferait pour elle ? Ah non hein ! Mais Tinta il a pas fait ça bien, il a manqué de respect à Hugo.
>
> François : C'est qui lui ?
>
> Diallo : C'est le responsable.
>
> François : Au-dessus de Florian ?
>
> La femme : Oui. Et il lui a mal parlé et tout, ça c'est pas bon. Parce que maintenant tous ceux qui sont avec Tinta, si il demande un truc lui il va mal le voir, il va se rappeler de ça.
>
> François : Tinta c'est un délégué c'est ça ?
>
> La femme : Délégué oui. Mais lui il fait pas ça bien, regardes, si tu lui demandes pourquoi il défend pas tout le monde, il dit « si il est pas venu me voir, il voit avec son chef », tout ça, ça tu vois c'est pas bon, il faut défendre tout le monde ! Bakary lui jamais il dira quelque chose comme ça. Lui il défend toujours tout le monde hein ?
>
> Diallo [machinalement, il a l'air d'être plus ou moins en désaccord mais de ne pas vouloir l'exprimer] : Oui c'est vrai...[437]

437 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 5 juin 2013

Tinta, lui aussi, incarne une certaine autorité sur le site de l'hôpital. Ancien dans l'entreprise, machiniste, élu délégué du personnel, on lui reconnaît une autre forme d'autorité, en mesure de concurrencer celle de la hiérarchie. Mais là encore, cette autorité doit être respectueuse, y compris de la hiérarchie quand elle est en conflit avec. La femme avec qui je parle, je m'en rendrai compte au fur et à mesure de mon intégration, n'hésite pas à dire du mal des chefs, comme tout le monde d'ailleurs. Dénoncer l'incompétence, ou l'avarice de la hiérarchie est une pratique courante à Valévol, mais pas dans n'importe quelles circonstances. C'est là le sens du manque de respect de Tinta relevé par cette femme. Par ce manque de respect, et même s'il s'est appliqué à un représentant d'une autre autorité, la légitimité politique dont dispose Tinta semble faillir, et son autorité avec.

2. Résister collectivement à la domination

Les nettoyeuses et les nettoyeurs remettent également sans cesse en question la domination comme relation présentant un intérêt pour eux. En considérant des intérêts collectifs plutôt qu'individuels, il apparaît en effet que la relation s'établissant non plus entre un dominant et un dominé, mais entre un groupe de dominants et un groupe de dominés est loin d'être matériellement intéressante pour les ouvrières et ouvriers du nettoyage. C'est pourquoi ils vont également adopter des formes de résistances collectives, plus ou moins explicitées, qui vont de la grève au freinage, en passant par le refus d'accomplir certaines tâches. Par ailleurs, si les configurations d'intérêts favorisent d'une manière générale le maintien des relations de domination, elles peuvent également se retourner contre les dominants. Il n'est pas rare que les nettoyeuses et les nettoyeurs choisissent de résister à la domination de manière plus ou moins assumée, afin d'améliorer leurs conditions de travail ou de se ménager des espaces de liberté. Ces modes de résistance rompent momentanément la relation de domination, qui s'en trouve reconfigurée.

Bien que les choses ne soient jamais tout à fait délimitées, et que de telles pratiques contiennent presque toujours des remises en cause de l'autorité, ce dont il est question ici, c'est de l'intérêt des ouvriers et ouvrières du nettoyage à obéir aux ordres qui leur sont donnés. Pour remettre en cause cet intérêt, et faire valoir qu'au contraire la remise en cause de la relation de domination est plus intéressante pour eux, les nettoyeurs et nettoyeuses mobilisent des formes de résistances communes avec d'autres professions – notamment la grève –, mais utilisent également leurs particularités pour les rendre plus efficaces – par exemple en n'hésitant pas à transformer une grève du nettoyage en véritable organisation et visibilisation de la saleté du lieu de travail. Mon objet sera ici, en revenant sur deux formes particulières de ces résistances que

sont le freinage et la grève, de montrer que les nettoyeurs et les nettoyeuses développent des formes d'action collective qui leur permettent de modifier la configuration d'intérêts aux sources de la domination dont ils et elles font l'objet.

2.1. Freiner

Le 28 décembre 2013, le site internet du Parisien publie un article intitulé « Disneyland Paris : la société de nettoyage en grève »[438]. Il relate en quelques mots comment des ouvriers d'Elsior, sous-traitant du parc d'attractions, se sont mis en grève, ont renversé des poubelles à l'entrée du parc, et jeté des papiers au sol. Le commentaire suivant est laissé dans l'espace offert sous l'article par un certain Patrick (seules les fautes d'orthographe ont été corrigées) :

> « je travaille à Disney, et je suis pour le droit de grève en revanche pourquoi ces personnes ne s'en prennent-elles pas directement à leur direction en renversant les poubelles dans le bureau de LEUR patron. Il existe une échelle sociale, c'est comme ça, nous ne pouvons pas tous avoir 3000 de salaire, après 26 ans dans mon métier dont 8 à Disney je n'ai que 2200 net de salaire maintenant les mauvaises conditions de travail de ces employés viennent de leur entreprise mais pas de Disney, je ferai remarquer également que travaillant certaines fois de nuit nous surprenons systématiquement des personnes de ménage en train de dormir dans des lieux qu'ils devraient nettoyer et remarquons également que le nettoyage est rarement bien fait. »[439]

Ce qui m'intéresse ici, c'est la fin du commentaire, où l'internaute insiste sur le manque de professionnalisme des nettoyeurs qu'il côtoie. « C'est un feignant, je comprends que son travail ne soit pas valorisant, mais à chaque fois que je le voie, il est en pause » : qui n'a jamais entendu de tels propos au sujet d'un nettoyeur, voire d'une équipe de nettoyage ? Face à cela, la réaction classique, pleine de bonnes intentions, des individus extérieurs au nettoyage (et notamment les acteurs publics) qui souhaitent réhabiliter les ouvriers, prend souvent deux formes, plus misérabilistes l'une que l'autre, car elles ne prennent pas véritablement au sérieux le processus du freinage de la production. La première consiste à utiliser l'argument de la connaissance : « vous vous trompez, ce que vous prenez pour de la fainéantise est autre chose ». Un marxiste invoquera le repos indispensable à la survie après un travail harassant, et le sociologue interactionniste nous dira que les temps de pause sont essentiels à la sociabilité du nettoyage. Ils auront d'ailleurs en partie raison, mais pêchent par leur « oubli de ce qui échappe à l'ordre symbolique que construit la théorie de la légitimité culturelle »[440]. Ils négligent le fait que le freinage constitue au moins

438 *Disneyland Paris : la société de nettoyage en grève*, http://www.leparisien.fr/actualite/mouvement-social-a-disneyland-paris-28-12-2013-3445917.php, consulté le 15 décembre 2014.

439 *Ibid.*

440 Claude GRIGNON et Jean-Claude PASSERON, *Le savant et le populaire: misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, *op. cit.*, p. 68.

dans une certaine mesure un mode de résistance à la domination. La seconde forme de réaction insiste plus sobrement sur le caractère exceptionnel du cas : « il y a des abus, mais ce n'est pas l'essentiel ». Pour ma part, j'adopterai un point de vue différent, partant d'une logique et d'un constat. La logique est celle de prendre les discours au sérieux : si ce discours de la fainéantise est si répandu, c'est pour une raison, et cette dernière ne se limite pas à la désignation d'un groupe comme pestiféré (ce qui ne veut toutefois pas dire que cette désignation n'existe pas). Le constat est celui fait sur le terrain : à quelques exceptions près, tous les nettoyeurs et toutes les nettoyeuses que j'ai vu utilisent des formes de freinage du travail, impliquant une multiplication des temps de pause entre autres choses. Ce que je vais m'efforcer de démontrer, c'est que ces formes de freinage sont aussi une manière de résister à la domination, de se réapproprier des temps, des espaces géographiques et sociaux. En définitive, si les nettoyeurs freinent, c'est notamment parce qu'ils ont tout intérêt à le faire. « Éviter l'accroissement de la charge de travail et plus particulièrement du « sale boulot » relève d'une stratégie parfois collective »[441], explique Anne-Marie Arborio, au sujet du cas des aides-soignantes.

Pour expliquer les pratiques de freinage, repartons de mon cas personnel. Quand j'ai commencé à travailler dans le nettoyage, je cherchais la meilleure manière de m'intégrer. Je n'avais qu'une connaissance lointaine du monde ouvrier, étant issu de la petite bourgeoisie intellectuelle (mère professeure agrégée, père professeur des universités, l'ensemble de leurs enfants disposant d'un diplôme à bac + 5 au moins). Seuls quelques aperçus m'en avaient été donnés, via des emplois saisonniers d'ouvrier agricole ou d'aide-pâtissier en supermarché, et quelques amis. Loin d'être très habile de mes mains, je me connaissais une attention au travail bien fait et des difficultés à répondre à des impératifs de rendement, mais cela n'allait guère plus loin. Ma stratégie était donc simple : m'efforcer d'être le meilleur collègue de travail possible, et pour cela compenser mes faiblesses par une énergie particulière. En m'impliquant dans mon travail avec volonté sinon enthousiasme, en recherchant l'efficacité quitte à me fatiguer, je pensais faciliter mes relations avec les autres ouvriers, et m'ouvrir des portes.

Il se trouve que je commettais là une erreur. En effet, l'efficacité au travail n'est pas systématiquement ce qui caractérisera un « bon collègue ». Si l'on appréciera rarement de travailler avec le collègue qui ne fait rien, les plus acharnés au travail sont sans nul doute encore plus mis à l'écart par les autres ouvriers. Pour comprendre pourquoi, il faut s'intéresser en profondeur à un processus bien connu en sociologie du travail : le freinage. Comme l'explique Donald Roy dans un célèbre article, « faire le moins possible, en tant que pratique systématique,

441 Anne-Marie ARBORIO, « Quand le « sale boulot » fait le métier : les aides-soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital », *Sciences sociales et santé*, vol. 13, nº 3, 1995, p. 115.

est une activité de groupe »[442]. Pour cette raison, un ouvrier trop zélé peut mettre en danger toute une organisation collective visant à diminuer la charge de travail. Je vais maintenant m'efforcer d'expliquer comment s'organise le freinage dans le travail de nettoyage. Pour cela, continuons de suivre mes évolutions sur mon premier terrain, via deux extraits de carnet de terrain.

> C'est Ibrahim le chef d'équipe, c'est ma première fois avec lui. Dès que j'arrive, il met les choses au point : « bon tu as vu un peu le travail déjà hein, il faut pas trop casser la tête, tu fais vite fait, c'est tranquille quoi. Il faut faire attention à pas trop te fatiguer, il faut pas y aller trop fort, frotter comme un malade, sinon le lendemain après tu es cassé, tu peux plus travailler hein ?! Et puis tu vois si jamais tu arrive en retard ou quoi c'est pas grave, souvent on a des démarches à faire et tout, donc moi je note 18h quand même quoi. Même si tu veux arriver un jour avec une heure de retard, ou une demi-heure c'est pas grave. Et quand tu veux, tu peux prendre une pause pour faire tes courses ou quoi, tu casses pas la tête quoi. »
>
> Je suis très surpris de ce comportement de celui qui est quand même mon chef, tout comme du fait qu'encore aujourd'hui, je vais passer une partie de mon temps à errer sans savoir quoi faire, et sans que personne ne me donne d'ordre. Je ne saisis pas la logique pour l'instant de ce mode fonctionnement. Pourquoi Ibrahim, pourtant notre responsable, nous laisse autant de liberté ?[443]
>
> Je suis toujours très perturbé par les situations que j'ai déjà évoquées, où je ne fais rien, et où même si je demande, on ne me donne rien à faire. Encore aujourd'hui, Ibrahim me dit « faut pas aller trop vite, te fatigue pas trop ». Alors que j'étais au départ vraiment dans l'optique de faire le boulot vite, de bien bosser pour éviter d'être un boulet, au final j'ai l'impression que ça ne sert pas à grand chose et que je suis presque moins bien vu si je bosse trop vite. On me dit plutôt de ralentir que d'accélérer.[444]

Ces extraits, rédigés lors de mes tous premiers jours de travail, sont caractéristiques de mon incompréhension d'alors : même Ibrahim, pourtant chef d'équipe, m'encourageait fréquemment à ralentir. Cela combiné à l'absence quasi-totale de commentaires positifs quand j'estimais être allé particulièrement vite me donnait le sentiment qu'une attitude très engagée au travail était plutôt dévalorisée auprès de mes collègues. D'une manière plus générale, m'étant souvent retrouvé dans la position du jeune débutant, je recevais nombre de conseils de la part de mes collègues plus anciens, m'enjoignant de ne pas trop en faire. Ce constat est valable pour ClariNet, comme je viens de le dire, mais aussi dans les deux autres entreprises où j'ai enquêté. À la crèche des Bambins heureux, Stéphanie, ma collègue agente de service m'invite à « prendre un bouquin » pour occuper le temps où mes tâches sont terminées, tandis que Nadia, professionnelle de la petite enfance, me dit un jour « prend ton temps, marche lentement, tout ça, toi t'es

442 Donald ROY, « Deux formes de freinage dans un atelier d'usinage », *op. cit.*, p. 37.
443 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mercredi 30 novembre 2011
444 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 5 décembre 2011

speed ! ». Dès les tous premiers jours, Stéphanie, tout comme Caroline, la directrice de la crèche, se rend vite compte que je suis un peu désœuvré. Mais leurs premières réactions sont différentes. Tandis que la seconde cherche de nouvelles tâches à me donner, et s'exprime par des phrases telles que « oui, il faut trouver des choses à faire », la première me dit « tu devrais amener un bouquin ». Ce qui se joue ici, c'est en fait un véritable antagonisme des intérêts des employeurs et des salariés dans la gestion de la charge de travail et du désœuvrement. Face aux efforts de la hiérarchie pour les maintenir au travail, les nettoyeurs développent des techniques de freinage, parmi lesquelles l'occupation du temps tient une place essentielle.

Deux grandes catégories de freinage sont dégagées par Roy. Elles reposent sur un travail particulier, payé en partie aux pièces. Dans l'usine où il travaille, l'heure de base est rémunérée 85 cents. Au-delà d'un certain rendement de l'ouvrier (par exemple au delà de 10 pièces produites à l'heure), la rémunération augmente (par exemple 90 cents pour 11 pièces à l'heure, 95 cents pour 12, etc). Il existe dès lors selon Roy deux types de tâches : celles où l'on « s'en sort », c'est à dire où l'on atteint le seuil de rendement permettant d'augmenter la rémunération, et celles où l'on ne s'en sort pas, c'est-à-dire où le salaire restera à 85 cents de l'heure. Les premières sont qualifiées par Roy de « boulot juteux » : en produisant un effort, on pourra atteindre 1,20 dollars de l'heure par exemple. À l'inverse, les tâches où l'on ne s'en sort pas sont des « boulot pourris », et l'on fera aussi bien de ne produire que pour 50 cents de l'heure, en comptant sur la rémunération de base de 85 cents. Partant de ces deux types de tâches, Roy distingue donc deux types de freinage. « Tirer au flanc » consiste à alléger au maximum son effort quand la perspective de « s'en sortir » semble peu envisageable. Mais dans le cas inverse, une autre forme de freinage se met en place : le « respect d'un quota ». En effet, quand les ouvriers de l'usine de Roy se voient attribuer un « boulot juteux », ils s'efforcent d'atteindre un salaire important, sans se contenter par exemple de 90 cents de l'heure. Mais ce salaire a également une certaine limite, qui n'est pas physique mais sociale. Si les ouvriers se rendent compte qu'ils peuvent atteindre 1,35 dollars, ils n'iront pas jusque là, mais freineront l'activité. Ils iront jusqu'à réprimander celui qui au contraire dépassera un certain quota (en l'occurrence 1,29 dollars dans l'exemple de Roy).

Ces deux catégories de freinage se retrouvent dans le travail de nettoyage de manière quelque peu différente. En effet, les conditions de rémunération n'étant pas exactement les mêmes que dans l'usine de Roy, les techniques de freinage évoluent également. L'absence de rémunération aux pièces dans les endroits où j'ai travaillé ne permet pas de proposer une distinction aussi nette entre « boulots juteux » et « boulots pourris ». En revanche, la présence dans deux des trois entreprises (ClariNet et surtout Valévol) d'un système de primes adossées à

certaines tâches a son importance. À Valévol, on peut ainsi distinguer très clairement les « décapages » des tâches quotidiennes exécutées par les nettoyeurs. Ces décapages donnent, du moins pour une partie de leurs exécutants, lieu à des primes. Le montant de ces dernières peut être négocié collectivement ou individuellement, ou encore fixé unilatéralement par la hiérarchie. La négociation collective existait à Valévol avant mon arrivée, selon les dires de plusieurs nettoyeurs. Mais lorsque j'y travaillais, il semble que la hiérarchie ait fait le choix de cesser ces négociations, en particulier avec les deux syndicats qui y participaient auparavant (CFDT et CGT). En conséquence, la majorité des habituels « décapeurs » refusaient tout travail de ce type, du moins le plus souvent. Ils faisaient explicitement référence à des consignes syndicales quand je leur demandais pourquoi. Face à ces refus, la hiérarchie constituait des équipes à l'aide de trois types de personnes. Les chefs d'équipes eux-mêmes, de presque toutes les opérations pour deux d'entre eux (Stéphane, le chef de site, et Thomas, un chef d'équipe et ami de Stéphane), assuraient une grosse part du travail. Je n'ai jamais su comment leurs propres primes étaient fixées. S'ajoutaient parfois deux autres membres de la hiérarchie, Florian (l'animateur de secteur, un échelon au-dessus de Stéphane) et Hugo (autre cadre, un échelon au-dessus de Florian, le plus haut placé que j'ai jamais vu en personne).

Les équipes de décapages faisaient également appel à des personnes dans ma position. En contrats à durée déterminée, nous n'avions dès lors guère de possibilités de refuser le décapage, ou de négocier une prime. Dans notre cas, la prime était fixée unilatéralement par la hiérarchie, sans que les critères en soient bien clairs. Dans mon cas, elle se manifestait par quelques remarques de Stéphane ou Florian pour me l'annoncer, puis une ligne « prime qualité » sur ma fiche de paye. Parmi les collègues concernés, certains comme Aziz m'ont dit percevoir le même genre de primes. Pour d'autres, comme Nadejda ou Antoine, je ne saurai pas s'ils ont pu bénéficier de telles primes.

Enfin, une troisième catégorie de personnes était mobilisée pour le décapage, à savoir des ouvriers en CDI acceptant plus ou moins ponctuellement de participer. Les raisons, diverses, qui poussent ces ouvriers à accepter, momentanément ou non, cette tâche, ont été évoquées plus haut. Dans ce dernier cas, certains ouvriers, comme Diallo, profitent du manque de main-d’œuvre pour négocier individuellement leur participation en échange d'une prime plus élevée. Ce dernier m'expliquera ainsi avoir négocié 350 euros de primes pour assurer les décapages de quelques services. Dans le cas de ces ouvriers, on voit se mettre en place des comportements qui s'approchent du fameux « respect du quota ». Diallo était l'un des plus anciens à décaper avec moi régulièrement. C'était aussi l'un des plus efficaces, et cela lui permettrait s'il le souhaitait de

travailler très vite. Mais là où Thomas ou Stéphane donnent un rythme soutenu aux équipes de décapages, décaper avec Diallo est généralement bien plus tranquille – ce qui explique d'ailleurs en partie mon plaisir à travailler avec lui. Plus encore, de par son expérience importante, qui lui confère une certaine autorité – pouvant être supérieure à celle de Thomas par exemple quand il s'agit de questions de techniques de nettoyage –, Diallo est capable de faire ralentir le rythme de toute une équipe de décapage quand il le souhaite. C'est quand nous travaillons sans les chefs que cette autorité se fait la plus affirmée. Diallo impose un rythme de travail, et n'hésite pas à me faire signe de ralentir quand je vais trop vite. Un jour que nous travaillons avec Lamine, un autre ouvrier moins expérimenté que Diallo, je suis chargé de la décapeuse, Lamine de l'aspiration de l'eau sale, et Diallo de poser la cire. Voyant que nous allons finir en avance par rapport à l'horaire prévu, Diallo me fait signe de ralentir. Mais la coordination avec Lamine fonctionne mal, et ce dernier aspire l'eau d'une pièce que je n'ai pas encore décapée. La chose peut paraître problématique, car nous avons plus de travail – il faut remettre de l'eau, décaper, et aspirer une seconde fois. En réalité, il n'en est rien, et c'est pourquoi personne n'en tient rigueur à Lamine ou à moi.

Si cette erreur de coordination ne pose pas de problème, c'est qu'elle répond à un autre de nos problèmes. Si nous souhaitons éviter de nous voir attribuer une autre tâche en terminant trop rapidement, il nous faut ralentir le rythme. Pour cela, nous pouvons travailler lentement, comme m'y pousse Diallo. Mais si la chose ne suffit pas, la problématique devient autre : il s'agit alors d'occuper le temps par des actions inutiles, évitant ainsi à la fois d'avancer trop vite, et de marquer de véritables pauses, plus visibles si un chef venait à passer. C'est d'ailleurs le cas, puisque nous recevons la visite de Sophie, la responsable qualité de l'hôpital. Au téléphone, manifestement en train de parler à Florian ou Stéphane, Sophie exprime son insatisfaction, justement sur le rythme des décapages :

> Sophie : Oui, moi je veux bien, vous êtes fatigués et tout, mais le travail il doit être fait hein, et là il reste des choses à faire donc... Oui vous pouvez peut-être rappeler des agents qui ont des services en congé ou je sais pas…[445]

Cette situation illustre bien le rapport de forces permanent qui se joue autour des décapages. La hiérarchie de Valévol, tenue de remplir les impératifs de l'hôpital au risque de perdre le contrat à terme, cherche aussi à diminuer les coûts liés à ces impératifs. En l'occurrence, il s'agit ici d'éviter les primes, et donc de diminuer au maximum le nombre de bénéficiaires de ces primes. Mais de cela, Diallo est parfaitement conscient, et c'est pourquoi il n'est nullement préoccupé par les paroles de Sophie : plus cette dernière fera monter la pression

445 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 22 août 2013

sur la hiérarchie de Valévol, plus son freinage sera efficace, et forcera Stéphane et Florian à faire de nouveau appel à ses services. Il sera alors en bonne position pour négocier une prime, comme il le fait en général dans ces situations. Dans les cas comme celui évoqué ci-dessus, le freinage est un processus directement lié à des rapports de forces, et à la négociation de la position de chaque individu et groupe dans ces rapports de forces. Dans ce cadre, freiner vise à maintenir une position stratégique, comme le respect des quotas qu'évoque Roy vise à éviter l'accélération des cadences.

Mais il est aussi des situations, plus nombreuses sans doute, où le freinage n'a pas tant pour but le maintien ou l'instauration d'un rapport de forces, que de rendre supportable le travail. Ce type de situations se rapproche plus de ce que Roy appelle « tirer au flanc ». Confronté à « un boulot pourri », les nettoyeurs et les nettoyeuses s'arrangent alors pour rendre le moins pénible possible un travail peu rentable en termes de rétributions qu'elles soient financières ou symboliques. Cette activité consistant à ralentir au quotidien un travail mal rétribué, se pratique en groupe, et la non-collaboration d'un seul ouvrier menace l'ensemble du processus, comme je m'en rends compte un jour à Valévol. Je suis alors chargé de nettoyer un service de l'hôpital, pour remplacer une absente, et je travaille non loin de Sofia et Imane, deux nettoyeuses d'environ 40 ans, que je connais un peu. Je constate rapidement que je vais terminer mon travail en avance, quand Sofia m'interpelle :

> Sofia : Beau gosse ! Hé beau gosse ! Viens voir beau gosse, viens voir !
>
> Je m'approche d'elle et d'Imane, et les voix se font plus basses :
>
> Sofia : Toi tu vas rester ici longtemps, il faut pas que tu aille trop vite comme ça, sinon ils vont te donner d'autres choses. Quand tu vois que tu finis, tu restes dans un coin, tu attends, si les chefs ils te demandent, tu as pas fini .
>
> Imane : Ouais, tu prends bien ton temps, mais surtout tu dis pas que tu as fini, ou tu dis que tu viens de finir, tu prends bien ton temps, tu vas ranger ton chariot tout ça, tu attends dans un coin ok ?
>
> François : Ouais, je sais on m'a dit un peu sinon ils te redonnent d'autres trucs..
>
> Sofia : Voilà, tu commences à comprendre le système. Il te reste quoi là ?
>
> François : Deux chambres là, ils font des soins ici, et après j'en ai une en isolement .
>
> Sofia : Ok, bah tu attends, tu ralentis, et tu fais tranquillement, mais tu descends pas tout de suite ou ils vont te redonner des choses à faire.[446]

446 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 28 juin 2013

Comme nous le voyons, le freinage quand il s'agit de travaux peu valorisés comme le nettoyage quotidien des services à Valévol n'est pas une option pour chaque nettoyeur et nettoyeuse, mais bien un impératif collectif. Dans les paroles de Sofia et d'Imane, le ton est donné : il s'agit bel et bien d'un ordre et non d'un simple conseil qu'on me donne. Plus encore, l'ordre est donné à l'impératif, contrairement à ceux de la hiérarchie, dont nous avons vu qu'ils se conjuguent plus souvent à l'indicatif.

2.2. Lutter

Le freinage n'est cependant pas la seule forme de résistance collective à une domination reposant sur une configuration d'intérêts. S'il constitue sans doute la principale forme de résistance à cette domination dans le quotidien des nettoyeurs et des nettoyeuses, d'autres formes, plus rares mais aussi plus visibles, sont à la disposition des ouvrières et des ouvriers. Parmi ces formes, celles qui relève de la lutte collective pour la défense des intérêts du groupe, et tout particulièrement la grève, tiennent une place importante. La caractéristique principale de la grève est en effet de s'attaquer directement aux sources de cette domination, en reconfigurant les intérêts en jeu. Nous l'avons vu, les employeurs jouent en effet de leur maîtrise du marché de l'emploi, du nombre d'heures des contrats et de l'attribution d'heures supplémentaires, ou de la pénurie de matériel, pour influencer l'action formellement libre des nettoyeurs et des nettoyeuses. La grève, elle, vient au contraire désactiver – partiellement – les effets cette maîtrise, et joue de celle que les ouvriers et les ouvrières ont sur la production. Pour peu qu'elle tienne quelque temps, et qu'elle parvienne à outrepasser les contournements des employeurs, la grève est susceptible en effet de mettre à mal très fortement la situation d'entreprises engagées auprès d'un donneur d'ordres.

Les revendications des grèves dans le nettoyage sont également un point sur lequel il convient de s'attarder. Si Denis relève qu'elle sont de nature « essentiellement salariales »[447], je distinguerai pour ma part trois aspects des revendications courantes lors des grèves du secteur. Le premier aspect concerne la question de l'emploi. À l'intérieur, on peut encore distinguer deux principales revendications, la première concernant l'octroi de contrats à temps plein pour des nettoyeurs et nettoyeuses à temps partiel, ou encore l'attribution d'heures supplémentaires, la seconde portant plutôt sur les effectifs, jugés souvent insuffisants. Le second aspect revendicatif porte, en lien avec la question des effectifs, sur les conditions de travail. Les nettoyeurs et nettoyeuses réclament alors un matériel de meilleur qualité, des cadences moins élevées quand elles sont formalisées, mais aussi bien souvent le simple respect du droit du travail – en

447 Jean-Michel DENIS, « Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève! », *op. cit.*, p. 8.

particulier en matière de matériel de sécurité. Enfin, un troisième aspect des revendications porte généralement sur la question de la rémunération, pouvant se décliner sous la forme d'un treizième mois, ou encore de la reconnaissance de la qualification des ouvrières et des ouvriers.

Le cas de la grève de 13 jours des nettoyeurs et nettoyeuses de la BNF en avril 2015 donne une bonne illustration de ces revendications. Dans les tracts distribués par les ouvrières et les ouvriers[448], salariés de l'entreprise Onet, on trouvait ainsi les revendications d'un treizième mois de salaire versé sous forme de prime de fin d'année, d'une requalification de certains ouvriers, d'une amélioration du matériel et des tenues, d'embauches, ou encore de l'attribution d'heures complémentaires. Si la grève ne fut finalement pas victorieuse sur l'ensemble de ces revendications, plusieurs embauches furent négociées, et des heures complémentaires attribuées à une partie des grévistes. Un groupe de travail fut également créé par l'entreprise, afin de procéder à une amélioration du matériel et des tenues utilisées. Le cas de la BNF montre bien combien la grève met fin aux atouts dont disposent les employeurs pour influencer l'action des nettoyeurs et des nettoyeuses. Le matériel, dont la pénurie et la faible qualité organisée permettaient aux employeurs de contraindre les ouvriers, devient l'un des angles d'attaque de la grève. L'attribution de temps partiel plutôt que de temps complet, et le jeu sur les heures supplémentaires, se retournent contre la hiérarchie, qui se voit contrainte de céder devant la détermination des ouvriers et ouvrières, qui peuvent par ailleurs compter sur le salaire qu'ils obtiennent bien souvent d'une autre activité de nettoyage à temps partiel ou non, et tenir ainsi dans la durée. Mais surtout, la grève frappa, sans doute du fait qu'elle était organisée par un syndicat réunissant salariés du donneur d'ordres et de la sous-traitance, un point sensible de l'organisation du travail.

On trouve en effet dans les revendications des nettoyeurs et des nettoyeuses de la BNF, celle de la ré-internalisation du travail, c'est-à-dire de l'emploi direct des ouvriers et ouvrières par le donneur d'ordres. L'observation directe de la grève au quotidien – dans sa partie superficielle, car je n'ai pu accéder aux assemblées générales ni aux négociations – tend à montrer qu'il ne s'agit pas réellement d'une revendication que les grévistes espèrent voir satisfaite dans l'immédiat. Les ouvriers et ouvrières y font peu référence, et ce sont plutôt les militants et militantes les plus investis du syndicat, salariés de la BNF, qui la mettent en avant, sans qu'elle soit sérieusement envisagée comme point central de la grève. Mais d'autres aspects de la grève sont porteurs, beaucoup plus directement cette fois, de cette volonté de court-circuiter la sous-traitance. Pointant la responsabilité du donneur d'ordres, le syndicat Sud culture BNF, qui

448 Deux de ces tracts figurent en annexe.

organisait largement la grève, obtint plusieurs entrevues avec la direction de la bibliothèque, contribuant à faire monter la pression sur Onet, l'entreprise sous-traitante. Les lecteurs et lectrices furent également, par une campagne de soutien médiatisée, des acteurs et actrices importants. D'une manière générale, qu'il s'agisse de la célèbre grève des femmes de chambre d'Arcade en 2002-2003, de celle des nettoyeuses d'un hôtel Campanile de Lyon en 2015, ou de celle des ouvriers et ouvrières de la BNF, la grève semble constituer un moment privilégié pour pointer les responsabilités du donneur d'ordres à propos des conditions de travail des nettoyeurs et des nettoyeuses. Et, comme dans le cas emblématique d'Arcade, ces moments peuvent déboucher sur des ré-internalisations d'une partie du travail.

Ce dépassement de la sous-traitance, parfois en cascade, est possible, car la grève des nettoyeurs et nettoyeuses a un impact direct et très visible sur les clients et usagers de leur travail. Si l'une des caractéristiques du nettoyage, nous l'avons vu, est de résulter en une absence – de taches, de saleté, de déchets, etc –, la grève à l'inverse, manifeste une présence, tant du sale que des ouvriers et ouvrières. « Il faut souvent attendre une grève des nettoyeurs, l'accumulation des déchets, l'apparition des traces, pour que soit révélé le caractère fondamental de la fonction et la présence de salariés qui apparaissent publiquement quand ils s'arrêtent pour mettre en question les conditions d'emploi et de travail qui sont les leurs »[449], expliquent ainsi Bretin et Thébaud-Mony. Cette visibilité est un enjeu majeur de la mobilisation des nettoyeurs et des nettoyeuses, qui, tout comme leurs employeurs, l'ont très bien compris. Dès lors, la grève s'accompagne souvent de pratiques originales, mobilisant le travail pour visibiliser ou invisibiliser la grève. Tandis que les employeurs utilisent diverses pratiques pour assurer la partie la plus visible du travail – tâches assurées par des cadres, embauche d'autres travailleurs, « coups de pression » sur les ouvriers et ouvrières en CDD, sont des pratiques courantes –, les ouvriers et les ouvrières s'efforcent de contrer ces efforts. Ainsi, quand les nettoyeurs et nettoyeuses de la gare d'Austerlitz, en grève en 2014, durent faire face à l'embauche d'autres ouvriers par la direction, cela donna lieu à une manifestation originale dans la gare. Arrivés dès le matin pour déambuler dans la gare en compagnie de leurs soutiens, les nettoyeurs et nettoyeuses s'étaient munies de grands sacs poubelles, remplis de journaux déchirés. Tout au long de la manifestation, ces morceaux de journaux étaient jetés sur le sol, visibilisant d'autant plus la grève. Néanmoins, la direction de leur entreprise les avait manifestement précédés, et une équipe de non-grévistes – dont je n'ai su s'ils avaient été embauchés pour l'occasion – suivait le groupe, munie de balais, ramassant au plus vite les fameux morceaux de papier. Nettoyeurs grévistes comme non-

449 Hélène BRETIN et Annie THÉBAUD-MONY, « Le nettoyage dans la ville : précarisation du travail et santé », *op. cit.*, p. 124.

grévistes s'affrontèrent alors au moyen de leur connaissance du travail. Les grévistes, connaissant bien la gare, rivalisaient d'ingéniosité pour compliquer la tâche de leurs adversaires, déposant par exemple les morceaux de papier dans des endroits moins accessibles comme les ascenseurs. Les non-grévistes, eux, ne se privaient pas de temps en temps, du moins pour certains, d'utiliser leur balai pour « maladroitement » atteindre les chevilles des plus vindicatifs.

3. Apprentissages, entraides, combines

Les nettoyeurs et les nettoyeuses adoptent dans leur travail des comportements d'entraide, mobilisent tout un art de l'astuce (et se transmettent les subtilités de cet art les uns aux autres), pour rendre supportables les conséquences de la domination, et y résister. Ces astuces peuvent être propres au travail de nettoyage (utiliser tel ou tel produit pour que « ça ne se voit pas », et éviter ainsi un travail pénible...), mais aussi plus générales (affirmer qu'un travail est impossible alors que l'on sait que c'est faux, pour alléger la tâche du jour...). C'est à ces adaptations du quotidien, à ces « arts de faire »[450] que je consacrerai la conclusion de cette analyse des résistances à la domination. Il s'agira ici d'expliquer comment les nettoyeuses et les nettoyeurs trouvent des failles dans cette domination[451], et les exploitent, désactivant en partie les conséquences de phénomènes comme la sous-traitance ou le manque de matériel sur leur travail. Nous verrons que ces résistances visent aussi bien la relation salariale que les relations de service que vivent les nettoyeurs et les nettoyeuses.

3.1. Apprendre à ruser

Comme je l'ai expliqué plus haut (voir chapitre 4 notamment), la formation est dans le nettoyage largement assurée « au jour le jour », par l'utilisation des relations entre ouvriers expérimentés et débutants. Cette formation « sur le tas », au-delà de transmettre les compétences du métier de nettoyeur, joue aussi un rôle très important dans l'apprentissage d'un véritable art de l'astuce, dont la maîtrise est essentielle pour les nettoyeurs et les nettoyeuses. En parallèle des techniques professionnelles, qui visent à produire le résultat attendu des clients et usagers en respectant des règles (d'hygiène, d'économie des produits...), il s'agit donc également pour le débutant d'acquérir des techniques socialisées autour d'un principe. Ce principe est le suivant : puisqu'il est très difficile de s'opposer frontalement à la domination des chefs, mais aussi des clients ou des usagers, les nettoyeurs et les nettoyeuses doivent mettre en œuvre un art de l'astuce visant, tout en acceptant en apparence la relation de domination, à la remettre en cause de manière dissimulée. Ce second type de technique, tout aussi indispensable que le premier,

450 Michel de CERTEAU, *L'invention du quotidien, T1, Les arts de faire*, *op. cit.*
451 Natacha BORGEAUD GARCIANDÍA, *Dans les failles de la domination*, *op. cit.*

s'apparente à ce qu'évoque Becker à propos des fumeurs de marijuana[452]. Tout comme ces fumeurs, pour « planer » et continuer à fumer, doivent passer par un apprentissage de la technique, les nettoyeuses et les nettoyeurs, pour être reconnus comme dignes de confiance par leur collègues, doivent apprendre à pratiquer cet art de l'astuce.

Le freinage que j'ai décrit ci-dessus est le résultat d'une mobilisation collective particulièrement forte autour de cet art, si forte qu'elle en perd presque un principe de base : rester dissimulé. L'ensemble de la hiérarchie a tout à fait conscience de l'existence du phénomène de freinage (bien qu'il ne soit pas désigné ainsi), mais ne peut l'empêcher, tant il est collectivement pratiqué. Mais le freinage n'est qu'une manifestation de ce que peut être l'art de l'astuce. En voici deux autres exemples, issus de mon terrain à l'hôpital. Dans le premier, je suis chargé de nettoyer pour la première fois le service des urgences de l'hôpital :

> Les urgences sont situées juste au dessus du local, c'est assez simple d'y aller. [Un autre ouvrier] me montre quoi faire, ce n'est pas bien compliqué, mais c'est un grand espace, il y a beaucoup de surface au sol à balayer. Il me fait comprendre que ce n'est pas la peine de passer la frange* partout : « ici, tu fais juste s'il y a des taches », me dit-il [en me montrant l'une des pièces]. J'étendrai cette règle à d'autres endroits, je ne passe la frange vraiment partout que quand j'estime que le sol est assez sale, c'est à dire sur environ la moitié de la surface au final.[453]

Nous avons ici affaire à une des astuces les plus classiques, qui consiste à ne réaliser que la part visible (ou la plus visible) d'une tâche. Les règles d'hygiène voudraient pourtant que le sol soit entièrement nettoyé, à l'aide du produit désinfectant approprié, chaque jour, afin de retirer non seulement les tâches, mais aussi les éventuelles bactéries présentes. Mais il existe une autre règle, moins explicite : si j'ai été contraint d'accepter ce travail, pour lequel je n'ai qu'environ trois heures (ce qui est court), je peux, et devrais selon les conseils de mon collègue, ne pas faire de zèle. Pour satisfaire ma hiérarchie, il me suffit d'enlever les tâches les plus visibles. L'exemple suivant permet de bien voir à quel point il s'agit là encore de formation. Je me retrouve ce jour là avec Aziz, pour « décaper » une chambre :

> Aziz m'explique les choses point par point, pour la première fois j'ai une vraie formation au décapage. Il prend les choses par étape, me redis pas mal de choses que je sais déjà, mais dans l'ordre, c'est très bien expliqué, nettement plus clair. Il me reprend, car je saisis un sac poubelle sans gants « tu fais jamais ça, tu sais pas s'il y a du produit ou quelque chose, mets toujours tes gants. Je lui explique que j'évite de trop mettre les gants car j'y transpire. Il me dit « ah, ok, du coup je vais essayer de te trouver d'autre gants, où tu transpire pas. C'est des gants, tu les laves après, tu les jettes pas ». Aziz me fait utiliser la machine, et s'occupe de gratter les plinthes. Puis

452 Howard Saul BECKER, *Outsiders : études de sociologie de la déviance*, traduit par Jean-Pierre BRIAND, Paris, Métailié, coll. « Collection Observations », 1985, 247 p.

453 Carnet de terrain, entreprise Valévol, dimanche 16 juin 2013

> nous aspirons l'eau, et nous rinçons le produit avec de l'eau claire. Enfin, nous séchons avec une lavette. Aziz m'explique : « quand tu cires, il faut que ce soit bien sec, il doit pas rester d'eau, sinon ta cire elle est morte. Donc il faut bien aspirer les plinthes et tout ça, et ensuite laisser sécher ». Il m'entraîne ensuite pour une pause, clope pour moi, lui ne fume pas. On doit laisser bien sécher. [...]
>
> Nous remontons, et Aziz me montre comment mettre la cire. Il m'explique plusieurs fois qu'il faut toujours mettre deux couches de cire, car le sol l'absorbe. Mais au final, la cire met longtemps à sécher et on n'en mettra donc qu'une. Je lui demande en partant :
>
> François : Si on me demande je dis qu'on a mis une ou deux couches ?
>
> Aziz : Ah... ouais, si on te demande tu dis qu'on a mis deux couches. C'est pas bien de mentir mais bon...[454]

Il est intéressant de voir qu'ici, l'astuce consistant à ne poser qu'une couche de cire au lieu de deux (parfois une seule couche plus épaisse), m'est enseignée en même temps que des techniques relevant plus de formations professionnelles (bien laisser sécher, faire les choses dans l'ordre), ou de normes d'hygiène (utiliser systématiquement des gants). Cela montre bien à quel point les astuces font partie intégrante de la formation entre pairs. Nous avons vu plus haut que la formation des nettoyeurs et nettoyeuses s'appuyait largement sur ces échanges entre pairs, et que cela permettait aux entreprises de nettoyage d'éviter les dépenses liées à cet aspect du travail. La contrepartie est que les nettoyeurs et nettoyeuses sont dès lors à même de se réapproprier cette formation, et d'en faire autre chose qu'une transmission de compétences strictement professionnelles.

3.2. Entraide

Au-delà de la question de l'apprentissage, des rapports d'entraide se mettent en place entre les nettoyeurs et nettoyeuses, rapports qui dépassent largement le cadre de ce que l'on pourrait appeler le « travail d'équipe », au sens d'une organisation rationalisée de la collaboration au travail. L'entraide, prise comme la mobilisation de ressources (du temps de travail, du matériel, un moyen de transport, une somme d'argent...) par les nettoyeurs pour en aider d'autres (à terminer leur travail, à rentrer chez eux, à « finir le mois »...), se mêle en effet à l'art de l'astuce, pour faciliter des processus comme celui du freinage. En utilisant des répartitions déséquilibrées des tâches ou du matériel, les ouvriers sont à même de se réapproprier l'organisation du travail de la hiérarchie. Il est d'ailleurs possible que cette réappropriation ne soit pas déconnectée d'expériences plus radicales d'autogestion d'entreprises, bien que le cas ne se soit jamais présenté dans le nettoyage à ma connaissance.

454 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 12 juin 2013

De prime abord, entraide et freinage semblent constituer deux processus relativement opposés, la première étant à même de produire une accélération du travail au niveau collectif. Dès lors, comment procèdent les ouvriers pour, au travers des services qu'ils se rendent les uns aux autres, faciliter au contraire le freinage ? Pour le comprendre, il est nécessaire de s'intéresser de plus près à une conséquence essentielle de ce processus. Un freinage efficace produit en effet systématiquement des temps d'inactivité plus ou moins importants, servant à ajuster le rythme de travail. Si un nettoyeur a en charge le nettoyage d'un service de l'hôpital de manière quotidienne, cette charge va pouvoir néanmoins évoluer selon les jours (en fonction du nombre de patients présents par exemple). Afin de s'assurer de pouvoir remplir sa fonction les jours les plus chargés, l'ouvrier va donc freiner les autres jours, pour éviter l'ajout d'une tâche supplémentaire à sa journée. Pour éviter que la chose soit trop évidente, il s'efforcera de ne pas se montrer devant les chefs en pleine inactivité, et devra donc occuper son temps une fois la tâche terminée. Pour cela, il est possible d'utiliser l'entraide, c'est à dire un travail exécuté librement (et non en réponse à un ordre quelconque), afin de combler le temps dégagé par le freinage, et ainsi de mieux dissimuler ce dernier.

En répartissant le travail autrement, mais aussi en se prêtant du matériel par exemple, les nettoyeurs et les nettoyeuses reprennent une maîtrise sur l'organisation du travail que la domination leur avait fait perdre. C'est pourquoi les mécanismes d'entraide sont si fréquents (sans qu'il ne s'agisse que d'un échange économique de bons procédés), et si socialisés. Car comme le freinage, l'entraide est une activité collective, qui nécessite la participation de toutes et tous, et le refus d'y participer peut entraîner des rappels à l'ordre. S'il est considéré comme normal de cacher son matériel (sauf dans le cas de la crèche, où la petite taille de l'effectif permet d'éviter ces pratiques), certaines limites existent. Et celui qui outrepasse ces limites se voit réprimandé par le groupe. Ainsi par exemple de ce jour où nous décapons un service de l'hôpital en compagnie d'Arnaud et Diallo :

> Plusieurs fois, Diallo s'irrite contre Arnaud, « il faut qu'on avance tous au même rythme ça va pas là... il reste pendant trois heures pour faire les coins et tout... lui il veut toujours que ce soit nickel nickel mais bon... on va pas dormir ici non plus, moi j'en ai marre ». Parfois, la situation me semble se tendre un peu entre eux, mais finalement ils se font aussi des blagues (Diallo appelle Arnaud « Nono », qui le chambre sur ses chaussures : « alors, Diallo il a acheté des chaussures de sécu ? Il veut pas travailler avec ses mocassins ? », d'une voix aigüe).
>
> Finalement, Arnaud part se prendre un café. Diallo semble interloqué, tellement qu'il ne dit que « quoi ? », plusieurs fois à Arnaud quand il l'en informe. Mais je sens qu'il trouve qu'il abuse de nous lâcher au milieu du boulot. Une fois Arnaud parti il me dit : « je vais lui faire un coup, tu vas voir. Quand il va revenir, je vais lui dire « tu

> mets la deuxième couche, nous on va prendre un café » ». Finalement, il ne dira pas qu'on va prendre un café, mais on laisse quand même Arnaud terminer la cire, et nous allons ranger le matos.[455]

Deux points dans le comportement d'Arnaud semblent poser problème à Diallo. Le premier est, comme l'énonce d'ailleurs Diallo, récurrent : particulièrement consciencieux, Arnaud se pense comme un « professionnel ». Il ne participe que très peu aux processus de freinage et d'entraide entendus comme moyens collectifs de résistance à la domination. Au contraire, il signale son inactivité dès qu'il a terminé sa tâche, et à l'inverse refuse de négliger les aspects les moins visibles pour accélérer la cadence. C'est ce dernier comportement qui énerve Diallo ce jour là : nous avons beaucoup de travail, et si nous voulons éviter de « dormir ici », il est nécessaire de ne pas trop s'attarder. L'autre « faute » commise par Arnaud est ce café qu'il part prendre au milieu du travail. Non pas que le fait de faire une pause soit en soi problématique (bien au contraire, c'est une situation très fréquente), mais dans le contexte du jour, alors que nous risquons de ne pas finir à l'heure, le comportement est inapproprié. Si l'on ajoute le fait qu'Arnaud part seul, sans proposer une pause collective, la faute provoque une désapprobation verbale (les fameux « quoi » de Diallo), suivie d'une sanction du groupe (le fait de le laisser finir seul, sanction initiée par Diallo, mais appliquée conjointement par lui et moi). Une autre fois, alors qu'Arnaud est chargé de décaper un service et que Diallo et moi travaillons ensemble au décapage d'un autre service, se pose la question de la répartition du matériel de décapage (en particulier, Arnaud refuse dans un premier temps de nous laisser emporter l'une des deux décapeuses disponibles, avant de devoir s'incliner). Alors que nous nous sommes séparés, nous nous rendons compte avec Diallo qu'il nous manque encore du matériel :

> Diallo repart voir Arnaud pour prendre des franges et un balai. Il revient avec le filet de décapage [ce filet, qui n'existe qu'en un exemplaire, contient les chiffons et franges réservés aux décapages. Quand il y a deux équipes, l'une garde le filet, l'autre emporte simplement une partie du matériel qu'il contient] : « Je lui ai fait un coup, ça lui apprendra. Il va se retourner il va dire « il y a un diable qui a pris le filet ». Ah oui, y en a marre, il a qu'à pas tout prendre quand il sait qu'on est en décapage aussi hein ? ».[456]

Là encore, Diallo estime qu'Arnaud a dépassé les limites en essayant de nous refuser la décapeuse ce matin, et en se réservant la majeure partie du matériel en bon état. Si nous n'avons pas réellement besoin du filet – prendre quelques franges (microfibres) aurait suffit –, prendre

455 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mardi 20 août 2013
456 Carnet de terrain, entreprise Valévol, jeudi 22 août 2013

celui-ci permet de « faire un coup » à Arnaud, pour lui faire comprendre qu'il ne peut déroger à ce que Renaud Sainsaulieu appelait une « entraide obligatoire »[457].

L'un des enjeux de l'entraide, nous l'avons vu dans le premier « coup » de Diallo, c'est de « ne pas dormir ici ». Cette expression, que j'ai entendu quelques fois à l'hôpital, était surtout omniprésente à ClariNet, pour plusieurs raisons. En premier lieu, c'est évidemment la nature du travail – horaires tardifs pouvant aller jusqu'à s'étendre à toute la nuit – qui est à l'origine de la formule. Mais se concentrer sur ce seul aspect négligerait le double sens de l'expression. « On ne dort pas ici » peut en effet signifier deux choses, et généralement semble signifier les deux à la fois. D'une part, l'expression souligne un objectif : ne pas s'éterniser sur place, et rentrer chez soi au plus tôt, ne pas passer la nuit sur place. D'autre part, elle met aussi en avant un travail énergique, à l'opposé du sommeil, et pourrait en ce sens être remplacée par « ici, on ne dort pas ». Si l'on considère le temps de travail comme un enjeu de pouvoir entre les ouvriers et ouvrières et leur hiérarchie, l'entraide peut être considérée comme une stratégie complémentaire du freinage. Là où ce dernier permet d'éviter des charges de travail trop lourdes à long terme, l'accélération permise par l'entraide est à même de compenser les contraintes imposées par la hiérarchie en termes d'horaires. Quand cette dernière, tout à fait consciente du fait que de nombreux ouvriers et ouvrières ont un second travail ou des obligations familiales, impose une tâche qui entraînera presque nécessairement des heures supplémentaires, plusieurs solutions s'offrent aux nettoyeurs et nettoyeuses. Le refus de rester en est une, et s'apparente à une mise en cause de l'autorité hiérarchique. Mais ce dernier n'est pas toujours possible à peu de frais, et l'accélération du travail, par l'entraide ou d'autres processus, est alors une alternative intéressante. Paradoxalement, c'est un contre-exemple, où l'entraide ne fonctionne pas, qui illustre le mieux cet état de fait. La situation se déroule à ClariNet, alors que nous sommes en plein « nettoyage choc » d'un magasin DiscountPlus. Ibrahim, toujours assez réticent à dépasser les horaires habituels – rappelons qu'il est garagiste le matin –, peste contre la lenteur du travail. Et quand Ahmed, son supérieur, invite tout le monde à faire une pause, son mécontentement devient encore plus net :

> Ibrahim : Pourquoi vous arrêtez, vous voulez dormir là ou quoi ?
>
> Ahmed : Non mais Ibrahim on fait une pause là, ils ont bien travaillé.
>
> Ibrahim : Ah non mais ça c'est pas possible. À quelle heure on va rentrer hein ? Ça c'est pas bon hein...

457 Renaud SAINSAULIEU, *L'identité au travail: les effets culturels de l'organisation*, Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, 1993, p. 245.

> Ahmed : Non Ibrahim, je suis pas d'accord avec toi je suis désolé. Ils ont bien bossé, c'est pas des animaux, ils ont besoin de boire un coup, ils ont besoin de manger, ils ont besoin de travailler. En plus c'est payé là, c'est pas de la perte de temps Ibrahim ![458]

Ce type de situation est assez étonnant, puisque c'est Ahmed, le cadre, qui nous pousse à nous reposer sur notre temps de travail, et Ibrahim, certes chef d'équipe mais ici dans une position plutôt subordonnée, qui veut accélérer. La chose illustre bien en quoi l'accélération peut être plus profitable parfois aux ouvriers qu'à leur direction. Certes, toute heure de plus passée dans le magasin devra nous être payée, mais pour Ahmed, il est à ce moment plus essentiel d'asseoir son autorité en faisant preuve de respect que de gagner une heure sur nos payes. À l'inverse, fatigué par sa journée et anticipant sur celle du lendemain, Ibrahim est prêt à travailler un peu plus dur pour augmenter son temps de sommeil. Dès lors, il appelle à continuer le travail, si ce n'est à accélérer, sans quoi nous allons « dormir là ». Sa tentative est cependant vouée à l'échec, devant le besoin de repos du reste de l'équipe. Plutôt qu'une remise en cause de la domination bureaucratique, les ouvriers préféreront ici s'en accommoder et accepter les contraintes horaires définies par une hiérarchie d'humeur momentanément généreuse.

Si l'entraide est une pratique essentielle de réappropriation du travail contre la domination, il faut toutefois noter qu'elle peut tout à fait être mobilisée par la hiérarchie de l'entreprise pour ré-actualiser le rapport de domination. Quand elle est trop évidente, l'entraide devient alors un nouvel outil de la domination. Une autre situation à ClariNet, illustre bien cela.

> Ahmed [le chef d'équipe] passe me voir, et me signale qu'un des intérimaire a voulu rentrer car il habite à Montreuil. Ahmed semble choqué, mais je ne comprends pas bien si c'est parce que l'intérimaire veut rentrer (ce qui se justifie, car il n'y aura plus de métro plus tard), ou parce qu'il travaille le soir alors qu'il a déjà travaillé la journée. Je lui dis que je peux le ramener, sans réfléchir, puis je me rends compte que c'était la réponse attendue par Ahmed, et que peut-être qu'en offrant ce service, je n'arrange pas l'intérimaire puisque je lui retire son excuse pour partir.[459]

Dans l'exemple ci-dessus, je mets en place l'entraide de manière tout à fait différente de ce que j'ai évoqué plus haut. L'entraide comme moyen de résistance se joue uniquement entre ouvriers, qui partagent une même position de dominés, elle est un mode d'organisation du rapport social des ouvriers entre eux. Ici, il aurait donc fallu que je propose à Boubakar et Seydou, les deux intérimaires finalement concernés, de les ramener en voiture s'ils le souhaitaient. Il aurait en outre fallu que cette conversation se fasse loin des oreilles d'Ahmed, le chef. Ici, c'est tout l'inverse qui se produit, puisque les deux intérimaires ne sont même pas

458 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 1er mars 2012
459 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 23 février 2012

présents quand je fais ma proposition à Ahmed. Pour ce dernier, l'occasion de réaffirmer sa domination est parfaite : Boubakar et Seydou devront rester (je ne saurai pas si cela les arrange ou non), et j'offrirai mon temps et mon essence en les ramenant. La chose ne coûte rien à Ahmed, qui a su utiliser l'entraide pour garder ses effectifs jusqu'au bout. En l'espèce, l'entraide n'en est plus une, extraite du Nous ouvrier, et c'est Ahmed que j'aide.

Il en va de même pour ce qui concerne ma formation aux machines à Valévol. Bien qu'une partie de cette formation se fasse dans l'action, j'ai toutefois disposé d'un temps spécifiquement dédié à l'apprentissage de l'utilisation de la monobrosse et de l'autolaveuse. Ce temps était plus ou moins planifié par la hiérarchie de Valévol, mais de manière suffisamment peu formelle pour qu'elle repose en partie sur un phénomène d'entraide. Un autre ouvrier, André, travaillait dans le même bâtiment que moi, mais terminait son travail plus tard. Florian, l'ADS de Valévol, nous avait tous deux suggéré de trouver un moment pour qu'André me transmette ses compétences. André avait accepté, et j'étais pour ma part d'autant plus incité à apprendre que Florian avait évoqué un possible second contrat avec moi – qui sera finalement passé –, sur des tâches de ce type. Cependant, aucun moment n'avait été directement prévu par Florian. Pour ma part, en tant que nouveau venu, je m'efforçai de ne pas déranger André, et quand il m'a proposé de me montrer son travail à 16 heures, heure où je terminais le mien, je me suis empressé d'accepter. Si pour ma part je suis sorti satisfait de ce moment, le résultat pour Valévol était plus appréciable encore. D'une part, l'entreprise disposait en ma personne d'un nouvel ouvrier en partie formé au fonctionnement de ces machines. Surtout, elle n'avait rien dépensé pour cette formation. Mieux encore, cette dernière s'était déroulée en dehors de mon temps de travail, et n'avait donc pas nui à mes tâches habituelles. Si Florian m'avait proposé une formation hors de mon temps de travail, j'aurais demandé à être rémunéré. Mais en l'occurrence, je n'en ai pas eu l'occasion, personne ne m'ayant ordonné de rester plus tard ce jour là. Comme la gentillesse d'André l'avait poussé à prendre de son temps pour m'apprendre, ma volonté de ne pas le déranger m'avait empêché de lui demander de faire cette formation plus tôt dans la journée. En l'espèce, l'entraide dont nous avons fait preuve n'a pas tant consisté en une résistance qu'en un consentement à la domination salariale.

3.3. Petits services et arnaques : l'astuce dans la relation de service

L'art de l'astuce est aussi mobilisable par les nettoyeurs et les nettoyeuses dans leurs relations avec les clients et usagers. Je distinguerai ici deux manière d'agir. J'appellerai la première les petits services, et la seconde les arnaques. Dans le premier cas, les clients/usagers sont dans la combine, et participent à la réappropriation du travail dans toutes ses dimensions,

contre les hiérarchies (de l'entreprise de nettoyage et/ou du donneur d'ordres). Dans le second cas, les clients/usagers sont au contraire en dehors de la combine, et en sont eux-mêmes les victimes.

Pour ce qui est des combines mises en place par les ouvrières et ouvriers du nettoyage en relation avec ceux que Benelli appelle les bénéficiaires[460], il faut distinguer les clients des usagers, et parmi les clients, ceux qui en sont les représentants officiels du donneur d'ordre, et ceux qui n'en sont que des salariés sans autorité particulière sur les nettoyeurs. Si les représentants du donneur d'ordres sont le plus souvent l'objet d'arnaques, les autres salariés du donneur d'ordres et les usagers (clients du supermarché, patients, parents de la crèche...) peuvent quant à eux se retrouver tout aussi bien complice de la combine que dans la position de celui qui en subit les conséquences.

Les petits services relèvent d'une logique proche de celle de l'entraide, quoi que légèrement différente. Ce type de combines se met particulièrement souvent en place entre les nettoyeurs et des salariés du donneur d'ordres aux statuts sociaux les plus proches (salaires et reconnaissance faible, peu d'autonomie de décision...). Ainsi, les caissières ou les vigiles du supermarché, les professionnelles de la petite enfance les moins diplômées à la crèche, ou encore les aides-soignantes, les ouvriers de la restauration, ou les ambulanciers à l'hôpital, sont typiquement des travailleurs avec lesquels l'entraide est courante. Celle-ci peut prendre de multiples formes. Un ouvrier de la restauration de l'hôpital m'apportait ainsi régulièrement des croissants le matin, en me précisant que je devais les cacher. En nettoyant les vestiaires des hommes de ce bâtiment « des cuisines », j'utilisais des sacs poubelles noirs, et non transparent comme l'imposait le plan Vigipirate. Mon prédécesseur sur ce poste me l'avait expliqué (et je l'avais par la suite constaté) : certains ouvriers consommaient de l'alcool, chose interdite, et les canettes de bières restaient ainsi discrètes. Certaines salariées de la crèche fermaient les sacs de linge sale à ma place quand je venais les chercher. Un ouvrier chargé du ramassage des poubelles de l'hôpital ramassait mes sacs avant même que je les porte dans les bennes prévues à cet effet, me facilitant grandement le travail. Certaines infirmières nous invitaient, Diallo et moi, à prendre le café, qu'elles achetaient en commun. L'ensemble de ces petits services ont une chose en commun : ils sont de petites dérogations aux règles de l'une ou l'autre des entreprises. Sans nécessairement constituer de graves manquements à ces règles, ils se négocient aux marges de ces dernières, se jouant de la relation de sous-traitance. Alors que cette dernière tend globalement à rendre plus complexe la contestation au sein d'une entreprise ou d'une institution devenue segmentée, les relations

460 Natalie BENELLI, *Nettoyeuse: comment tenir le coup dans un sale boulot, op. cit.*

sociales directes entre les nettoyeurs et les nettoyeuses et les salariés du donneur d'ordres peuvent au contraire faciliter les résistances. En recréant des espaces où les hiérarchies des différentes entreprises peuvent dans une certaine mesure être assimilées les unes aux autres, les combines viennent rétablir un Nous qui ne se limite plus aux ouvriers et ouvrières de l'entreprise de nettoyage, mais plus largement aux classes populaires, salariées ou non. Cette même logique est probablement celle qui pousse Antonio, un ouvrier de Valévol, à inviter des amis sans-abris dormir dans les vestiaires de l'hôpital, ce qui finira par lui coûter son poste selon les dires de Diallo.

Les « arnaques » consistent quant à elles à faciliter la tâche des nettoyeurs et nettoyeuses aux dépens des bénéficiaires de leur travail, en mobilisant l'avantage que procure la connaissance fine du travail. Sur-évaluer le temps d'une tâche pour que le client abandonne l'idée de la faire exécuter, affirmer qu'on ne dispose pas du matériel nécessaire pour exécuter une partie du travail, ou expliquer avec assurance que la tâche noire sur le sol « ne partira pas » quoi que l'on fasse, sont autant de petites astuces disponibles pour se faciliter la tâche. À ClariNet, nous en trouvons un exemple un soir de nettoyage magasin classique. Une fois sur le départ, la chef du magasin s'étonne que nous ne passions pas la cire sur le sol du magasin, ce que nous faisons parfois. Elle s'est un peu éloignée, et nous en profitons pour discuter de comment esquiver la corvée. Quand Ibrahim arrive, Issa 4 va le voir :

> Issa 4 : elle veut qu'on passe la cire. Tu dis que tu as pas, hein ? Dis que tu as pas.[461]

Quand la chef arrive, Ibrahim ne dit pas qu'il n'a pas de cire. Mais il réussit quand même à esquiver, en utilisant des arguments techniques, qui finiront par convaincre la chef du magasin :

> Ibrahim : Si on passe la cire là, le temps que ça sèche, même demain c'est pas sec hein, et quand quelqu'un marche dedans ça laisse des traces et tout.[462]

Deux méthodes sont envisagées ici pour nous éviter de passer la cire, alors que chacun souhaite rentrer au plus vite. La première, suggérée par Issa 4, est assez radicale, et consiste à mentir sur le matériel disponible. La proposition a pour mérite d'être sans appel, et nous assure de ne pas avoir à passer la cire, l'argument étant imparable. Cependant, Ibrahim rechigne à cette solution, pour une raison simple : la chef du magasin pourrait appeler la direction de ClariNet pour demander des explications, et il serait alors en mauvaise posture. C'est pourquoi il opte pour une autre méthode : convaincre la chef du magasin en s'appuyant sur sa connaissance pratique du nettoyage. Bien que ce qu'il dise soit en l'occurrence tout à fait faux – la cire aurait largement le

461 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 12 janvier 2012
462 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 12 janvier 2012

temps de sécher –, il est fort de son autorité de professionnel, ce qui lui permet de convaincre. On notera que ce type « d'arnaque » peut à la fois se faire au détriment des clients et à celui de la direction de l'entreprise. C'est le cas ici, comme l'explique Issa 4 une fois la chef partie :

> Issa 4 : On fait perdre de l'argent à ClariNet là hein.
>
> François : Ah bon ? Ben non, c'est l'inverse, ils dépensent moins puisqu'on bosse moins et qu'ils dépensent pas de produit non ? Ils risquent de perdre le contrat, mais ils perdent pas d'argent si ?
>
> Issa 4 : Bah si, la cire c'est un supplément hein. Ils font payer plus cher. Peut-être 300 euros en plus.[463]

Les arnaques, comme les combines, sont donc là encore un moyen de briser la complexité de la sous-traitance. Comme l'explique Issa 4, nous renvoyons dos-à-dos les autorités de la relation de service et de la relation salariale, faisant perdre à l'une un nettoyage plus approfondi de son magasin, et à l'autre du capital.

3.4. Détourner le travail

Ce que j'ai appelé ici les arnaques consiste essentiellement pour les ouvriers et ouvrières à profiter de leur connaissance du travail de nettoyage supérieure à celle des bénéficiaires de ce dernier. Mais il existe un autre type de résistance quotidienne, qui concerne plus directement la domination salariale de l'entreprise. Ce type de résistance à la hiérarchie s'organise autour de la réappropriation des moyens de production, c'est-à-dire du matériel de travail, mais aussi du temps de travail lui-même.

La récupération de matériel de l'entreprise par les ouvriers et ouvrières à des fins personnelles est une réalité qui traverse les différents terrains de l'enquête. À Valévol, il est de notoriété publique que l'on peut parfois prendre un peu de produit pour nettoyer chez soi, et la chose est plus ou moins tolérée par la hiérarchie. À ClariNet, quand je demande un soir à Ibrahim, mon chef d'équipe, si je peux emprunter un grattoir pour mon domicile et le rapporter ensuite, il me le tend en me disant de le garder. À la crèche, Stéphanie n'hésite pas à mettre de côté quelques portions de fromage des repas du jour pour s'en faire un en-cas. Là encore, la chose est plus ou moins connue de la direction, et tolérée à condition qu'elle se fasse à l'abri des regards. Quand Stéphanie mange quelque chose, c'est donc toujours dans la cuisine, où les intrusions d'autres personnes que moi sont rares, et si Caroline, la directrice, vient à passer, la nourriture est discrètement posée derrière un mixeur ou un pan de mur.

463 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 12 janvier 2012

Ces pratiques peuvent parfois prendre la forme du fameux travail en perruque, consistant à utiliser le matériel de l'entreprise pour un travail qui ne lui profite pas. Ce travail en perruque, Michel de Certeau nous dit qu'il « se généralise partout, même si les cadres le pénalisent ou « ferment les yeux » pour n'en rien savoir »[464]. La chose est évoquée au milieu d'autres par Sandrine, chef d'équipe à Valévol, lors de l'entretien que j'ai avec elle :

> François : Du coup, pour revenir un petit peu sur la question du matériel, j'avais l'impression moi qu'il y avait un… et puis pour le coup pas que à Valévol, un espèce de manque chronique de matériel, t'en parlais un petit peu au début, sur les produits, sur les lavettes…
>
> Sandrine : Ouais. Je pense que déjà il y a eu… il y a eu un peu Carrefour. Il y en a aussi encore. Les gens voilà, je prends, je paye pas, je m'en fous. Donc, il y en a un, il y a pas longtemps, c'est le vendredi, « tu peux me donner un grand rouleau de sacs noirs », ok, le samedi rebelote. Et le samedi, il le prend… Là j'ouvre ma bouche, je fais « ouais je te donne un rouleau hier, je t'en donne un aujourd'hui, si tu veux lundi je te donne le carton, on va plus vite », tu vois ? Il y a beaucoup. Il y a beaucoup de ça. Tu leur donnes le rouleau de PQ, ok, ils repartent avec le caddie, moi j'en ai vu une que je lui ai dit « tu te démerdes ». Elle m'avait ramené son caddie pour que je lave la couette, donc je lave la couette, je remets dans le caddie, arrivée là elle m'a enlevé la couette, elle me dit « Sandrine est-ce que tu peux me donner un coup de main à ranger », le sac il est pas ouvert, mais je vois la grosse bobine de rouleau de papier toilettes, plus… je lui ai dit « non, tu te démerdes, j'ai vu ce qu'il y a dedans, mais je ne veux pas être… tu te fais serrer, tu te fais serrer, je suis pas au courant. Je veux pas être complice ». Moi je, voilà. Mais c'est pas pour ça que je dirais « non, il faut appeler la sécurité ». Tu te fais chopper, c'est ton problème, j'irai pas te balancer non plus. Chacun sa merde. Mais je te donnerai pas un coup de main à aller voler, tu diras pas « ouais, ok, Sandrine elle était au courant ». Mais Sandrine elle t'a pas donné un coup de main. Et je le dirai aussi. Après tout le monde le fait. Je vais pas dire, les aides-soignantes le font, je sais pas, je pense que Stéphane le fait, moi ça m'est déjà arrivé de prendre des produits, voilà. Tout le monde le fait, à sa guise. Mais je ne veux pas prendre pour les autres. Je prends pour moi, stop. Je me fais griller c'est mon problème. Les autres se font griller c'est leur problème. Mais je vais pas dire… Mais moi les bonbonnes [de produit] je les ai chez moi, et devant Stéphane hein ? Je ramène les bonbonnes et je les remplis. Donc il est au courant, et voilà. C'est, après c'est pas un gros vol, c'est du produit. Du produit que tout le monde prend, donc… pour moi c'est pas trop un gros vol. Mais après ouais, si, on va dire le matériel, t'as des balais qui disparaissent, donc je pense que les balais voilà, tu vois un balai solide, si t'arrives à le ramener à la maison, pourquoi aller à Carrefour...[465]

Dans l'extrait ci-dessus, nous voyons qu'il est tout à fait naturel pour Sandrine de laver la couette d'une des ouvrières, et qu'il ne lui vient pas à l'esprit de questionner cette pratique. Il s'agit pourtant là d'un exemple typique de travail en perruque, qui mobilise l'outil de travail – en l'occurrence des machines à laver imposantes et efficaces – dans un but autre que la production

464 Michel de CERTEAU, *L'invention du quotidien, T1, Les arts de faire*, *op. cit.*, p. 45.
465 Extrait d'entretien avec Sandrine

de l'entreprise. Le cas du vol direct de petit matériel – produit, papier toilettes, mais aussi balai –, est légèrement différent, puisqu'il semble pouvoir mener à des sanctions. Sandrine n'évoque pas ces dernières, mais un certain nombre de références au champ lexical de la répression (« se faire griller », « appeler la sécurité », « prendre pour les autres ») ou de la complicité (« être complice », « balancer », « être au courant »), laisse entrevoir une pratique clairement considérée comme illégale. Cependant, ici aussi, on devine que la pratique du vol, tant qu'elle se maintient en deçà de certaines limites (« pas trop un gros vol »), est tolérée *a minima* par la partie la plus opérationnelle de la hiérarchie comme les chefs d'équipe.

Si le vol de petit matériel, fort peu rentable au regard des risques encourus, est si développé, c'est qu'il recouvre des enjeux qui ne sont pas qu'économiques. Par cette pratique, comme par celle du travail en perruque, ou d'autres formes de réappropriation du temps de travail comme le freinage, les ouvriers et ouvrières mettent en échec l'exploitation salariale. Ces petites résistances du quotidien, intégrées dans le processus même de travail, ont alors une fonction qui dépasse le gain matériel qui peut s'opérer. Leur fondement est en fait le pouvoir que reprennent les nettoyeurs et les nettoyeuses, en jouant des failles de la domination salariale. Parce que pour s'exercer, cette dernière a besoin de laisser une certaine liberté formelle aux ouvriers et ouvrières – sans quoi il ne s'agirait plus de domination mais d'une simple contrainte –, des marges de manœuvre se dégagent en son sein, et permettent d'y résister.

Nous avons vu que la domination telle qu'elle apparaît dans les rapports sociaux du travail de nettoyage n'est pas irrésistible. Tout au contraire, les nettoyeurs et les nettoyeuses sont à même de s'y opposer, de la remettre en cause. Cependant, force est de constater que ces remises en cause ne débouchent pas sur un mouvement social d'ampleur en mesure de menacer l'ordre établi. C'est donc plutôt du côté d'un quotidien de travail moins visible, qu'il faut rechercher les clés de la compréhensions des rapports sociaux de domination et de la résistance des dominés. Pour peu qu'on y prête attention, les pratiques de résistance révèlent alors des ouvriers et ouvrières capables de se subjectiver dans leur travail, et de se le réapproprier en partie. Face au pouvoir assujettissant de la domination, d'autres formes de pouvoir, émancipatrices, sont exercées par celles et ceux qui deviennent sujets par leurs pratiques. Si ces pratiques mettent en œuvre des discours, des représentations, des symboles, elles sont cependant avant tout corporelles. C'est par la mise en jeu du corps, non pas seulement comme outil mais plutôt comme le lieu d'une expérience sociale de subjectivation, que les nettoyeurs et les nettoyeuses deviennent celles et ceux qu'ils sont. L'objet du prochain chapitre sera dès lors de préciser comment.

Portrait : Aziz

> **Moi j'aime ce que je fais. J'aime ce que je fais, pourquoi, parce que si j'aime pas ce que je fais, je vais pas avoir des félicitations. Partout où je passe. Parce que je le fais avec de bon cœur. Je trouve des choses devant moi […], c'est moi qui doit le faire, de nettoyer, je vais le faire avec bon cœur, je laisse ma place propre, nickel. Mais si c'est quelqu'un qui n'aime pas, il va faire ni vu ni connu, il va passer. Il va sauter l'affaire, il va dire je vais à l'autre côté.[466]**

Parmi les six nettoyeurs et nettoyeuses dont j'ai fait le portrait, Aziz est le seul à être en CDD au moment de l'enquête – il a obtenu son CDI à la toute fin de mon immersion. Il travaille à Valévol depuis déjà presque deux ans, assure les décapages et de nombreuses autres tâches. Aziz est en fait à la place où j'aurais probablement été si j'étais resté autant de temps que lui à Valévol : toujours en CDD, reconnu comme un simple agent de service, mais intégré aux équipes de décapages et assurant de manière générale un travail de machiniste. Il est d'ailleurs le seul que j'ai vu conduire la plus imposante machine de Valévol, une autolaveuse portée* de la taille d'un petit tracteur, destinée au nettoyage des parkings.

Aziz a 42 ans au moment de l'entretien, il est né au Maroc, mais naturalisé français. Quand je lui demande sa nationalité, il répond d'ailleurs : « marocain. Nationalité française »[467], ce qui laisse entrevoir un sentiment de double-appartenance nationale. En France depuis 1995, Aziz retourne d'ailleurs régulièrement au Maroc, en compagnie de sa famille, qui vit elle aussi en France. Malgré mes questions, je ne saurai que très peu de choses de son parcours migratoire. La trajectoire sociale d'Aziz resitue bien le nettoyage à la place qu'il occupe dans l'intervalle entre le marché de l'emploi et le chômage. Aziz, en effet, n'a pas toujours été nettoyeur. Au milieu des années 90s, sans que je parvienne à comprendre si Aziz était alors au Maroc ou en France, il a passé un CAP électricien. Mais à la suite de l'obtention de son diplôme, il ne trouve pas d'emploi. Il décide alors de se reconvertir « dans l'aéronautique »[468], et devient bagagiste dans l'un des grands aéroports parisiens. S'il ne m'explique que peu le détail de ce travail, c'est selon lui à cause de « la crise » – probablement celle de 2008, car il en parle comme d'un événement précis.

> **C'est à cause… de… pas d'embauche, j'ai quitté [l'aéroport]. C'est-à-dire il y avait pas d'embauche. Parce que il y avait la crise, ils ont fait sortir pas mal de**

466 Extrait d'entretien avec Aziz
467 Extrait d'entretien avec Aziz
468 Extrait d'entretien avec Aziz

gens. Mon candidat j'ai déposé partout après, à gauche à droite, et après je me trouve… dans le domaine du nettoyage.[469]

Ce n'est donc pas par choix qu'Aziz s'est retrouvé nettoyeur, mais plutôt par un hasard circonstancié. Après avoir perdu son emploi de bagagiste, il a cherché dans différents domaines, et ce n'est qu'a posteriori qu'il a décidé de s'engager « sur le chemin du professionnel »[470]. Valévol est son premier employeur dans le nettoyage. Il m'explique y être arrivé grâce à l'aide d'amis, mais il reste vague sur la manière dont son embauche s'est déroulée. Il insiste cependant sur le fait que ces amis ne sont « pas des gens qui ont des diplômes […] mais qui sont là depuis des années »[471].

Docile au départ, Aziz a décidé de ne plus se laisser faire à partir de la fin de ma période d'immersion à Valévol. Il est donc allé réclamer « au bureau » la reconnaissance de son travail – les tâches qu'il effectuait quotidiennement relevaient clairement du statut d'agent qualifié de service, voir d'agent très qualifié de service – et son passage en CDI, qu'il a fini par obtenir. S'il a pu réussir à améliorer son statut, c'est que depuis son arrivée, il est devenu un atout presque incontournable pour la hiérarchie de Valévol. Acceptant presque toutes les tâches qu'on lui confiait, formé à l'utilisation des machines les plus complexes, prêt à effectuer des heures supplémentaires quand cela s'avérait nécessaire, il était devenu une pièce maîtresse de l'organisation du travail et notamment des décapages. Non-syndiqué, en CDD, Aziz acceptait, contrairement à la majorité des « machinistes », les missions de décapages, même lorsqu'elles n'étaient pas accompagnées de primes. Grâce à lui et quelques autres, Valévol disposait d'ouvriers à la fois compétents et dans une position instable les poussant à la flexibilité. Reste que cette situation ne pouvait pas durer éternellement, et qu'Aziz a donc fini par exiger une reconnaissance de son travail, et s'est dans la foulée présenté aux élections du personnel sur une liste jusqu'alors non représentée sur le site (Force ouvrière).

L'entretien avec Aziz a été source de nombreux malentendus. Alors que je m'efforçais d'en savoir plus sur sa trajectoire personnelle, son ressenti, il a tout au long de notre échange résisté à cette approche, que j'ai finie par abandonner. Une fois terminé, l'entretien présentait à mes yeux toutes les caractéristiques d'un entretien « raté » : les échanges étaient demeurés à un niveau très général, je n'avais appris que peu de choses sur sa trajectoire personnelle, et l'enregistreur avait manifestement empêché Aziz de me racontait

469 Extrait d'entretien avec Aziz
470 Extrait d'entretien avec Aziz
471 Extrait d'entretien avec Aziz

des événements impliquant d'autres salariés de Valévol. Mais à bien y regarder, l'entretien est néanmoins révélateur du rapport d'Aziz à son travail. S'il ne m'en disait que très peu sur son ressenti, il était en revanche prompt à fournir un discours sur les vertus de la formation professionnelle, ou encore l'importance du lien entre théorie et pratique. Se dégageait très nettement une conception du nettoyage comme un métier qualifié, aux compétences très spécifiques. Et contrairement à mes premières impressions d'avoir reçu un discours très général et d'être passé à côté de l'expérience de vie d'Aziz, ce dernier avait au contraire insisté sur ce qui était le plus fondamental pour lui dans cette expérience : celle d'une profession digne de reconnaissance sociale.

Alors que la majorité des ouvriers et ouvrières se désintéresse de l'organisation de Valévol quand elle ne concerne pas directement leur travail, Aziz est au contraire préoccupé par l'ensemble de l'activité de son entreprise. Il y déplore un certain nombre de dysfonctionnements :

> **Avec l'environnement, c'est-à-dire le développement des produits, c'est bien comme ça.[...] Ils ont fabriqué des... des produits pour que ce soit plus propre, brillant, tout ça. C'est ça que je veux dire. Mais à propos de... les personnels dans le domaine, ils ont beaucoup de difficultés, par rapport aux gens qui savent pas lire et écrire. La plupart des gens maintenant qui font, tu les trouves, c'est des gens qui font... ils ont la quarantaine ou plus. Et c'est des gens qu'on les trouve ils ont des problèmes, ils savent pas lire ou écrire. Et c'est pour ça ils sont habitués de faire. Et quand tu... tu les mets, pour faire, évoluer leur situation, leur problème c'est ça, c'est pas lire et... ils vont rester sur le même rythme. Ils bougent pas de leur échelle. C'est ça le grand problème pour un agent de service qui sait pas lire ou écrire. Et ça, ça donne l'avantage pour les responsables de profiter de leur situation.[472]**

Il faut lire entre les lignes pour situer l'expérience d'Aziz. En mettant en avant le manque de formation et l'analphabétisme des plus âgés, il met en avant indirectement sa propre compétence. En faisant le lien entre ce manque de formation et la tendance des « responsables » à « profiter de leur situation », il rappelle que lui ne se laisse plus marcher sur les pieds. À l'inverse de la majorité des ouvriers, il compte « bouger de son échelle », c'est-à-dire évoluer dans la profession, en mobilisant notamment la formation.

Cette formation est aussi vécue comme importante sur le plan de la santé. Aziz est bien conscient des risques que comporte son travail :

> **Je vois les gens, qu'ils ont une carrière dans le domaine, les pauvres ils souffrent de leur dos, ils souffrent de leurs pieds, ils souffrent de leurs yeux, parce que ils**

472 Extrait d'entretien avec Aziz

ont dans le domaine des années et des années. Et c'est un domaine… qui est dur physiquement.[473]

Pour s'y adapter, il prend au sérieux la question des normes de sécurité, qu'il connaît plutôt mieux que d'autres. Au travail, d'ailleurs, il ne plaisante pas avec cette question, et me reprend parfois quand je néglige de mettre des gants ou que j'adopte une posture inadaptée.

À Valévol, d'après ce que j'ai pu observer, Aziz est l'un des rares à prendre une douche sur place. Il ne la prend d'ailleurs pas dans le vestiaire que nous partageons, où les douches sont en très mauvais état. Probablement a-t-il un arrangement avec les infirmières d'un service ou va-t-il dans un autre vestiaire. Pour lui, la douche est essentielle, et marque une stricte séparation entre le temps du travail et celui du hors-travail.

Vous savez qu'on travaille physiquement. Oui. Tu vas pas me dire, tu rentres chez toi avec… avec transpiration, hein ? Quand on prend des transports en commun, tu vas pas… s'asseoir à côté des gens tu transpires. Oui, moindre chose, faut, quand tu finis ton travail, respecte l'heure du travail. T'as un délai, de après le pointage, ou avant le pointage un quart d'heure… t'as le droit de aller prendre ton douche, la loi va pas interdire ça. […] Parce que il y a un trajet à faire. Tu vas pas rester jusqu'à que tu rentres chez toi, la transpiration… Tu vas pas me dire tu rentres avec ton tenue de travail ?[474]

Dans la vie, Aziz fait un peu de sport. Il pratique la course à pied, « tous les dimanches », et parfois le football avec des amis. Cette pratique physique, Aziz la conçoit notamment comme un bon moyen d'entretenir sa santé, mais aussi de se détendre :

T'as le moral, tu dégages, tu dégages tous les nerfs, le stress, c'est ça pour moi. Le stress du travail. […] Et ça c'est bien pour le corps aussi. […] Tu dégages le stress, pour le corps, et rester comme ça.[475]

La pratique physique de loisir d'Aziz est donc assez proche de celle de Medhi. Moyen de se détendre, par opposition à l'autre pratique corporelle du quotidien qu'est le travail, mais aussi d'entretenir et de garder en bonne santé un corps ouvrier, le sport constitue aussi pour lui un espace de socialisation, et se pratique à plusieurs.

473 Extrait d'entretien avec Aziz
474 Extrait d'entretien avec Aziz
475 Extrait d'entretien avec Aziz

Chapitre IX : L'expérience sensible des corps nettoyeurs

S'il y a une pertinence à s'intéresser spécifiquement aux corps des nettoyeurs et des nettoyeuses, c'est bien sûr en tant que corps au travail. Certes, d'autres réalités sociales modifient, impactent jouent sur, développent, atrophient, ou marquent les corps des individus exerçant ce travail. Mais ces réalités sont largement partagées avec les autres membres des classes populaires, et c'est donc dans ce cadre large qu'il nous faudra les saisir. Comment, en revanche, le travail spécifique qu'accomplissent chaque jour ces femmes et ces hommes s'incarne-t-il dans leurs corps ? À quels obstacles particuliers doivent-ils faire face ? Comment la présence du sale joue-t-elle sur les comportements ? Mais encore : ces corps nettoyeurs sont-ils tous les mêmes ? N'y trouve-t-on pas aussi les marques des rapports sociaux de sexes ? Tous les individus gèrent-ils de la même manière leur propre dégoût ? Sont-ils d'ailleurs tous dégoûtés ? Autant de questions auxquelles il nous faudra tenter de répondre dans ce dernier chapitre, consacré aux corps nettoyeurs.

Le nettoyage, en tant qu'activité manuelle, suppose un certain nombre de contraintes physiques, mais aussi symboliques, que les ouvriers et ouvrières doivent affronter. Les rapports de domination, mais aussi les résistances, tout comme la désignation du travail comme « sale boulot » ou la relation de service avec les clients et les usagers, sont incarnés, vécus, incorporés. Les ouvriers et ouvrières du secteur doivent donc identifier les contraintes, mais aussi les risques qui pèsent sur eux, à commencer par celui de la contamination, sociale comme physique, de leur corps par leur objet de travail. « Les valeurs ne sont pas seulement représentées mais agies, « éprouvées et vécues dans l'action », on ne peut comprendre leur intensité qu'en suivant leur genèse, entendue comme celle de nouvelles manières de nous relier au monde »[476], explique Alexandra Bidet. Dès lors, pour saisir ces engagements des nettoyeurs et des nettoyeuses, c'est directement par la description des corps en action qu'il nous faudra passer. Il s'agira donc ici de montrer dans quelle mesure les nettoyeurs et les nettoyeuses mobilisent leurs corps, et la diversité de ces corps, pour pouvoir accomplir leur travail, le supporter, et en éviter les risques.

Dans une première section, je m'intéresserai spécifiquement aux contraintes du travail et aux techniques du corps que leur opposent les nettoyeurs et les nettoyeuses. Il s'agira alors de chercher à saisir ces techniques et ces contraintes à leur niveau le plus immédiat : ce qui se sent,

476 Alexandra BIDET, « Le travail entre corps et technique », *Communications*, vol. 81, nº 1, 2007, p. 220.

qui fait mal, qui soulage, ou qui marque. Plus que les motivations des individus, ou le sens de ce qu'il font, c'est la manière dont il le font, en termes physiologiques, biomécaniques, qui m'intéressera. Je m'efforcerai, en reprenant la terminologie des techniques du corps de Marcel Mauss, de montrer l'importance de ces techniques, et la manière dont elles sont développées, perfectionnées, transmises, ou abandonnées.

Dans un second temps, je m'intéresserai aux aspects plus symboliques du travail, et tout particulièrement ceux liés à la présence permanente d'une matière à évacuer, le sale, la souillure. L'objet sera ici de comprendre comment les nettoyeurs font face avec leurs corps à la souillure, mais aussi s'en protègent. Nous verrons que de multiples pratiques sont mises en œuvre pour se prémunir de la contamination, toujours menaçante, du corps intime. À cette fin, est opérée une distinction essentielle entre ce corps intime et le corps du travail, distinction dont les frontières sont toujours à redéfinir, cette redéfinition permanente étant ce qui la fait exister.

Enfin, je terminerai par un retour sur ce qui me semble être la distinction la plus structurante entre les différents corps au travail : celle du sexe. Je montrerai que les corps des nettoyeurs et des nettoyeuses ne sont pas les mêmes, et que leur construction sociale s'en ressent largement. Par l'analyse de mécanismes tels que la valorisation de la virilité des hommes et le contrôle du corps des femmes, je chercherai à préciser les modalités de cette construction sociale, qui se produit hors du travail de nettoyage, mais aussi dedans.

1. Les techniques du corps nettoyeur face aux contraintes du nettoyage

Le travail de nettoyage, en tant que travail ouvrier, met en jeu des corps et les impacte. Ses contraintes, mais aussi les ressources auxquelles on fait appel pour l'exécuter, sont largement physiques. Dès lors, comment l'activité de nettoyage s'incarne-t-elle dans les corps ? Quels problèmes physiques se posent aux nettoyeurs et aux nettoyeuses ? Comment les ouvriers et les ouvrières gèrent-ils les contraintes de leur travail, et mobilisent-ils leur corps pour cela ?

Je m'efforcerai de montrer ici que le travail de nettoyage est d'abord un travail des corps, et que les nettoyeurs et les nettoyeuses sont conduits à développer des techniques spécifiques à leur activité. Dans un premier temps, je préciserai les contraintes physiques du travail de nettoyage. Il s'agira alors d'explorer la diversité de ces contraintes, leur inscription dans le temps et l'espace, mais aussi parfois leur spécificité. J'y aborderai le travail sous des angles aussi divers que la fatigue musculaire, la température corporelle, ou les effets des produits chimiques. Dans un second temps, je m'intéresserai aux techniques du corps que mettent en œuvre les nettoyeurs et

les nettoyeuses pour répondre à ces contraintes avec efficacité. Nous verrons que ces techniques, peuvent être plus ou moins partagées, mais sont toujours construites en relation avec les autres, que cela soit par le biais de la transmission, de l'imitation, ou encore de la personnalisation d'une technique particulière. Enfin, je m'attarderai également sur un ensemble de techniques particulières, celles qui ont pour fonction de contrôler le rythme de l'activité. Nous verrons que les processus comme le freinage nécessitent pour fonctionner une maîtrise fine de ces techniques, qui ne s'acquiert que difficilement.

1.1. Des contraintes corporelles particulières

Pour comprendre la manière dont les nettoyeurs et les nettoyeuses mobilisent leurs corps, il est important de donner quelques précisions quant à leur environnement de travail. Avec quelles contraintes, mais aussi quelles ressources physiques, doivent composer les ouvrières et ouvriers quand ils travaillent ? Quelles sont les particularités de leur profession quand il s'agit d'engagement corporel ?

La fatigue corporelle est une réalité omniprésente du travail de nettoyage. Cela tient notamment à des raisons externes (cumul d'emplois, temps de transport), mais aussi à des raisons directement liées à la nature du travail (horaires décalés pour certains, manipulations de charges ou de machines lourdes). Si la fatigue, au sens d'un état de lassitude, n'est pas forcément toujours directement présente, elle refait néanmoins son apparition régulièrement, et joue un rôle central dans les pratiques de nettoyeurs et des nettoyeuses. Elle peut prendre de multiples formes, concerner l'ensemble du corps, ou seulement certaines parties bien précises. L'utilisation d'une éponge est par exemple plus problématique qu'il n'y paraît. Elle nécessite pour être efficace une forte mobilisation des muscles de la main. Ces muscles étant habituellement moins sollicités, le fait de passer une journée à travailler uniquement avec cet outil peut vite entraîner crampes et autres douleurs musculaires. Des conséquences à plus long terme sont par ailleurs courantes, et l'observation non plus de mon propre corps mais de celui de mes collègues en donne de bons exemples. Nombre d'ouvriers et d'ouvrières présentent notamment des troubles musculo-squelettiques divers, comme Sandrine, chef d'équipe à Valévol, qui souffre de profonds problèmes d'épaules et de pied, mais continue de travailler. On lui a reconnu une maladie professionnelle à l'épaule gauche.

> La gauche ils m'ont acceptée, mais pas la droite. Alors que c'est la même pathologie. Je comprends plus rien tu vois...[477]

477 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 9 août 2013

Le manque d'informations, mais aussi la complexité des démarches, et le sentiment que quoi qu'il arrive, la médecine du travail fonctionne de manière obscure, fait que les nettoyeurs et les nettoyeuses y font peu appel, au regard des conséquences que leur activité engendre sur leurs corps. Cela peut expliquer que le secteur du nettoyage courant des bâtiments ne compte « que » 200 604 journées perdues par incapacité temporaire de travail en 2013[478], quand le secteur des supermarchés, qui présente un effectif très similaire (209 075 salariés contre 206 429 pour le nettoyage courant des bâtiments), en compte 309 050. Il est par ailleurs révélateur que 193 416, soit plus de 96 %, de ces arrêts de travail concernent des affections périarticulaires, résultat de gestes et postures reproduits parfois durant plusieurs dizaines d'années.

Mais les douleurs musculo-squelettiques, si elles sont importantes, ne sont pas la seule forme de fatigue liée au travail de nettoyage. La peau, elle aussi, fatigue, et avec elle l'ensemble du corps sous l'effet en particulier des produits chimiques omniprésents. Hélène Bretin, récapitulant les travaux menés sur la santé des nettoyeurs et des nettoyeuses, note ainsi la présence de « pathologie cutanées (peau sèche et irritée, lésions eczématiformes) dans la quasi totalité de la population [d'une enquête menée par des médecins du travail] »[479]. Il n'est pas mon objet ici de faire un recensement exhaustif des conséquences du travail de nettoyage en matière de santé, mais plutôt de chercher à les saisir dans le vécu des nettoyeurs et nettoyeuses. La peau des ouvriers et ouvrières du nettoyage est soumise à un contact souvent quotidien avec des produits plus ou moins corrosifs. Cela entraîne des maladies plus ou moins importantes, que j'ai pu observer tant sur mon propre corps (de manière détaillée) que sur celui des autres (de manière plus superficielle et parcellaire). Le problème fondamental de ces maladies réside dans le manque chronique de matériel de protection adapté, et le contact permanent avec les produits. En effet, les conseils donnés par les médecins que j'ai pu consulter (deux fois pour des visites médicales professionnelles, une fois sur mon initiative auprès de mon médecin traitant) se résument généralement à deux recommandations : se protéger de l'exposition aux produits, et éviter tout contact avec ces derniers le temps que la maladie se résorbe. Le second conseil est quasiment impossible à suivre, tant les produits sont omniprésents. Les tâches de balayage sont généralement couplées à des tâches de « balayage humide » impliquant de rincer régulièrement les microfibres utilisées. Les décapages mettent inévitablement la peau en contact avec les produits au moment de « mouiller le sol », ou encore de gratter les coins de la pièce. Quelles que

478 *Risque MP 2013 : statistiques de sinistralité du CTN I par code NAF; Activités de services 2 [travail temporaire, action sociale, santé, nettoyage...]; étude 2014-247-CTN I*, Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés, 2014, p. 19.

479 Hélène BRETIN, *Santé des ouvriers du nettoyage à Montréal et à Paris. La face cachée du travail dans la ville.*, *op. cit*.

soient mes tâches, il ne s'est quasiment pas passé un jour sans que je ne manipule des produits de manière importante, depuis l'usage de pulvérisateurs à celui de micro-fibres à imprégner et essorer régulièrement.

La question de la protection, notamment contre les dangers des produits chimiques, se pose différemment en fonction de l'entreprise concernée. Dans le cas de ClariNet, entreprise de taille moyenne, dont j'ai déjà évoqué les entorses nombreuses au droit du travail, les protections étaient quasiment inexistantes. Les chaussures de sécurité n'étaient pas plus fournies que les masques de protection, et seuls quelques ouvriers disposaient de vêtements de type « polaires » ou anorak. En ce qui me concerne, comme tous les ouvriers en CDD, je ne disposais que de gants, qu'on me fournissait de manière irrégulière et pas toujours neufs, à un rythme moyen d'une à deux paires par semaine. À la crèche des Bambins heureux, je ne disposais pas de gants, uniquement de deux tee-shirts. Il faut toutefois noter que les produits utilisés ne m'ont que peu posé problème, bien que j'ai néanmoins développé un peu d'eczéma. Le fait en revanche de passer plusieurs heures par jour à plier du linge chaud et encore imprégné de lessive rendait mes mains blanches et sèches. Enfin, le cas de Valévol est particulier. On m'y a fourni des chaussures de sécurité ainsi qu'un pantalon et deux polos. À quelques occasions, on m'a également fourni un masque. En revanche, le cas des gants était plus complexe. Il s'agissait des mêmes gants que ceux utilisés par le personnel médical. Malgré mes tentatives, je n'ai jamais réussi à savoir comment les ouvriers du nettoyage étaient supposés obtenir leurs gants. Parfois, un chef d'équipe m'en fournissait. Lors de décapages, il arrivait même que nous disposions d'une boite entière de gants, permettant d'en changer à volonté. Mais à d'autres moments, collègues comme chefs d'équipe m'enjoignaient à me servir dans les stocks du service nettoyé. L'aspect étrange de la chose était que l'on m'encourageait alors à faire preuve de discrétion, comme s'il s'agissait d'une simple tolérance. L'effet de cette habitude était que depuis ma position de nouveau venu, je n'osais pas durant les premiers temps me servir à volonté. De la même manière, quand il s'est avéré que j'avais développé une allergie au latex des gants, j'ai eu de nombreuses difficultés à me procurer des gants conçus en une autre matière, et me suis régulièrement contenté des gants habituels. Cet enjeu autour du matériel, toujours insuffisant (qu'il s'agisse de protection ou non), engendre une difficulté dans la gestion des maladies de peau. En pratique, en dehors des périodes de vacances d'au moins une semaine, les maladies de peau que j'ai contracté essentiellement au niveau des poignets ne se sont jamais vraiment résorbées tant que j'étais sur mes terrains (hormis dans le cas de la crèche).

Si la fatigue est un trait inséparable du travail de nettoyage, il n'est pas pour autant impossible d'agir dessus. Pour comprendre comment, je vais à présent m'attarder sur la question des « détails ». Quand un supérieur contrôle le travail, il vérifie l'absence de poussière sur le dessus d'une porte, sous un meuble, dans des endroits peu accessibles. Un travail « bien fait », au sens de la direction de l'entreprise, est donc un travail dans le détail, qui ne se contente pas de « ce qui se voit ». Cette attention au détail peut sembler de prime abord n'être qu'une question de connaissances. Quand, une des premières fois que je travaille à un nettoyage en profondeur d'une chambre de l'hôpital, j'oublie de « faire la poussière » au-dessus de la porte, ce n'est pas parce que la chose est particulièrement pénible : j'ai bel et bien oublié. Mon manque de connaissances en est la raison principale sinon la seule. Mais c'est loin d'être le cas dans d'autres situations. Si passer un chiffon au-dessus d'une porte est une tâche aisée (pour peu que l'on soit relativement grand comme c'est mon cas), passer une microfibre sous un canapé, et donc déplacer ce dernier, implique par exemple une dépense physique importante. Si penser à soulever le clavier d'une caisse de DiscountPlus pour nettoyer dessous est une tâche essentiellement d'attention, nettoyer l'intérieur de la caisse, un espace exigu et confiné, suppose de travailler accroupi, de tordre son corps, et bien souvent de respirer beaucoup de produit vaporisé. Bref, s'attacher aux détails ne requiert pas seulement une attention intellectuelle, ni même un temps de travail plus important, mais aussi des engagements corporels pouvant être coûteux.

Ces engagements corporels appellent en particulier une mobilisation complexe des articulations. L'accroupissement est ainsi régulièrement un mouvement inévitable. Dans le cas des décapages à Valévol, le nettoyage de coins, en particulier quand il s'agit d'une petite pièce (les toilettes sont un exemple typique), exige cette posture particulière. Il s'agit en effet de gratter le sol avec une sorte d'éponge abrasive, ce qui implique d'amener la main au sol. Trois autres postures seulement sont alors possibles. La première consiste à « se pencher » en gardant les jambes en position anatomique. Cette posture est très sollicitante pour les muscles du dos, et provoque des problèmes lombaires à long terme, en plus d'être inconfortable après quelques minutes. Une grande partie des nettoyeurs et nettoyeuses connaissent ces risques, et recommandent d'éviter cette posture, de « faire attention à son dos ». La seconde posture possible consiste à se mettre à genou, pour gratter devant soi. La troisième posture, quand à elle, est un peu plus acrobatique. Il s'agit d'écarter suffisamment les jambes pour pouvoir atteindre le sol avec la main tout en gardant le dos plat, afin d'éviter les problèmes de la posture « penchée ». Ces deux dernières postures ne peuvent être mises en pratique dans le cas du décapage, à cause de la présence de produit décapant au sol. Dans le premier cas, la posture « à genou »

impliquerait d'avoir le pantalon imprégné de produit décapant, chose à la fois peu agréable, problématique pour la peau des jambes, et particulièrement salissante. Dans le second cas, la posture « jambes écartées » est trop risquée pour être pratiquée sur un sol glissant comme c'est le cas lors d'un décapage. Seule reste réellement envisageable la posture accroupie. Mais cette dernière est loin de n'avoir que des avantages. Les articulations des genoux sont fortement sollicitées, et s'engourdissent après quelques minutes de travail. Les déplacements ne sont pas des plus aisés, et il faut être capable d'organiser suffisamment son travail pour éviter d'avoir à se relever trop fréquemment. La stabilité de la posture accroupie, si elle est nettement meilleure que celle de la posture « jambes écartées », reste néanmoins sujette aux glissades, qu'il faut être attentif à éviter. Enfin, une conséquence moins visible mais pourtant fondamentale de cette posture est d'amener la tête relativement proche du sol, exposée à l'inhalation voire aux éclaboussures du produit décapant qui recouvre le sol.

La régulation de la température est elle aussi un enjeu majeur pour les nettoyeurs et les nettoyeuses. Le fait que mon terrain à ClariNet se soit essentiellement déroulé en hiver, et ceux à Valévol et la crèche des Bambins heureux essentiellement en été, a permis de rendre visible l'impact du changement des saisons sur le travail. À ClariNet, c'est le froid de l'hiver et de la nuit qui se fait sentir :

> Il fait particulièrement froid aujourd'hui. Notamment, je nettoie des petites grilles qui font partie des étagères du [rayon] « frais ». Ces grilles en métal me glacent les mains, qui en plus doivent plonger régulièrement dans l'eau froide. Une fois terminée cette tâche, je ne sens quasiment plus mes doigts.[480]

À l'hôpital, quand je dois ramasser les déchets à l'entrée de l'hôpital à midi sous un soleil de plomb en plein mois d'août, je sue à grosses gouttes. Mais les saisons ne sont pas les seules à rendre le travail plus ou moins supportable. Les conditions du travail, la présence de machines, les zones réfrigérées, l'activité elle-même aussi, plus ou moins énergique et productrice de chaleur, influencent la température des lieux et des corps. À la crèche des Bambins heureux, il faut ainsi comprendre la problématique de la chaleur comme indissociable de celle du bruit, des machines notamment :

> La lingerie est un endroit bruyant, sur les quatre machines il y en a presque toujours au moins une en route. Le bruit est donc là, permanent, si bien qu'on vient parfois à l'oublier, pour ne s'en souvenir que quand il s'arrête. Vers midi, il n'y a qu'un sèche-linge en route. Je suis à côté, et le bruit m'abrutit. Je plie du linge, et mon travail est rythmé par ce bruit, et par l'attente des quelques courts arrêts que la machine fait toutes les 5 minutes. Deux secondes de silence. Ne reste que le tic-tac de l'horloge, qui égrène un compte à rebours tellement court, avant l'inévitable reprise du

480 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mercredi 1er février 2012

> brouhaha de la machine. Instant volé, soulagement, immédiatement détruit. Pour éviter le bruit, j'ai d'abord cru qu'il suffirait de fermer la porte de la petite salle où sont les machines. Non seulement ça ne suffit pas, mais la solution n'est même pas viable, car la chaleur des sèches-linge s'accumule alors dans la pièce, et l'atmosphère y devient irrespirable. Mais les machines sont aussi l'objet de nombreuses de mes rêveries. Abattu par l'ennui, je me prends régulièrement à fixer le linge en mouvement durant de nombreuses secondes, un égarement passager, jusqu'à ce que je me rende compte de ce qui se passe. Beauté de la machine, j'en viens à l'aimer presque autant que je la déteste, « ma » machine, dont je nettoie consciencieusement les rouages à chaque fin de cycle.[481]

Au-delà de la chaleur et du froid en eux-mêmes, ce sont aussi les changements brusques de température qui affectent le corps. Après un travail intense sur une caisse de DiscountPlus, la transpiration est importante. Quand la tâche suivante s'avère être le nettoyage d'une chambre froide, la même transpiration vient accentuer la sensation de froid. Ces variations de température, liées tant aux saisons qu'aux horaires de travail ou aux lieux nettoyés, sont une contrainte du travail à part entière, dont les nettoyeurs et les nettoyeuses doivent tenir compte.

1.2. Les techniques du corps nettoyeur

Pour résister à la fatigue, pour la compenser, ou pour retarder son arrivée, les nettoyeurs et les nettoyeuses font appel à leurs ressources physiques. Pour cela, on peut distinguer deux processus qui modèlent la manière dont un nettoyeur mobilise son corps. D'un côté, les techniques du corps de Mauss, « les façons dont les hommes, société par société, d'une façon traditionnelle, savent se servir de leur corps »[482], influencent les pratiques des ouvriers et des ouvrières. De l'autre, chaque individu, dans l'action, mobilise son corps, trouve ses propres astuces, et s'adapte à la situation avec son corps particulier. Ces deux pôles correspondent finalement pour le premier à des déterminants traditionnels de l'action et pour le second à des déterminants relevant d'une rationalité instrumentale, pour reprendre une terminologie weberienne[483].

Les techniques du corps nettoyeur, comme toute technique du corps, sont « des actes traditionnels et efficaces […] sentis par l'auteur comme [des] actes d'ordre mécanique, physique ou physico-chimiques et […] poursuivis dans ce but »[484]. Ces techniques font l'objet d'un apprentissage qui fait appel à différents procédés. L'imitation des autres nettoyeurs et nettoyeuses, et notamment des plus anciens, constitue sans doute le moyens le plus important,

481 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, mardi 10 juillet 2012
482 Marcel MAUSS, « Les techniques du corps, communication présentée à la société de psychologie le 17 mai 1934 », *op. cit.*, p. 5.
483 Max WEBER, *Économie et société, Tome I*, *op. cit.*, p. 55.
484 Marcel MAUSS, « Les techniques du corps », *op. cit.*, p. 10.

mais d'autres sont mobilisés dans le processus de transmission des techniques. Certaines techniques sont ainsi verbalisées, et transmises de manière explicite. C'est le cas de mon apprentissage de la monobrosse à Valévol par exemple. Plusieurs fois, j'ai pu profiter de séquences de quelques minutes où un ouvrier plus ancien s'attardait à m'expliquer comment faire. La toute première fois, c'est André qui s'occupe de moi, après que je lui ai demandé de me montrer le fonctionnement de la machine :

> Je descends retrouver André, la monobrosse est déjà prête. Il me montre : « Vous voyez, vous mettez toujours le fil sur l'épaule gauche comme ça, pour pas que la machine le bouffe ». Il y a une manette pour l'eau, une pour monter ou baisser le manche, et deux boutons qui semblent être les déclencheurs de la brosse. Il me dit tout de suite d'essayer, « doucement, il faut pas forcer, laissez faire la machine ». J'enclenche prudemment le bouton : la brosse part, la machine vire à gauche de plus en plus vite jusqu'à ce que je relâche, sentant que j'ai perdu le contrôle. André la remet en place, car il y a un mur à gauche, et je retente. Trois fois, je perds le contrôle de la même manière : impossible de ramener la monobrosse vers la droite. André insiste : « vous forcez trop, laissez faire la machine. Tirez pas dessus ». Je réessaye, mais peine perdue, la machine vire toujours à gauche très vite. André se place alors derrière moi et fait avec moi. Après quelques temps, je finis enfin par comprendre comment la chose fonctionne : les boutons sont entièrement solidaires, donc ce n'est pas grâce à eux qu'on se dirige. Utiliser la force ne marche que pour avancer ou reculer. Pour aller à gauche ou droite, il faut incliner plus ou moins le manche (vers l'avant on va à droite, vers le bas on va à gauche, sûrement par l'effet de la rotation du disque). J'ai compris la chose, et tout va beaucoup mieux. André m'explique ensuite comment faire les bords des murs, en restant collé quelques instants dessus. Puis il me fait mettre de l'eau, il faut garder la manette de contrôle de l'eau tirée, et brosser rapidement la pièce. Ainsi, il y a du produit partout. Ensuite seulement, on passe en brossant vraiment (donc plus lentement). « Comme ça, le produit il a le temps d'agir » me dit André. Je brosse la pièce, j'ai compris comment faire. De temps en temps, je demande si ma vitesse est bonne ou trop lente ou trop rapide. Je comprends que cela dépend de la saleté du sol : plus on est lent, plus on décape, pour un sol peu sale comme c'est le cas ici, pas la peine d'être trop lent.[485]

Comme le montre cet extrait de mon carnet de terrain, la transmission passe par plusieurs moyens. D'abord, une verbalisation de la technique (le fil sur l'épaule gauche, ne pas tirer, laisser faire la machine, tirer sur la manette). Cette verbalisation permet d'obtenir les principales informations nécessaires à la mise en œuvre de la technique. Mais le débutant que je suis est toujours absolument incapable d'utiliser la machine : un autre moyen est nécessaire, en plus de l'observation des autres et de la verbalisation. André met en œuvre ce moyen, en impliquant son propre corps. Si Mauss affirme que « le corps est le premier et le plus naturel instrument de l'homme »[486], rien dans ce raisonnement ne s'oppose à ce que cet instrument puisse être manié par un autre. Par son action, André manie presque à ma place mon corps, et m'en dévoile des

485 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 10 mai 2013
486 Marcel MAUSS, « Les techniques du corps », *op. cit.*, p. 10.

possibilités inconnues. Guidant mes mouvements, il me permet de comprendre ce que peut signifier « laisser faire la machine ». Le changement est radical, puisqu'il suffit de deux minutes de cet exercice pour me rendre capable de maîtriser – bien qu'imparfaitement – les mouvements de la monobrosse, chose qui me paraissait inaccessible à ma première tentative. Le même type de situation se reproduit lors de mes premières utilisations d'un jet à haute pression (Karcher®). Nous nettoyons avec Aziz et quelques autres un parking, et utilisons cet outil, bien que je me trouve plus souvent affecté à la tâche de « racler » l'eau qu'à celle du maniement du jet d'eau :

> Il faut redémarrer le Karcher, je suis le plus près. Je cherche la manette de démarrage, ne la trouve pas tout de suite. Aziz arrive et prends ma main, pour la guider d'abord vers un bouton qu'il faut activer, puis vers la manette. Il me fait signe de tirer. Je le fais une première fois. Échec. La seconde fois, le Karcher démarre, et Aziz me sourit en levant le pouce.[487]

Voyant ma difficulté, Aziz vient à mon secours. Et comme André dans l'exemple précédent, il utilise directement son (et mon) corps pour me transmettre la technique de démarrage de la machine. Quand la technique ne concerne plus directement la possibilité ou non d'effectuer une tâche, mais la manière dont on l'effectue, l'apprentissage ne passe pas nécessairement par une verbalisation. Nombre de pratiques sont incorporées plus ou moins consciemment par la seule imitation. Ainsi par exemple de la manière de fumer. Selon les individus et les situations, de multiples manières de consommer le tabac sont en vigueur, plus ou moins en lien avec le travail de nettoyage. Dans certains cas, la cigarette peut n'être qu'un prétexte à faire une pause. Lorsqu'il s'agit de freiner par exemple, l'enjeu est de faire durer la pause. On tarde à allumer la cigarette, et les bouffées sont espacées. On s'attache à ne pas la jeter avant que le foyer incandescent n'atteigne le filtre, et même alors le mégot reste parfois en main plusieurs minutes. Si un chef venait à passer, on maximise ainsi les chances de pouvoir affirmer que l'on vient seulement d'entamer la pause. À l'inverse, en présence de la hiérarchie, il est question de montrer que l'on ne lésine pas au travail. Et la dite hiérarchie montre d'ailleurs l'exemple. Ainsi, c'est avec Thomas, l'un des chefs d'équipe de Valévol, que j'ai pris l'habitude de fumer tout en travaillant en extérieur. La chose n'est d'ailleurs pas évidente quand on n'en a pas l'habitude, étant donné que l'enjeu est de se libérer les mains, pour passer le balai par exemple. Le fait de conserver sans interruption la cigarette aux lèvres a des conséquences – inhalation de fumée par le nez, gestion plus complexe des cendres – auxquelles je n'ai jamais réellement réussi à m'habituer. Dès lors, si la technique en elle-même était efficace, ma propre mise en œuvre de cette technique était probablement comparable à celle d'un nageur confirmé qui s'essayerait au *crawl* pour le première

487 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 19 juillet 2013

fois : quoi que ce soit la nage la plus efficace une fois maîtrisée, elle resterait certainement plus énergivore que sa nage habituelle.

D'autres techniques sont mises en œuvre dans une perspective plus individuelle par les nettoyeurs et nettoyeuses. L'objectif est alors de s'adapter à la situation du moment, pour mobiliser son corps de manière efficace, selon un calcul rationnel. Qu'il s'agisse de ne pas trop se fatiguer, d'éviter une douleur, ou de terminer plus vite une tâche, de multiples adaptations sont trouvées par les ouvriers pour rendre le travail plus supportable et efficace. Ces adaptations, contrairement aux précédentes, ne prennent pas nécessairement leur inspiration dans les manières traditionnelles d'agir, mais dans l'ensemble des possibilités ouvertes sur le moment. À ClariNet, j'avais développé l'une de ces techniques pour le nettoyage des étiquettes des magasins DiscountPlus. Quand ces étiquettes se trouvaient en hauteur, je disposais d'une tête de loup, sur laquelle j'enroulais un chiffon. Il me fallait ensuite, selon une technique que l'on m'avait transmise, asperger le chiffon à l'aide d'un vaporisateur de manière régulière, et nettoyer la poussière accumulée au dessus des étiquettes à l'aide de la tête de loup. Cette tâche impliquait deux choses. D'une part, mes deux bras devaient régulièrement être levés, l'un plus que l'autre, et d'autre part, je devais avoir à portée de main un pulvérisateur rempli de produit. Au départ, je tenais ce pulvérisateur dans l'une de mes mains, en même temps que le manche de la tête de loup. Au bout de plusieurs minutes, le poids de ce pulvérisateur devenait pesant, et me forçait à cesser le travail un instant pour me reposer le bras. Rapidement, j'ai pris l'habitude de tenir systématiquement le pulvérisateur dans ma main la moins levée des deux. Il s'agissait d'une première adaptation technique, qui me soulageait quelque peu. Mais après quelques semaines, j'ai de nouveau adapté ma méthode, de manière radicalement plus efficace. Le pantalon que j'utilisais au travail disposais de poches en haut des cuisses, et d'une petite pièce de tissu au milieu de la cuisse droite, me permettant de suspendre le pulvérisateur à l'une ou à l'autre. Dès lors, il n'encombrait plus mes mains, et ne pesait plus sur mes bras. Selon les cas, je suspendais le pulvérisateur à ma poche (ce qui présentait l'inconvénient de laisser du produit à l'intérieur de la poche), ou à la pièce de tissus (ce qui avait pour conséquence de multiples petits chocs sur mon genou droit). Ici, la technique mobilisée était typiquement une technique individuelle, adaptée à ma tenue particulière, et peu mobilisée par d'autres nettoyeurs.

Ces deux types de techniques sont néanmoins rarement complètement dissociées l'une de l'autre. Si certaines d'entre elles sont plutôt traditionnelles, et d'autres plutôt individuellement rationalisées, la plupart des situations mettent en jeu ces deux pôles. Cela a trait au fait d'une part qu'il n'existe pas de technique traditionnelle qui ne soit en partie rationalisée, et d'autre part que

les techniques personnelles s'inspirent des techniques traditionnelles. Comme l'explique Mauss, « il n'y a pas de technique et pas de transmission, s'il n'y a pas de tradition »[488]. L'utilisation d'une technique de maniement de la monobrosse à Valévol en constitue un bon exemple. Si le premier apprentissage reçu constitue une utilisation plutôt classique de cet instrument, j'ai rapidement reçu des conseils m'enjoignant à me servir de la machine d'une manière moins académique. En particulier, une technique, désignée par les ouvriers comme le fait de « forcer », consistait à incliner la machine en l'appuyant sur une jambe et en tirant l'autre côté vers le haut. Cela avait pour effet de faire reposer l'essentiel du poids de la monobrosse sur une petite partie du disque abrasif, et donc de frotter plus fort le sol. La méthode demande une certaine maîtrise de la machine, d'autant plus difficile à contrôler dans ces conditions. C'est pourquoi elle ne m'a été enseignée qu'après quelques temps. Cette technique a tout d'une technique traditionnelle : elle porte un nom, elle est transmise par imitation et éventuellement une verbalisation explicite, et les nettoyeurs expérimentés l'utilisent parfois comme une manière de montrer aux débutants qu'ils en savent plus, par exemple en incitant à « forcer » alors que ce n'est manifestement pas nécessaire. Pourtant, cette technique est aussi réappropriée par chaque nettoyeur de manière personnelle. Certains, comme Serge, l'utilisent uniquement dans des cas très précis, quand une tâche refuse de partir. Mais d'autres, comme Thomas, la mobilisent beaucoup plus souvent, sans grande préoccupation de la nécessité de la chose. Par ailleurs, si l'on s'accorde sur quelques principes de base (appuyer la machine sur la jambe notamment), chacun mobilise différemment son corps. Là où Thomas investit une grande énergie, notamment du haut du corps, pour incliner la monobrosse en tirant sur le timon, Serge m'explique un jour, après que nous ayons travaillé ensemble : « et puis je vous ai pas dit la vraie technique pour forcer. Il faut mettre la machine sur sa jambe, et comme ça on a juste à appuyer et voilà... »[489].

1.3. Contrôler le rythme de travail

Parmi les techniques que les nettoyeurs mobilisent couramment, on peut distinguer – d'un point de vue purement analytique, rien ne séparant dans la pratique sociale ces techniques des autres – celles qui ont pour fonction de contrôler le rythme du travail. Nous avons vu dans le chapitre 8 que le freinage, c'est-à-dire le ralentissement collectivement organisé de ce rythme, joue un rôle dans les processus de résistance à la domination. Parallèlement, la capacité à accélérer le rythme quand il s'agit de démontrer une efficacité, ou pour éviter des heures supplémentaires subies, est tout aussi importante pour exercer un pouvoir contre la hiérarchie notamment. Le contrôle de son rythme de travail, voire de celui des autres, ne passe pas

488 Marcel MAUSS, « Les techniques du corps », *op. cit.*, p. 10.
489 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 17 juillet 2013

uniquement par un processus intellectualisé tel que celui décrit par Roy[490], qui fait appel à un système de quotas. Quand les ouvriers et ouvrières du nettoyage ralentissent ou accélèrent leur activité, il ne s'agit pas que de « faire le travail » puis s'arrêter, ou d'abandonner la pause pour gagner un quart d'heure. Ils et elles disposent également d'une capacité, souvent très fine, à adapter le rythme même du travail, en mobilisant des techniques. C'est d'ailleurs l'une des différences entre le freinage du débutant et celui de l'ouvrier expérimenté.

Quand il doit freiner, le nettoyeur débutant est maladroit. Il travaille trop vite, inquiet de ne pouvoir achever sa tâche, et termine une heure trop tôt. La fois suivante, il freine au contraire plus que de raison, et doit « en mettre un coup » pour terminer dans les délais. Sans cesse, il consulte l'heure, pour vérifier qu'il est dans les temps. L'ouvrier expérimenté, lui, se distingue par sa maîtrise du temps. Il n'a pas besoin de montre, il sait que son rythme est bon. S'il doit ralentir, il est capable d'intégrer directement dans le rythme de ses mouvements ce ralentissement, quand le débutant ne fait qu'intercaler des moments d'inactivité entre des mouvements qui restent rapides et énergivores. Bref, ce sont avant tout des techniques, corporelles ou instrumentales, plus ou moins conscientes, qui permettent aux nettoyeurs d'adapter leur rythme de travail. Comme toute technique, ces dernières doivent être efficaces, c'est-à-dire en l'occurrence permettre un contrôle fin du rythme de travail, sans pour autant nécessiter un investissement énergétique – accélération brutale par exemple – ou intellectuel – consultation régulière d'instruments de mesure du temps notamment – trop important.

Le déploiement de ces techniques est particulièrement visible dans une situation particulière : celle où deux ouvriers (ou plus) sont en conflit quant au rythme à adopter. C'est ce qui se passe le 8 juin 2013, à l'hôpital. Ce jour là, nous sommes une petite équipe affectée au décapage de bureaux. Au sein de l'équipe, Aziz, Antonio, et moi, sommes désignés pour décaper un étage. Mais nous ne sommes pas tous dans la même situation. Aziz et moi, sommes arrivés à l'heure ce matin là, Antonio est quant à lui arrivé en retard. Aziz et Antonio sont tous deux des ouvriers expérimentés, présents depuis plusieurs mois à Valévol. Pour ma part, j'entame mon second mois de travail seulement. Enfin, Antonio a un rendez-vous juste après le travail, ce qui, nous allons le voir, a son importance. Nous commençons le travail : Aziz s'occupe de passer la monobrosse, je suis chargé d'aspirer l'eau après son passage. Antonio, dès le départ, commence à montrer des signes d'impatience. Alors qu'il assurait jusque là le passage de la microfibre pour enlever l'eau que l'aspirateur ne peut atteindre, il se saisit rapidement d'une raclette. Il se sert de cette dernière pour pousser l'eau vers l'entrée de chaque pièce, si bien que je peux l'aspirer plus

490 Donald ROY, « Deux formes de freinage dans un atelier d'usinage », *op. cit.*

rapidement. Au départ, Antonio se contente d'alterner entre passage de microfibre et utilisation de la raclette. Mais très vite, nous rattrapons Aziz, et devons attendre que celui-ci termine de passer la monobrosse avant d'aspirer l'eau. Dès lors, Aziz et Antonio déploient chacun des techniques, corporelles mais aussi instrumentales, le premier pour ralentir le travail, le second pour l'accélérer. « Après ils vont dire que c'est mal fait, qu'il faut refaire », justifie Aziz, quand Antonio le presse de terminer une pièce. Avec sa raclette, ce dernier se rapproche de plus en plus de la machine, jusqu'à gêner Aziz, qui n'a pas terminé de brosser que l'eau est déjà retirée. Aziz laisse faire Antonio, mais prend un malin plaisir à utiliser sa maîtrise de la machine pour étaler à nouveau l'eau quand il estime qu'il n'a pas terminé. De mon côté, sans réellement m'engager, je suis de fait l'attitude d'Aziz, en me contentant de retirer l'eau une fois qu'il a clairement terminé de brosser.

Ce qui est particulièrement intéressant dans cet exemple, c'est la quasi-totale absence d'expression orale. Hormis quelques échanges très courts, c'est essentiellement par leurs corps et leurs instruments (la raclette pour l'un, la machine pour l'autre) qu'Antonio et Aziz agissent sur le rythme de travail. Quand Antonio fait obstacle à Aziz de son corps pour l'empêcher de revenir en arrière, le machiniste profite de la rotation du disque et d'un large mouvement pour éjecter à nouveau de l'eau sur un endroit sec. Et aux vifs et amples coups de raclette du premier, répondent les tranquilles, réguliers, mais imprévisibles cercles du second avec sa machine. En définitive, l'un comme l'autre parviennent à influencer le rythme : nous avançons plutôt vite comme le souhaite Antonio, sans pour autant bâcler le travail, ce qui satisfait Aziz. Leurs efforts se contrecarrent en partie, car ils maîtrisent tous deux suffisamment leurs techniques pour limiter l'impact de l'autre, sans pour autant pouvoir faire pencher la balance en leur faveur.

Dans la position du débutant, j'avais bien plus de mal à maîtriser mon rythme de travail. Lors de mes débuts à ClariNet, j'alternais entre des moments d'activité intense, craignant de ne pas finir mon travail à temps, et des périodes d'oisiveté où je me retrouvais les bras ballants, sans savoir quoi faire. Je ne parvenais pas à adapter mon rythme, et me voyais tantôt reprocher d'aller trop lentement (rarement), tantôt reprendre quant à mon attitude trop engagée (plus souvent). Je me suis par la suite rendu compte que l'on retrouvait cette caractéristique chez d'autres débutants. La capacité à adapter son rythme de travail dépend de diverses choses, et notamment de la connaissance des rythmes habituels. Pour pouvoir accélérer ou ralentir, encore faut-il connaître la vitesse considérée comme normale par le reste du groupe. Mais ce n'est pas tout : comme le conducteur débutant, le nettoyeur débutant n'est pas capable de maintenir une vitesse constante et choisie. Il travaille par à-coups, jamais à la même vitesse, et ne parvient pas à stabiliser son

effort. Petit à petit, il apprendra à « sentir » le rythme. Le recours aux instruments de mesure comme la montre se feront moins nécessaire, il deviendra capable de savoir exactement à quelle vitesse il travaille, de maintenir cette vitesse, et de terminer à l'heure prévue. C'est dans les corps que se loge cette capacité, et elle n'est pas naturelle, loin s'en faut. Tout au contraire, elle s'acquiert par l'observation des autres, la répétition des tâches, et surtout l'attention aux retours du groupe. « Les dispositions perceptives dans la connaissance intuitive des environnements techniques sont acquises avec difficultés »[491], explique Thierry Pillon dans son ouvrage sur le corps dans les récits ouvriers. « Le contraste entre l'homme expérimenté, pour qui tout semble facile – l'aisance du professionnel –, et le jeune mineur aux gestes heurtés, souligne la rudesse d'un apprentissage dans lequel le corps « tout entier » doit se contraindre »[492], dit encore Pillon à propos des écrits de Georges Dumoulin[493].

Sur mes trois terrains, j'ai pu observer ces nombreux retours faisant référence à mon usage trop engagé de mon corps dans le travail. « Travaille un peu un peu », me disait ainsi régulièrement Amadou à ClariNet, « Casse pas la tête », me répétait souvent Ibrahim dans la même entreprise. À la crèche des Bambins heureux, c'est Nadia, l'une des professionnelles de la petite enfance, qui s'exclame un jour « Et puis prends ton temps, marche lentement, tout ça, toi t'es speed ! »[494]. À Valévol, alors que je nettoie l'espace de la cantine des personnels de l'hôpital, se déroule la scène suivante dont j'ai analysé un autre aspect plus haut :

> Comme je finis, une grande femme, guadeloupéenne je pense, d'une trentaine d'années, qui me dit toujours bonjour, est en train de travailler avec une autre juste à côté. Elle me regarde et dit à sa collègue : « le jeune homme, on voit qu'il a pas l'habitude hein... moi aussi j'étais comme ça au début, je faisais ça [elle essuie son front, comme je viens de le faire car je transpire]. Après on comprend, quand on a l'habitude on fait comme ça ». Là dessus elle me prend la lavette des mains, et fait quelques mètres carrés, beaucoup plus vite que moi. La méthode est très différente : je passe la lavette comme expliqué sur les fiches de Valévol, toujours dans le même sens, et sur des lignes, de manière à ne rien laisser derrière. Elle, la passe beaucoup plus vite, un peu dans tous les sens. C'est moins bien fait, mais ça va très largement plus vite. Sa collègue me « défend » d'ailleurs : « c'est parce qu'il veut que ce soit bien fait ». La première reprend : « je connais ça aussi moi, je l'ai fait avant. Au début, pareil, je trouvais ça dur hein ! Et puis après on s'habitue, le ménage ».[495]

Dans ce dernier exemple, l'importance des techniques du corps dans la maîtrise du rythme de travail est particulièrement flagrante. Elle est telle que les mots manquent à la femme qui me donne indirectement des conseils. Pour faire entendre ce qu'elle veut dire, il n'est qu'une

491 Thierry PILLON, *Le corps à l'ouvrage*, Paris, France, Stock, coll. « Un Ordre d'idées », 2012, p. 59.
492 *Ibid.*
493 Georges DUMOULIN, *Carnets de route. Quarante années de vie militante*, Lille, éditions de l'Avenir, 1938.
494 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, vendredi 6 juillet 2013
495 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 13 mais 2013

solution : saisir elle-même le balai et mobiliser son corps pour expliquer son point de vue. À bien y regarder, son discours ne dit en effet presque rien. La première phrase énonce une opposition, entre ce que je fais et ce qu'il faut faire « quand on a l'habitude ». Déjà pour qualifier mon action, un geste est nécessaire – essuyer la transpiration. Puis pour qualifier « la bonne technique », il faut en fait la mettre en œuvre, et non simplement la décrire. Un seul élément clair ressort de son discours : le débutant « trouve ça dur ». Mais tout ce qui relève de la procédure à mettre en œuvre pour remédier à cela n'est pas énoncé, mais démontré par l'action du corps. La vitesse, la trajectoire de la « lavette », ne sont pas des paramètres qui s'expliquent mais qui se montrent. Et la maîtrise de ces techniques ne saurait s'acquérir autrement que par un long travail d'observation, d'imitation, et de correction des gestes à l'aide des conseils des plus anciens.

2. Dégoût, risque et protection

Si nous avons vu que les nettoyeurs et les nettoyeuses développent des techniques corporelles pour accomplir leur travail et en supporter les contraintes physiques, qu'en est-il de leur mobilisation corporelle s'agissant de la menace permanente du sale qui caractérise leur travail ? Comment les nettoyeurs et les nettoyeuses s'adaptent-ils à un travail qui exige un contact quasi-permanent entre leur corps et la souillure, c'est-à-dire tout ce dont on cherche normalement à éviter le contact ? S'agit-il de surmonter son dégoût, de le nier, de le dépasser ? Quels discours, mais aussi quelles pratiques les ouvriers et les ouvrières mettent-ils en œuvre face à la présence du sale ?

Dans cette section, je m'intéresse à cette présence telle qu'elle est vécue. Je cherche à montrer comment les ouvriers et ouvrières du nettoyage se protègent du risque de contamination par l'objet de leur travail, en utilisant des barrières physiques et symboliques permettant la construction de soi. Ces barrières sont loin d'être infaillibles, mais sont au contraire à entretenir en permanence. Dans un premier temps, je m'attache à saisir ce qui se joue dans les discours sur le sale. Par le déni du dégoût, les nettoyeurs et les nettoyeuses cherchent à se protéger de la présence du sale en en gardant une certaine maîtrise. Le sale n'est pas pour autant absent des discours, mais il ne se rapporte pas tant à une menace pour l'intégrité physique et symbolique des ouvriers et ouvrières qu'à une quantité de travail. Dans les pratiques, cette absence de discours sur le dégoût ne constitue qu'une forme de protection parmi d'autres contre les dangers de la contamination, physique mais surtout sociale.

2.1. Le dégoût absent des discours

Face au sale, à l'impur, il est frappant de constater combien sont rares les manifestations ostensibles du dégoût par les nettoyeurs et les nettoyeuses. Plusieurs fois, devant des tâches qui m'inspiraient une véritable révulsion, je me suis étonné de n'observer que peu de réactions de rejet de ces tâches par les autres ouvriers. Plus encore, alors que je manifestais parfois mon propre dégoût, les réactions à ces manifestations n'étaient le plus souvent que de vagues approbations. C'est que dans le nettoyage, le dégoût ne se dit pas. La chose m'a particulièrement marqué à ClariNet, sans doute parce qu'il s'agissait de mon premier terrain, et que j'ai par la suite en partie intégré ce réflexe. Voilà ce que je notais alors dans mon carnet de terrain :

> Dans le travail au quotidien, je ne remarque pas de marques de dégoût, même quand je suis moi-même obligé de masquer le mien. Par exemple, quand nous nettoyons l'évacuation d'eau avec le jet, en général il y a beaucoup d'eau qui gicle, et c'est vraiment sale (l'évacuation d'eau ayant tendance à servir de poubelle de fortune, les détritus s'y entassent). De même, il y a parfois des odeurs particulièrement désagréables pour moi (jus d'orange moisi derrière une palette, évacuation bouchée...). J'ai l'impression d'être le seul à être gêné, soit les autres ne le montrent pas, soit (et c'est plus probable), ils ne sont pas dégoûtés.[496]

À aucun moment, les ouvriers avec qui je travaillais ne semblaient dégoûtés. Tout au contraire, celles et ceux qui montraient qu'ils l'étaient faisaient l'objet d'incompréhension voire de railleries, et ne restaient pas dans l'entreprise. Comme dans le cas des égoutiers et des agents de la morgue étudiés par Agnès Jeanjean, « les « anciens » préfèrent s'assurer [que le nouveau venu] « supporte » physiquement le dégoût et les angoisses provoquées par les substances et les conditions de travail »[497]. Le contact avec le déchet, le sale, la souillure, constitue pour le nouvel arrivant dans l'entreprise une forme de test, qu'il s'agit de franchir en démontrant que l'on supporte le dégoût sans broncher. Car « le dégoût, voire la frayeur, exprimés par ceux qui passent et ne restent pas, réveillent les doutes et l'autodévalorisation »[498]. Face à ces risques de dévalorisation, la maîtrise de son propre dégoût par la non-expression de celui-ci est essentielle. Benelli explique quant à elle que « la maîtrise du dégoût et de la honte [est] une maîtrise nécessaire pour pouvoir affirmer que le nettoyage est un travail comme un autre et, par conséquent, le supporter »[499].

Si le dégoût semble absent des discours des ouvriers et des ouvrières, il n'en est pas toujours de même du sale. C'est là un point intéressant : très souvent, l'on se plaindra à ClariNet

496 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 7 février 2012
497 Agnès JEANJEAN, « Entre transmission, contagion, secret et transgression: ce que l'on se « passe » aux abords des déchets », *in Les travailleurs des déchets*, Erès, 2011, p. 284.
498 *Ibid.*, p. 285.
499 Natalie BENELLI, *Nettoyeuse: comment tenir le coup dans un sale boulot*, *op. cit.*, p. 17.

que le magasin du jour est « très sale ». À l'hôpital également, un lieu peut être qualifié de sale pendant qu'on le nettoie. La chose est trompeuse, et j'ai d'abord pris ces discours comme des manifestations de dégoût. L'hypothèse que je viens de formuler serait-elle donc fausse ? Pas forcément, si l'on analyse en profondeur les discours des nettoyeurs et des nettoyeuses. Car finalement, mettre derrière la proposition « c'est sale » une expression de dégoût, c'est interpréter les choses d'une certaine manière, avec des significations qui, si elles étaient les miennes, n'étaient pas forcément partagées par les individus qui formulaient cette proposition. En réalité, il me semble que comprendre cette qualification d'un lieu à nettoyer comme « sale » comme une expression de dégoût est une erreur. Ce sur quoi insistent en fait les ouvriers et ouvrières dans ces situations, c'est bien souvent la quantité de travail engendrée par la saleté. « C'est sale » ne signifie alors plus « cela me dégoûte », mais bien plutôt « il y a beaucoup de travail, nous allons y passer du temps ». Le travailleur du nettoyage dit « c'est sale » comme celui du bâtiment dirait « c'est lourd » ou le sociologue « c'est une pensée complexe dont il est difficile d'appréhender tous les tenants et aboutissants faute d'un examen minutieux des faits sociaux questionnés ». Ainsi, à ClariNet, un collègue me dit à propos d'un entrepôt :

> C'est très sale ici. Parce qu'avec les palettes là, ça fait la poussière. Tous les jours on nettoie, et c'est sale.[500]

L'idée n'est pas tant de me communiquer un dégoût que de constater le caractère à la fois important quantitativement et redondant du travail. Un autre soir, je discute avec Ibrahim. Nous sommes le 9 mars 2012, et cela fait maintenant plusieurs jours que nous participons aux « nettoyages chocs ». Ibrahim est l'un des plus vindicatifs contre ce type de tâches, et ne manque que rarement une occasion de faire remarquer que ce n'est pas le travail pour lequel nous avons été embauchés. Nous discutons plusieurs minutes des conditions de travail, notamment des horaires. Ibrahim me dit qu'il a terminé le matin même à 6h le magasin de la veille, et il semble particulièrement énervé contre la hiérarchie de ClariNet. Au détour de son propos il a cette phrase : « c'est dégoûtant ça »[501]. Le terme est suffisamment exceptionnel pour que je le note dans mon carnet de terrain, mais il est assez évident qu'il ne s'agit pas ici d'un rapport à la souillure. Ibrahim n'a pas mentionné les cadavres de souris, l'accumulation de saleté dans certains endroits, les produits moisis que nous devons parfois ramasser. Ce qui lui paraît dégoûtant, ce sont bien plutôt ses horaires, le fait de devoir travailler de nuit, son salaire, la faiblesse des primes.

500 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 10 janvier 2012
501 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, vendredi 9 mars 2012

Si l'on peut entendre qualifier un lieu de sale, c'est toujours quand ce dernier fait, ou va faire l'objet d'un nettoyage. Dès lors, il y a un enjeu, qui n'est pas tant symbolique que matériel : la quantité de travail. Quand se présentent des situations qui pourraient être « dégoûtantes » mais n'ont rien à voir avec le travail proprement dit, les nettoyeurs et nettoyeuses s'en désintéressent le plus souvent. Ainsi par exemple de cette situation à ClariNet. Nous sommes en « nettoyage choc », les rayons sont démontés et l'on retrouve diverses choses dessous. Entre autres, un certain nombre de cadavres de souris, collées dans des pièges enduits de glue. Mes notes du jour sont consignées ci-après :

> Les gens de DiscountPlus ont maintenant fini de tuer les souris, et l'un deux arrive vers les poubelles avec un carton rempli d'une quarantaine de corps, qu'il dépose à l'entrée de la réserve. Ce carton sera l'objet de diverses plaisanteries, et autre fascinations. Plusieurs employés de DiscountPlus prennent des photos, l'un d'entre eux compte les corps (39 exactement). Et puis il y a les remarques du type « vous voulez un petit plateau de tapas ? ». Globalement, les employés de ClariNet n'accordent que peu d'attention à ce carton, seuls les intérimaires semblent s'y intéresser. Ce sont surtout les gens de DiscountPlus qui semblent fascinés par ce plateau. Et je ne note pas de marques de dégoût comme je m'y attendais en voyant le carton arriver. Personne ne manifeste une quelconque répugnance. En revanche, plaisanter à ce sujet semble être admis et encouragé chez les travailleurs de DiscountPlus.[502]

Face à cet objet tant de fascination que de dégoût qu'est le carton rempli de cadavres, il est marquant de constater combien sont opposées les réactions des travailleurs de DiscountPlus et celles des nettoyeurs. Alors que la présence de ce carton est un petit événement pour les premiers, les seconds n'y accordent aucune importance, le travail que cette souillure engendre étant terminé. Seuls deux intérimaires présents ce soir là, et sans doute moins habitués au travail de nettoyage, réagissent. Si personne ne manifeste son dégoût directement, les multiples plaisanteries des employés de DiscountPlus semblent permettre « d'exprimer les sentiments désagréables de l'activité pour se soulager et tenter de les dépasser »[503]. « L'humour noir permet aux étudiants en médecine de rire de la crainte et du dégoût ressentis lors des leçons d'anatomie sur les cadavres »[504] affirment ainsi par exemple Le Lay et Pentimalli. Mais cet humour cathartique ne semble pas être mis en œuvre par les nettoyeurs de ClariNet. Non pas qu'ils soient incapables d'humour (en témoignent par exemple les nombreuses références sexuelles qui provoquent le rire régulièrement), mais cet humour ne porte pas sur l'aspect sale du travail. Là où

502 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 14 février 2012

503 Stéphane Le LAY et Barbara PENTIMALLI, « Enjeux sociologiques d'une analyse de l'humour au travail : le cas des agents d'accueil et des éboueurs », *Travailler*, vol. 29, n° 1, 1 Avril 2013, p. 173.

504 *Ibid.*, p. 174.

Le Lay relève des expressions comme « j'adore ramasser la merde des autres »[505] chez les éboueurs, je n'ai pas observé de tels discours chez les nettoyeurs et nettoyeuses de mes terrains.

2.2. Le dégoût présent dans les pratiques

Toutefois, si l'expression du dégoût n'est pas répandue chez les nettoyeurs et les nettoyeuses, voire fait l'objet au contraire d'une certaine interdiction, il ne faudrait pas en déduire que les ouvriers et ouvrières sont immunisés contre (ou incapable de) la répulsion vis-à-vis de la souillure. Car tout nettoyeur qu'ils sont, ils n'en demeurent pas moins des hommes et des femmes, avec leurs tabous, leurs interdits, et par conséquent leurs dégoûts. Si ce dernier est absent de la plupart des discours, on peut le déceler dans certaines pratiques, et tout particulièrement un ensemble de démarches mises en œuvre pour se protéger d'un risque de contamination.

Un premier exemple de cette importance de la protection contre la contamination est observable dans la manière de se saluer à ClariNet. Les pratiques que je vais décrire ne sont pas particulières à cette entreprise, et j'en ai observé des similaires notamment à Valévol, mais c'est dans la petite entreprise qu'elles étaient les plus marquantes. À ClariNet, la plupart des ouvriers travaillent avec des gants, bien que ce ne soit pas le cas de tous. Par ailleurs, tout le monde ne commence pas le travail à la même heure, sans compter les retards qui sont réguliers. Par conséquent, les situations où l'on se salue varient, selon que l'on est déjà au travail ou que l'on arrive, et le type de travail que l'on pratique. Car toutes les circonstances ne permettent pas une poignée de main. Deux personnes qui ne portent pas de gants et arrivent au travail peuvent, et généralement vont se serrer la main. Il en est souvent de même dans le cas où les deux individus portent des gants. Mais si l'un des individus porte des gants et que l'autre n'en porte pas, l'usage veut que l'individu ganté tende son poignet plutôt que la main paume ouverte. La chose est faite si « spontanément » qu'elle ne me choque pas vraiment, jusqu'au 2 février 2012, jour où je commets involontairement un impair. À l'arrivée d'Issa 4, l'un de mes collègues, je lui tends ma main gantée. « Ah non, si tu veux serrer la main c'est sans les gants »[506] s'offusque-t-il alors. Je m'excuse et l'incident est rapidement clos.

À ClariNet comme à Valévol – le cas est moins flagrant à la crèche –, tout un ensemble de pratiques est ainsi mis en place pour se protéger des risques symboliques ou physiques de la contamination. Ce qui semble compter en la matière, ce n'est pas tant une question de santé des nettoyeurs et nettoyeuses, quoi qu'elle soit aussi en jeu, que l'établissement d'une barrière entre le

505 *Ibid.*, p. 166.
506 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 2 février 2012

sale et l'intimité des individus. L'enjeu est celui d'une distinction entre le corps au travail, exposé à la souillure, et le corps intime, qu'il s'agit de protéger. Au fond, il n'est pas tant question de protection objective (les risques réels de contamination, nous allons le voir, sont souvent mal identifiés), que du maintien d'un corps préservé du travail et de ses conséquences. Ce souci de préservation s'étend à d'autres que les seuls ouvriers du nettoyage. C'est par exemple le cas d'Abdou, ouvrier du traitement des déchets pour l'entreprise SNF à Valévol. Alors que je nettoie un jour le vestiaire où nous avons tous deux nos casiers, il peste contre ceux qui ont arraché les tuyaux des douches :

> Abdou : Eux ils comprennent pas mais c'est important, parce que ici c'est un hôpital, en plus on fait le nettoyage, donc il y a plein de maladies et tout, donc la douche c'est important. Tu vois si t'as des enfants en plus, tu rentres comme ça chez toi, tu risque la contamination et tout... c'est pour ça que je prends ma douche ici moi, mais ça eux... C'est les équipes de nuit ça, ils font n'importe quoi, ils viennent signer et puis ils passent la nuit ici, à picoler et tout... tu vois une fois il y en a un il était tellement bourré il a vomi du sang là-bas [il désigne un coin du vestiaire]. Quand la dame elle est arrivé je te dis pas comment elle a gueulé quoi... non c'est trop sale ici, en haut aussi là [il désigne le dessus des casiers].
>
> François : Ouais, j'ai fait dans certains vestiaires la poussière en haut c'est vrai que...
>
> Abdou : Faut faire gaffe hein avec ça ! Faut mettre des bonnes protections et tout, hein, c'est dangereux.
>
> François : Ouais j'avais un masque et tout hein.
>
> Abdou : Non mais parce que ici, je crois il y a aussi des drogués tu vois. Donc faut faire très attention.[507]

Ce n'est sans doute pas par hasard que cette conversation commence au sujet de la douche. Qu'elle soit prise au travail ou en rentrant chez soi, la douche constitue un rituel essentiel pour les nettoyeurs, au sein des diverses pratiques de lutte contre la contamination qu'ils et elles adoptent. Mehdi, un ouvrier de ClariNet, m'en parle ainsi en entretien :

> Mehdi : Ah j'ai toujours, je prends ma douche après. Je rentre toujours je prends ma douche après. Toujours.
>
> François : C'est la première chose que tu fais ?
>
> Mehdi : Ah oui la première chose. Même j'ai faim, je mange pas, je vais aller prendre ma douche d'abord, je mets ma... toute façon, je prends ma douche, après je... je suis sûr que je suis tranquille, là j'ai fini le taf, vraiment. Ouais, presque j'ai pris ma douche, j'ai pas fini.[508]

507 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 16 juillet 2013
508 Extrait d'entretien avec Medhi

La douche semble constituer pour Mehdi une sorte d'interface entre l'espace-temps du travail, et celui de l'intimité. Bien qu'il la prenne chez lui – il n'est pas possible de faire autrement dans le cas de ClariNet –, elle fait « presque partie du taf ». Des pratiques qui suivent régulièrement son travail, manger, regarder la télévision, seule la douche est distinguée ainsi, et doit par conséquent se dérouler en premier lieu. La faim constitue pour Mehdi un déterminisme moins fort que l'impératif de décontamination. Pour autant, les rituels de décontamination de fin de travail – parmi lesquels la douche, mais aussi le lavage de mains ou le changement de vêtements – ne constituent pas les seules pratiques visant à protéger l'intimité du corps des nettoyeurs et nettoyeuses. En effet, si une distinction peut être faite entre corps au travail et corps intime, elle est tout à fait artificielle, et les ouvriers et ouvrières ne laissent pas le second aux vestiaires quand ils et elles vont travailler. Chacun en est bien conscient, et à l'intérieur même de l'activité de travail, se construisent donc d'autres pratiques, qui ne visent alors plus tant à décontaminer le corps qu'à éviter la contamination.

Certaines de ces pratiques, évoquées par Abdou plus haut, concernent l'utilisation de matériel de protection. Il s'agit de quelque chose de particulièrement important dans le cas de Valévol, où d'une part le matériel est plus facilement disponible qu'à ClariNet, et d'autre part la présence de malades dans l'environnement de travail engendre une crainte accrue. Il faut noter que cette crainte n'est pas nécessairement fondée sur un risque physique réel. Ainsi, quand Thomas, mon chef d'équipe du jour, me conseille d'éviter de serrer la main des patients d'un bâtiment au prétexte que « c'est le bâtiment du Sida », il dédaigne mes objections quant à l'utilité d'un tel (non-)geste. C'est qu'en réalité, l'important n'est pas de se prémunir du Sida, mais bien plus d'établir une frontière entre l'intimité du corps et la saleté du travail. Pour que cette frontière puisse s'établir, il est fondamental de multiplier les pratiques la mettant en lumière, notamment en accumulant les recommandations auprès des jeunes nettoyeurs et nettoyeuses. Alors que nous venons de terminer de vider le réservoir d'eau sale d'une autolaveuse avec Aziz, je m'apprête à revisser le bouchon à mains nues, comme j'ai souvent vu d'autres le faire. Aziz m'arrête :

> Non ! Jamais tu travailles sans tes gants, ok ? Parce que ici c'est hôpital, tu sais pas avec les microbes et tout, tout peut arriver, il y a pas de risque zéro, ok ?[509]

Le matériel de protection n'est d'ailleurs pas le seul en jeu dans les pratiques de protection contre la contamination. Ces pratiques s'étendent, nous l'avons vu, à la manière de serrer la main, ou encore de s'alimenter. Ainsi, quand j'utilise un jour un gobelet en plastique réutilisable pour

509 Carnet de terrain, entreprise Valévol, mercredi 19 juin 2013

prendre mon café à l'hôpital, la nettoyeuse qui s'occupe quotidiennement du service où je suis me reprend :

> Non, ça c'est pour les patients, faut pas prendre ça, prends un gobelet jetable la prochaine fois.[510]

Au-delà des pratiques directement corporelles, la préservation du corps intime des nettoyeurs et nettoyeuses peut également s'étendre aux pratiques vestimentaires. Un soir, alors que nous travaillons à ClariNet, Ibrahim nous raconte une histoire à propos d'Aline, une ancienne chef d'équipe de l'entreprise que je n'ai pas connue :

> Ibrahim : Vous vous rappelez Aline ? Elle, mais il y a un truc j'oublierai jamais. Une fois on était sortis du magasin. On avait fini tu vois. On range la matériel dans le camion. Et là il y a le réseau qui vient, et qui dit il faut faire ça, ça... tu vois ? Tu sais ce qu'elle a fait ? Elle a pris son châle tu vois, son écharpe, un vêtement. Elle a nettoyé avec. Je te jure. Jamais j'oublierai ça.
>
> Ahmed : Mais oui, mais ça moi aussi j'ai fait, nettoyer avec la manche un truc et tout... ça s'appelle la conscience professionnelle Ibrahim.
>
> Ibrahim : Ah non mais ça c'est pas possible hein ? Même si c'est un pull de travail et tout non, c'est des vêtements.[511]

Encore une fois, l'important n'est pas le fait de savoir qui d'Ahmed ou d'Ibrahim a raison. D'autant plus qu'en réalité, le désaccord est ailleurs : Ahmed est régulièrement irrité par le comportement d'Ibrahim, qu'il juge trop peu professionnel, et Ibrahim lui rend d'ailleurs bien cette inimitié. Mais ce qui importe ici, c'est le fait même de débattre de ce qui est acceptable ou non en matière d'implication du corps – ou des vêtements – dans la saleté. En débattant des limites à poser, Ibrahim fait exister socialement cette frontière dont je parlais plus haut. Alors que pour ma part je considérais mes vêtements comme pouvant être salis sans que j'en ressente une grande gêne, dans le domaine du lavage des mains, Ibrahim avait des limites nettement plus souples que les miennes. À l'instar de quelques autres, je déployais nombre de stratégies pour systématiquement me laver les mains avant de quitter un magasin. Ibrahim, comme la majorité de nos collègues, n'y était manifestement que peu attentif. Ce que nous partagions en revanche, c'est l'importance même, pour chacun, de cette frontière. Peu importe qu'elle ne soit pas placée au même endroit finalement, tout au contraire : les débats les plus enflammés sur ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas sont aussi ceux qui permettent à tous de se rappeler que cette frontière existe, et doit être préservée.

---

510 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 5 août 2013
511 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 1er mars 2013

Toujours à ClariNet, les débats sur la religion – essentiellement sur l'Islam, pratiqué par une majorité des ouvriers de ClariNet –, relativement fréquents, offraient aux parties prenantes un formidable cadre pour exprimer ces préoccupations. Ces débats prenaient notamment souvent la forme d'une dispute autour de ce qui devait être considéré comme « *harâm* ». D'après Dominique Sourdel et Janine Sourdel-Thomine, *harâm* signifie « dans le langage juridique, « illicite, interdit » »[512]. L'emploi de ce terme dépassait largement les pratiques religieuses au sens strict de pratiques ayant pour fonction principale l'exercice d'une spiritualité. Tout au contraire, il s'étendait à de multiples aspects du travail. Ainsi par exemple d'un jour où, comme souvent, Ahmed tente d'imposer des tâches supplémentaires non prévues dans le programme du jour. Ibrahim, qui souhaite généralement partir tôt, n'en est pas satisfait, et interpelle Ahmed :

> Ibrahim : Ça c'était pas planifié, faut arrêter de rajouter des trucs hein ?! C'est *harâm* ça
>
> Ahmed : Hein ? Mais je t'ai expliqué, là vous faites la réserve et les *non-foods* en plus, parce qu'ils ont fait des trucs déjà. Eux ils sont là depuis 6 heures du matin hein ?
>
> Ibrahim : Non, mais ça c'est pas bon hein ? C'était pas planifié, on devrait pas le faire. Déjà les sociaux, c'était pas planifié, après Issa 2 il a du aller les faire, maintenant ça...[513]

Si le discours religieux est ici convoqué par Ibrahim, c'est dans l'optique de contester l'organisation du travail proposée par Ahmed. Il est bien question d'une préservation du corps intime, mais ce n'est pas tant contre un risque de contamination que contre la fatigue inhérente au travail supplémentaire qui se profile. Dans d'autres cas cependant, c'est bien la présence du sale qui provoque ces débats. Les conditions de la pratique de la prière, en particulier, font régulièrement l'objet de disputes. En voici un exemple, lors d'une pause à ClariNet :

> Amadou et Youssouf attrapent des cartons sans que je comprenne tout de suite pourquoi. Je saisis de quoi il s'agit à la lumière d'un échange entre Amadou et Ibrahim. En fait, ils vont prier.
>
> Ibrahim n'est pas d'accord : Pourquoi tu vas prier comme ça ? Ça c'est *harâm* hein, Dieu il a dit tu dois prier là que c'est propre. Il faut pas prier là où c'est sale.
>
> Amadou : Mais c'est pas sale là, c'est propre.

512 Dominique SOURDEL et Janine SOURDEL-THOMINE, « Vocabulaire de l'islam », *Que sais-je ?*, 2e éd., 2013, p. 44.

513 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 14 février 2012

Ibrahim : Mais non, tu vas dans le caca de chien, le caca de souris, tu sais pas, et après tu vas prier comme ça, ça c'est pas bon hein.[514]

Cette situation nous renseigne à plus d'un titre sur le rôle de la pratique religieuse de la prière. D'abord, il apparaît clairement que tous situent cette pratique dans un espace intime. Elle concerne un corps qui doit se préserver de la saleté du travail. Tous s'entendent sur le fait qu'il faut « prier là où c'est propre ». Ce qui fait l'objet du désaccord, ce sont les limites de chacun. Amadou et Youssouf font le choix de mettre en place des protections symboliques contre la souillure, matérialisées par les cartons. Ibrahim, quant à lui, estime qu'il faut différer sa prière, transigeant avec un autre impératif de sa religion, celui de l'heure de la prière. Les deux positions semblent irréconciliables, mais il semble que ce ne soit pas là l'enjeu du débat. L'objectif du débat n'est pas tant de voir l'une des parties l'emporter, que de réaffirmer l'existence d'un corps préservé de la souillure. Dramé, en entretien, explique ainsi les choses quand je le questionne sur cette situation :

Dramé : Ibrahim il a pas raison, et Amadou il a pas raison. Parce que Amadou il veut faire la prière là-bas, et il peut faire, parce qu'il se dit « notre religion, si tu peux faire tu [dois] faire » ; [...] Ça veut dire, si t'as un problème, tu peux pas casser la tête ou oublier à faire des choses.[...] Ibrahim il a raison, parce que à la fin il peut faire la prière. À sa maison. Amadou il a raison, parce que si tu peux faire la prière pour avant, c'est mieux. Ça veut dire tu peux aller au vestiaire, tout ça, il y a pas de personnes, et tu fais tranquillement, il y a pas personne qui va voir. Ça veut dire même à la, le temps de repos, tu peux aller faire la prière, tranquillement. Et, quand il y a des gens qui discutent pour ça, ça c'est, c'est inutile, c'est inutile parce que on arrive pas à... parce que la religion il y a, il y a beaucoup de choses, que, que même dedans la religion, dedans les musulmans, dedans les catholiques, ils en discutent de choses que on arrive pas à comprendre. Parce que il y a des... il y a des gens qui disent « non c'est ça », il y a des gens qui disent « c'est ça ».[...] Laisse, il va faire, c'est sa problème. Et si Ibrahim il veut pas faire, laisse, c'est son problème. T'es pas, t'es pas... tu fais rien d'histoire. Et moi, quand je peux, moi, vraiment, quand je peux faire le prière, j'ai, il y a des fois que je fais le prière là-bas. Et il y a des fois que je fais en maison. Ça dépend la situation, d'accord ? […] Et en plus, si, si, si t'es plus propre, c'est mieux.

François : Là justement ouais, j'avais l'impression que c'était important...

Dramé : Ouais, ouais, si c'est trop sale, le pantalon, la chemise, bon, tu feras quand tu rentres à la maison et puis... parce que, ça veut dire, comme j'ai déjà expliqué, il y a des gens, dedans la religion, il y a des phrases, des versets qui te dit... ça, et il y a des versets qui te dit autre chose. Et si tu prends ce verset comme, comme obligatoire, tu vas tomber les autres versets. C'est-à-dire il y a un verset, qui dit aussi, « tu peux prendre pas tous les versets ». [...] Il y a des gens qui dit... « non, il y a un verset, qui dit que... à l'heure de faire prière, il faut faire la prière, et c'est tout ». Il y a des gens qui dit, « quand t'es plus sale, ou trop sale, tu peux pas faire le prière, au boulot tu

514 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 5 mars 2012

> peux pas faire. Si tu fais à la maison c'est pas grave. Tu as déjà fait la prière ». Tout ça c'est, pour moi c'est vrai. Ça veut dire, ça dépend la situation, mais tu prépares pas à chaque situation.[515]

Comme l'explique très bien Dramé, Ibrahim et Amadou ont tous les deux raison. Et chercher à comprendre qui des deux est dans le vrai n'a pas d'utilité. Deux impératifs religieux s'affrontent, l'heure de la prière et la nécessité d'être propre, et il n'est pas possible de concilier les deux. C'est pourquoi quand je lui demande des explications, Dramé prend un troisième parti : « tout ça pour moi c'est vrai », dit-il. Ce troisième parti, qui ne peut être pris que hors de l'action puisqu'il n'engage pas de décision quant au fait de faire ou non la prière, permet de saisir ce qui se joue en réalité. Il n'est pas question pour Dramé de trancher entre l'horaire et la propreté, mais au contraire d'affirmer l'importance des deux aspects. Quelle que soit la décision prise, il considère que l'important est de tenir compte des impératifs, et de s'adapter au mieux. Et l'un de ces impératifs est clairement la préservation du corps intime de la saleté du travail.

Alain Corbin rappelle que déjà au XVIIIème siècle, « les réformateurs caressent le projet d'évacuer tout à la fois l'ordure et le vagabond, les puanteurs de l'immondice et l'infection sociale », et que ce sont alors les pauvres, les infirmes ou les forçats qui se voient attribuer le travail de nettoyage[516]. Si la nature de leur travail et la dévalorisation du contact avec la souillure pousse les nettoyeurs et les nettoyeuses à masquer leur dégoût pour se protéger, cela ne signifie donc pas que celui-ci n'existe pas. Tout au contraire, il se retrouve dans les pratiques visant à préserver le corps des risques de la contamination du travail. L'ensemble de ces pratiques vise à constituer une frontière entre le corps intime, à préserver, et le corps nettoyeur, exposé au travail et à la souillure.

3. Des corps sexués au travail

Pour conclure ce chapitre, je m'attarderai ici sur la question du sexe au travail. Depuis les mécanismes de virilité, jusqu'aux interactions de séduction, en passant par la question de l'homosexualité ou celle de l'apparence vestimentaire, on peut montrer qu'hommes et femmes, bien qu'ils et elles partagent une même condition ouvrière, sont loin de faire face aux mêmes impératifs sociaux. En la matière, les corps ne constituent pas de simples indicateurs des normes sociales, mais le lieu même où ces normes prennent place, se développent, se répandent, mais aussi sont contestées et remises en cause. Dès lors, il convient de nous intéresser aux corps sexués comme plus que de simples révélateurs. Pour ce faire, il faut d'abord revenir sur la

515 Extrait d'entretien avec Dramé

516 Alain CORBIN, *Le miasme et la jonquille: l'odorat et l'imaginaire social, XVIIIe-XIXe siècles*, Paris, Aubier Montaigne, 1983, p. 109.

question de la masculinité et de la féminité telles qu'elles se construisent en pratique. Les pratiques masculines sont organisées par la nécessaire démonstration de sa virilité, et par le rejet des figures de la femme et de l'homosexuel. Il faut ensuite traiter de la question de l'esthétique, en expliquant notamment comment les corps des femmes nettoyeuses font l'objet d'un contrôle particulièrement strict. Enfin, analyser les rapports de séduction, qui varient largement en fonction de la situation des individus engagés dans ces rapports, permet de saisir par un autre biais le caractère sexué des expériences du travail.

3.1. Masculinité, féminité, virilité

Traiter du corps au travail, qui plus est dans le secteur du nettoyage, nécessite de s'attarder sur la question des normes de masculinité, de féminité, et de virilité. Les corps nettoyeurs sont également des corps sexués, tant dans leurs pratiques que dans les discours les décrivant. Indéniablement, un certain nombre de pratiques fréquemment décrites se retrouvent dans le travail de nettoyage : aux hommes les travaux qui mettent en jeu la force physique de manière évidente[517], aux femmes des travaux de force non moins présents, mais « souvent moins spectaculaires »[518], impliquant plutôt une capacité à « tenir au travail »[519] ; face à la dureté et la dangerosité du travail, des mécanismes de virilité se mettent en jeu, en particulier chez les hommes[520] ; l'attention à son propre corps, notamment en matière d'esthétique est tour à tour valorisée et stigmatisée quand elle concerne les ouvrières. Ces pratiques et normes sociales ne sont pas toujours aussi simples qu'il y paraît – l'attention portée à « l'effort des femmes »[521] nous en donne un indice –, et je vais m'efforcer de montrer ici les effets qu'elles ont sur les corps des ouvriers et des ouvrières.

Une des normes sociales les plus visibles en la matière, les plus attendues aussi, concerne la virilité, entendue comme valorisation d'un corps fort et résistant conçu comme l'apanage des hommes. Cette valorisation, je l'ai surtout retrouvée chez des ouvriers – mais aussi parfois chez des ouvrières – plutôt âgés, et chez les plus intégrés à la profession, ceux se voyant comme des professionnels d'un secteur, dotés de compétences, et susceptibles d'évoluer. Ainsi, à ClariNet, Ahmed – cadre, dans le nettoyage depuis longtemps, et qui envisage différentes possibilités d'évolution – est celui qui est le plus présent dans les anecdotes de mon carnet de terrain portant

517 voir notamment Marianne De TROYER, Guy LEBEER et Esteban MARTINEZ, « La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique », *op. cit.*, p. 91.
518 Thierry PILLON, « Le corps ouvrier au travail », *Travailler*, vol. 32, nº 2, 7 Août 2014, p. 162.
519 Catherine TEIGER et Françoise VOUILLOT, « Tenir au travail », *Travail, genre et sociétés*, vol. 29, nº 1, 2013, p. 23.
520 Christophe DEJOURS, *Souffrance en France : La banalisation de l'injustice sociale*, Points, éditions du Seuil, 2009, p. 148 et suivantes notamment.
521 Thierry PILLON, « Le corps ouvrier au travail », *op. cit.*, p. 161.

sur la virilité. Parmi les comportements caractéristiques de la valorisation du corps ouvrier masculin, Thierry Pillon évoque notamment l'importance du défi[522]. Qu'il s'agisse de s'affronter avec la police lors d'une manifestation, d'en venir aux mains avec un supérieur ou un autre ouvrier, la violence physique et sa mise en scène font partie des pratiques viriles du monde ouvrier depuis fort longtemps. Ahmed ne déroge pas à cette règle, comme l'illustre l'exemple suivant. Un soir, nous sommes en « nettoyage choc » à ClariNet. Depuis quelques temps, d'autres ouvriers, d'une entreprise du nord de la France, s'occupent à notre place du démontage et du remontage des rayonnages de DiscountPlus. Ce soir là, nous croisons en arrivant deux d'entre eux, que nous connaissons déjà :

> Ahmed : ça va ?
>
> Le plus jeune des ouvriers : Non ça va pas. On nous a tiré deux perceuses à 500 euros pièce hier. Elles étaient dans l'entrée là, il y avait que mes gars et tes gars, à la fin. On les a laissées cinq minutes, et elles étaient plus là.
>
> Ahmed : Écoutes, moi je suis sûr de mes gars. Alors tu sais quoi, si t'as une preuve de qui c'est, tu viens me voir, le gars je le marav' devant toi. T'as ma parole hein ? Mais je te jure que si c'est pas eux, mon gars c'est même pas la peine de revenir à Paris hein ?
>
> Je tente de calmer le jeu en expliquant à Ahmed que le gars ne nous a pas accusé, il constate juste les choses, et au final, cette dernière menace ne sera pas réitérée. En revanche, Ahmed répète plusieurs fois que s'il trouve qui a volé la perceuse, « je l'éclate devant toi ».[523]

Si le défi ne vient pas ici directement d'Ahmed, mais plutôt de l'ouvrier de l'entreprise de démontage, notre cadre relève néanmoins le gant avec empressement. Plutôt que de se contenter de nier le vol, ou de défendre « ses gars », Ahmed joue une scène virile – pas toujours très convaincante pour les présents, certes – mettant en lumière son courage et sa force physique. Qu'il s'agisse de punir les voleurs (« je le marav' devant toi », « je l'éclate ») ou de défendre son honneur (« c'est même pas la peine de revenir à Paris »), Ahmed fait la promesse de sa disposition à un affrontement violent. Ce faisant d'ailleurs, il parvient à en imposer suffisamment pour résoudre la situation en faisant cesser les accusations. En revanche, contrairement à ce que peut constater Thierry Pillon notamment chez des mineurs dans l'entre-deux guerres, Ahmed ne semble pas ici susciter d'admiration particulière des autres nettoyeurs pour son fait d'armes. Si « le regard d'autrui compte plus parfois que la violence de l'acte »[524], ici il semble que seul le regard des ouvriers de l'entreprise de démontage valorise effectivement le coup de sang

522 Thierry PILLON, *Le corps à l'ouvrage*, *op. cit.*, p. 88.
523 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, jeudi 23 février 2012
524 Thierry PILLON, *Le corps à l'ouvrage*, *op. cit.*, p. 89.

d'Ahmed. Ce n'est d'ailleurs sans doute pas par hasard que c'est face à ces hommes à la carrure forte, originaires du nord, presque des archétypes de la virilité ouvrière française, qu'Ahmed met en place ce défi. Mais pour mes collègues nettoyeurs, la chose semble sans grand effet, et nul ne manifeste une quelconque admiration ou reconnaissance envers Ahmed, qui vient pourtant d'assumer la confrontation avec les ouvriers de l'autre entreprise.

L'importance de la virilité pour Ahmed s'étend à d'autres formes que la violence physique ou sa mise en scène. La sexualité est elle aussi importante dans cette démonstration virile qui est celle d'Ahmed. Il s'agit de confirmer une masculinité infaillible aux yeux des autres, comme lorsqu'il m'interpelle un soir :

> Alors, quand t'auras fini, tu restes en contact hein ? On sortira tous les deux, tu vas voir, moi je connais plein de monde hein […]. Et puis tu verras, moi je t'emmène dans des soirées, personne peut rentrer. Moi j'arrive, c'est « bonjour Ahmed, ça va bien ? », après on rentre et tout, au comptoir t'as plein de belles femmes. Et tu sais quoi, elles veulent que baiser avec toi. T'arrives, tu te poses, elles viennent te voir « tu m'offres à boire ? », et ça ça veut dire qu'elle veut baiser avec toi. Tu payes un coup, tu discutes un peu, t'habites où, tout ça, et tu l'emmènes dans un hôtel pour la baiser. Tu fais ça trois fois dans la soirée, tu peux faire monter le truc trois fois ? Tu peux éjaculer trois fois ?[525]

La véracité du propos n'est ici absolument pas la question ; qu'Ahmed ait ou non accès à ces « soirées où personne ne peut rentrer » en réalité n'a aucune espèce d'importance, pas plus que les diverses histoires qu'il me raconte régulièrement sur ses conquêtes. Ce qui compte, c'est qu'Ahmed peut « faire monter le truc trois fois ». Ces discours crus sur la sexualité, eux aussi, je les ai essentiellement entendus dans la bouche d'ouvriers majoritairement blancs et français, ou immigrés depuis un certain temps. Ainsi, à Valévol, c'est dans les discussions avec les chefs d'équipe que surgissent en général ces propos, au détour d'un décapage par exemple. C'est Hugo, le plus haut cadre que j'ai rencontré, qui, quand je lui parle de mon allergie au latex développée au contact des gants, m'interroge immédiatement sur les conséquences sur l'usage des préservatifs d'un ton goguenard. Thomas, l'un des chefs d'équipe, se plaît à multiplier les allusions graveleuses en tout genre. Quand Aziz, un collègue ouvrier, se plaint des allers-retours qu'on lui ordonne de faire, Thomas répond :« Hé tu crois que je suis pas fatigué moi ? Je suis cassé de partout regarde ! », et baissant son pantalon, il exhibe fièrement une large cicatrice à la cuisse. Quand je lui demande de quoi il s'agit, il me dit qu'il s'est fait opérer des hanches. « De toute façon je me suis fait opérer de partout, j'ai tout refait. Sauf le zoubi ! », précise-t-il. Car si une opération classique constitue une preuve de son engagement au travail, Thomas prend garde de rappeler que son pénis, lui, est « d'origine » et en état de fonctionnement.

525 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 6 mars 2012

La valorisation des rapports sexuels fréquents n'est toutefois pas l'apanage des chefs d'équipe, et on la retrouve notamment à ClariNet, dans l'évocation courante d'une pratique appelée le « gardiennage ». J'ai mis un certain temps à comprendre ce que signifiait « faire du gardiennage », expression que j'entendais presque chaque jour dans la bouche de certain de mes collègues. Si j'ai d'abord cru qu'il s'agissait d'une référence à un travail complémentaire de gardien, le ton avec lequel ces mots étaient employés m'ont rapidement fait comprendre que l'expression signifiait plutôt une aventure d'un soir, un « plan cul », comme l'on aurait dit en un autre milieu social. Pour le nouvel an, André souhaite ainsi à Ludovic une « bonne année, beaucoup d'argent, beaucoup de gardiennage ». Un soir où Pascal paraît pressé de rentrer, Ibrahim lui lance, rieur :

> Pascal, tu vas faire du gardiennage ce soir ? C'est pas comme d'habitude hein, tu es pressé ce soir ! C'est *harâm* ça en plus ![526]

Les plaisanteries sur la sexualité sont donc également présentes chez des ouvriers comme André ou Ibrahim, qui ne s'investissent que peu dans leur travail de nettoyeur – le premier en fait un emploi d'appoint, le second, malgré son statut de chef d'équipe, ne cherche pas réellement à évoluer mais plutôt à quitter l'entreprise. Néanmoins, c'est à une virilité plus effacée que l'on a affaire ici, qui insiste moins sur la force brute et la résistance héroïque au travail ou sur la vigueur sexuelle que sur la capacité à multiplier les conquêtes, capacité admirée autant que décriée, par Ibrahim par exemple qui juge la chose « *harâm* », c'est-à-dire interdite.

À Valévol, c'est aussi la capacité à résister à la dureté du travail, qui est mise en valeur chez les hommes. Voyant mon corps s'adapter, mes épaules s'élargir au fil des semaines, Florian et Stéphane me font régulièrement des remarques se concluant sur une idée récurrente : je deviens un homme. Parfois aussi, c'est le terme d'ouvrier qui est employé, pour me féliciter de la prise de volume de mes bras. La chose se fait sur un ton paternaliste, où les « anciens » - quoi que justement, ce statut soit contestable concernant Stéphane et Florian, qui ne sont dans le secteur que depuis quelques années – se moquent gentiment du jeune débutant. Il suffit ainsi que j'arrive un jour avec une barbe mal rasée pour susciter les plaisanteries de Florian : « lundi tu me rases ça, ça ressemble à rien là ». Arrivé en retard ce jour là, je demande si je dois rester pour rattraper mes heures, et m'attire un sarcastique « Nan mais vas-y, ah lui alors, va t'occuper de ta barbe plutôt ! » en quittant le travail. Là encore, on retrouve à ClariNet le même type de processus, inscrivant la capacité à résister au travail dans une construction plus large de la masculinité, comme l'explique Amara un soir où nous restons particulièrement tard dans un magasin :

526 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, lundi 6 février 2012

> C'est vrai que c'est dur, mais c'est bien, un homme il doit fatiguer dans la vie. C'est comme ça qu'on a l'argent. C'est vrai hein ? Un homme il doit travailler, ramener de l'argent à la maison.[527]

On constate au fil des exemples que j'ai donné un élément redondant : ces références à la virilité viennent souvent s'intégrer directement au sein d'un discours sur le travail lui-même. Quand Ibrahim se moque du « gardiennage » supposé d'André, c'est pour faire remarquer qu'il semble pressé. Quand Florian raille ma barbe, c'est à l'occasion d'une discussion sur mon temps de travail. C'est donc bien souvent à l'intérieur même de l'organisation du travail que se logent les valorisations du corps masculin viril.

D'autres pratiques sont au contraires couramment dévalorisées chez les hommes, et deux figures servent pour cela de repoussoir : celle de la femme, et celle de l'homosexuel. Une trop grande attention à son propre corps semble ainsi peu courante chez les hommes. Les mains, fortement marquées, de la plupart des ouvriers ne font que rarement l'objet de commentaires. Quand je manifeste mes interrogations quant à l'effet des produits, et mes inquiétudes au sujet des maladies de peau, les réponses sont le plus souvent laconiques. « Il faudrait mettre de la crème, mais bon t'es un homme », m'expliquera un jour une ouvrière de la chaîne de restauration de l'APHP, résumant assez bien les choses. L'attention au corps et à sa santé sont des pratiques de femmes, et si elles peuvent être celles d'hommes, elles ne sont que peu dites. Tout au plus, on aperçoit dans les vestiaires un tube de crème hydratante, ou l'on constate qu'un autre ouvrier s'efforce de trouver des gants sans latex. Mais rarement l'on obtient un discours à ce sujet de la part des hommes. À l'inverse, les femmes peuvent – doivent, peut-être – faire preuve de telles préoccupations, y compris en ce qui concerne le corps des autres. Quand Antonio arrive un jour à l'hôpital, de retour après un accident du travail, Ornella, une ouvrière d'une quarantaine d'année, d'origine portugaise comme lui, lui demande ce qui s'est passé. Il ne répond que vaguement : « je suis fatigué en ce moment... ». Mais Ornella saisit sa main, et nous voyons tous qu'il a des points de suture, une plaie assez importante à la main. Le fil est encore là. Ornella s'écrie alors : « regarde moi ça, tu es tout cassé ! »[528]. Antonio, lui, s'éloigne rapidement, sans vraiment réagir.

La figure de l'homosexualité est relativement peu mobilisée, si bien qu'il est difficile d'en dire beaucoup ici. Car en la matière, la première norme, évidente, est celle d'un tabou de la question. Non pas qu'il soit absolument impossible d'en parler, mais quand la chose se présente, il s'agit toujours de parler de l'homosexuel comme d'un Autre. Des histoires se racontent, sur tel ou tel ouvrier, qui aurait profité d'une nuit passée chez un autre pour lui faire des avances, ou sur

527 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, mardi 13 mars 2012
528 Carnet de terrain, entreprise Valévol, vendredi 9 août 2013

ces deux hommes que nous apercevons dans un appartement en face de nous et qui sont « peut-être des homos » selon Ahmed. Parfois, une conversation peut s'engager sur la question de ce que l'on pense d'Eux. Stéphanie, ma collègue de la crèche des Bambins heureux, m'explique ainsi que si son fils était homosexuel, cela ne lui poserait aucun problème. Mais la question du désir homosexuel, quant à elle, est résolument absente des échanges entre nettoyeurs et nettoyeuses. En revanche, on mobilise parfois l'homosexualité pour parler de tout autre chose, comme dans l'exemple suivant à ClariNet :

> Issa 4 encourage Ibrahim à se présenter [comme délégué du personnel] (« si tu te présentes, moi je fais tout le boulot, tu me dis et c'est bon »). De mon côté je trouve un peu étrange de mettre un chef à ce poste (ce que je ne dis pas) mais exprime mon accord sur l'utilité d'un syndicat.
>
> Ibrahim objecte : « Mais tu sais quoi, à ClariNet c'est tous des pédés, on peut rien faire, dès qu'ils voient Mme Berrond ils ont peur ».
>
> Issa 4 : Moi je suis pas un pédé hein, je baisse pas mon pantalon. La dernière fois Mme Berrond elle m'a changé de magasin au dernier moment. Tu sais quoi j'ai appelé Aline [la chef de l'époque], je lui ai dit je viens pas. Elle a dit j'appelle Mme Berrond. J'ai dit ok appelle là, dis lui de m'appeler. Mme Berrond elle m'a appelé, je lui ai dit moi mon GPS il indique 69km, donc vous les payez. Elle a dit que non, elle ça faisait 30km, qu'elle payait pas. Parce que elle, elle calcule à vol d'oiseau, mais moi je dois passer par des chemins et tout. Elle a commencé à crier et tout, mais moi je lui ai dit, si c'est ça je viens pas travailler aujourd'hui, je reviens demain. Je lui ai dit de m'écouter, et finalement elle a payé.[529]

L'objet de la conversation n'est pas ici l'homosexualité en tant que désir, mais bien la résistance à la hiérarchie. Les « pédés » n'y sont alors qu'une figure négative dont il s'agit de se démarquer pour démontrer sa virilité. Et c'est bien parce qu'Issa 4 a osé défier jusqu'à Mme Berrond, la patronne de l'entreprise, qu'il peut dire qu'il « n'est pas un pédé ». Si ce type de situations s'est présentée plusieurs fois à moi, à aucun moment en revanche ne s'est posée la question du désir s'agissant de l'homosexualité.

3.2. Esthétique

Pour repérer la sexualisation des corps des nettoyeurs et des nettoyeuses, l'observation des tenues ou encore des bijoux constitue un indicateur assez utile. Le maquillage, le port de bracelets ou de colliers, ou encore celui de chaussures non professionnelles, sont autant de pratiques que les hiérarchies s'efforcent de bannir, spécialement quand il s'agit de femmes ouvrières. Cet interdit d'une trop grande attention à l'esthétique des corps féminins est formulé de manière plus ou moins claire, et souvent sous couvert d'autres impératifs, comme la sécurité.

529 Carnet de terrain, entreprise ClariNet, vendredi 16 décembre 2011

Sandrine, chef d'équipe à Valévol me parle ainsi des « interdits » à Valévol, qu'elle juge trop peu expliqués par la hiérarchie :

> Je leur explique [aux nettoyeuses]. C'est ça, comme je te dis le truc de Valévol c'est ça qui est embêtant parce que « interdit, interdit, interdit », mais pourquoi ? D'accord ? Le vernis, je leur ai dit. J'ai dit « c'est pas parce qu'on est en milieu hospitalier qu'on risque rien. Si demain on doit t'emmener en bloc, aux urgences, le vernis, tu peux peut-être perdre cinq minutes. Et cinq minutes, ça peut être cinq minutes fatales ». Tu fais un arrêt, ça peut arriver de faire un malaise, c'est les ongles. Si tu fais un arrêt cardiaque, les ongles ils deviennent bleus, d'accord, si t'as du vernis au dessus… voilà. Et après on leur dit, « vous êtes là pour faire un travail, pas pour faire la belle », mais je leur explique pourquoi. Pareil, les bijoux je leur dis « voilà, tu mets des bijoux à frou-frou, t'as les microbes qui rentrent là-dedans, tu rentres à la maison sans le vouloir tu vas griffer ton gamin, tu vas griffer ton mari, tu vas leur donner les microbes, tu sais pas ». Pourquoi. Les colliers, tu peux te baisser sans le vouloir et t'accrocher. Tu vas jeter peut-être la, tu vas casser la médaille de ta grand-mère de… est-ce que ça valait le coup ? Tu vois, c'est leur expliquer en même temps.[530]

Sans doute parce qu'elle est elle-même une femme, et qu'elle subit elle aussi ces interdits du quotidien, Sandrine éprouve manifestement le besoin de comprendre – et d'expliquer puisqu'elle retransmet ces consignes – les interdits. Quitte pour cela à adopter une logique vacillante, comme dans le cas du vernis à ongles, dont elle justifie l'interdiction par un risque d'arrêt cardiaque dont on peine à comprendre ce qu'il vient faire dans son explication. C'est qu'au fond, la véritable explication est sans doute celle qu'elle donne plus loin : « vous êtes là pour faire un travail, pas pour faire la belle ». Si cette injonction est particulièrement présente à Valévol, on la retrouve aussi à la crèche des Bambins heureux. Stéphanie, ma collègue agent de service, constate un jour que je ne porte pas de « surchaussures », sortes de tissus évitant de contaminer l'intérieur de la crèche. Je dispose en effet de chaussures que j'utilise uniquement pour le travail, et la directrice m'a autorisé à les porter sans sur-chaussures lors de l'entretien d'embauche. Ne le sachant pas, Stéphanie me dit : « tu sais tu dois mettre des surchaussures, moi je me fais tout le temps engueuler... »[531]. Pourtant, elle a la même pratique que moi, à savoir porter des chaussures réservées au travail. C'est que les hommes disposent quant à eux de plus de liberté dans l'usage de leurs différentes tenues. Si une distinction claire est attendue – et souvent constatée – chez les femmes entre tenue de travail et tenue « civile », c'est moins le cas des hommes. Aux abords de l'hôpital, on croise ainsi régulièrement des ouvriers de Valévol, sortis en tenue de travail. De mon côté, je réside à une dizaine de minutes de l'hôpital et fait mon trajet en

530 Extrait d'entretien avec Sandrine
531 Carnet de terrain, crèche des Bambins heureux, vendredi 6 juillet 2012

tenue, ce que personne ne semble relever. À l'inverse, les ouvrières se métamorphosent à leur sortie de l'hôpital, si bien qu'un nouveau venu ne les reconnaît même plus.

Je m'en suis rendu compte à la suite d'une mésaventure, survenue alors que je travaillais depuis déjà un mois sur mon second contrat à Valévol. Alors que je me rends au local de pointage, ma journée finie, je remarque une femme juste devant moi dans le couloir qui me mène à un ascenseur. Grande, blonde, elle porte des talons hauts et une longue jupe. Un débardeur laisse apparaître un grand tatouage dans son dos, représentant une croix. Quelque peu ému par sa présence, je n'ose pas trop la regarder, mais nous parcourons le long couloir presque au même rythme, et rentrons dans le même ascenseur. La femme me lance alors un « Bonjour, ça va ? », qui me désarçonne. Je me rends alors compte qu'il s'agit d'une collègue, dont la tenue, les cheveux détachés, m'avaient empêché de la reconnaître. Nous discutons un peu avec cette femme, Helena, qui me demande si je suis en CDI ou en CDD :

> François : J'ai un CDD moi, jusqu'au premier septembre là. Et toi ?
>
> Helena : Moi j'ai un CDI. Ouais ça fait 15 ans que je suis là moi, j'en ai un peu marre, mais bon pas le choix, quand t'as deux gamins... j'ai eu de la chance de trouver ça à l'époque donc voilà...[532]

En réalité, si je ne crois pas lui avoir jamais parlé auparavant, je connais cette ouvrière, que j'ai vu plusieurs fois au local de pointage. Cependant, c'est la première fois que je la croise dans une tenue qui n'est pas celle de son travail, et la différence est assez radicale, ce qui se traduit par ma propre gêne. De la même manière, je reconnaîtrai à peine Sandrine le jour de notre entretien. Elle qui au travail est toujours en pantalon, et dont je n'ai jamais remarqué le maquillage, se présente ce jour là en jupe, avec de grandes bottes en cuir, les yeux maquillés. Cette dissociation du corps intime et du corps au travail, Pillon la relève dans le récit de Christiane Peyre, ouvrière dans une usine de sucre. Une fois dans les vestiaires, « les ouvrières retrouvent leur corps de femme, se débarrassent de leur sucre, de leur blouse, retrouvent une intimité, affirment leur désir de plaire dans une provocation réglée et réconfortante »[533].

Il ne faudrait pas pour autant croire que les ouvrières du nettoyage laissent toute attention à l'esthétique au vestiaire, et ne la récupèrent qu'en quittant le travail. Quoique ce soit en partie ce qu'exige d'elles l'entreprise, si ces interdits sont évoqués si ouvertement par Sandrine, c'est qu'ils sont sans cesse transgressés, de manière plus ou moins franche. Par leur refus de soumettre l'esthétique de leur corps à la volonté de l'entreprise et des hommes, les ouvrières résistent aussi

532 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 1er juillet
533 Thierry PILLON, *Le corps à l'ouvrage*, *op. cit.*, p. 125.

à la domination masculine comme salariale dans leur pratiques quotidiennes, affirmant qu'un corps de femme n'est pas nécessairement inactif et par conséquent hors du travail. Si les normes du travail imposent à toutes et tous une certaine retenue, de petites entorses aux règles permettent l'expression d'une féminité devenue presque transgressive. Certaines ouvrières de l'hôpital s'acharnent à garder un bijou, ou du vernis à ongles. Stéphanie, à la crèche, refuse le port de la fameuse « charlotte » quand elle prépare la nourriture, et ne la mettra que lors de la visite d'une inspectrice, laissant apercevoir une tolérance de la part de la direction en temps normal. Cette tolérance semble la marque d'une hiérarchie intermédiaire, relativement proche des ouvriers et ouvrières, comme le montre ce constat de Sandrine :

> Ce que je n'aime pas en eux [ses supérieurs, à commencer par Florian], c'est qu'ils expliquent pas les interdits. Donc moi j'essaye de leur expliquer, ça marche, mais moi j'ai vu des agents se foutre pleinement de l'avis de… de Florian. C'est genre elle arrive avec un collier, il lui a dit : « Oh il est beau ton collier, j'espère que quand je monterai dans le service tu l'auras pas, enfin tu l'auras plus », de là il est parti, j'ai dit à la fille « oublie pas d'enlever ton collier », elle me répond « mais qu'est-ce que tu crois qu'il va monter ? ». Donc t'as compris… avec le ton, l'intonation de la voix, ça ça veut dire : « Jamais il montera, mon collier il sera là jusqu'à ce que je parte ». Donc t'en as tu vas réussir à leur expliquer l'interdit et elles vont le faire, et t'en as d'autres, comme c'est depuis le début…. Donc là il me disait « donne les noms et on convoque », je disais « ben c'est clair, on va dire 95 % du personnel tu peux le convoquer ». 95 %. Abus de téléphone, parce que maintenant on oublie mais il y a un temps où il y avait pas de portable, d'accord. Abus de téléphone, le maquillage, abus de pauses…[534]

Cette hiérarchie intermédiaire, contrainte de tolérer certains écarts, est en première ligne de la domination, et se voit forcée à cette tolérance pour continuer à se faire obéir. Ce n'est d'ailleurs pas pour rien que la question des bijoux est mêlée dans le discours de Sandrine avec celle du téléphone, mais aussi des « abus de pauses », caractéristiques du freinage. C'est en effet la même faiblesse dans l'autorité qui permet ces différentes pratiques de résistance au travail, qu'il s'agisse de refuser le rythme de l'entreprise ou son contrôle des corps notamment féminins.

3.3. Séduction

Si les corps féminins et masculins se construisent différemment tout en partageant des réalités du travail en partie communes, ils ne se construisent cependant pas l'un sans l'autre, mais dans une permanente relation. Les espaces de travail ont beau en effet être particulièrement divisés sexuellement, hommes et femmes se croisent, et interagissent fréquemment. Les rapports de séduction constituent dès lors un enjeu central des relations sociales entre ouvriers et

534 Extrait d'entretien avec Sandrine

ouvrières, mais aussi entre ces derniers et les personnes qui les entourent (clientes, usagers du lieu, autres travailleuses…).

À ClariNet, c'est essentiellement entre certains de mes collègues et des caissières de DiscountPlus que j'ai pu observer des relations de séduction. Le plus souvent d'ailleurs, en fait de drague, on assistait surtout à des tentatives à sens unique d'établir un lien. La plupart des caissières ne répondaient que peu aux appels du pied des ouvriers, qui n'étaient d'ailleurs que peu nombreux à tenter une approche qu'ils savaient presque perdue d'avance. C'est que malgré la vague proximité sociale qui peut exister entre les deux profils professionnels, on a toujours affaire à une relation fondamentalement inégale. Le cadre des interactions est celui d'une relation de service. Bien que les caissières ne nous donnent pas d'ordres, elles n'en étaient pas moins des salariées du donneur d'ordres, et disposaient de privilèges à cet égard. Dès lors, il devenait particulièrement difficile d'instaurer un véritable échange sortant du cadre de cette inégalité, et seuls les plus hardis s'y essayaient. Ces derniers étaient aussi ceux qui avaient le plus d'atouts à faire valoir. Très rarement, il s'agissait d'ouvriers à temps complet : ce sont plutôt des ouvriers qui disposaient par ailleurs d'une situation stable, et d'un second emploi à ClariNet, qui tentaient de se faire remarquer. La seule exception était le cas d'Ahmed, qui lui pouvait jouer sur sa position de cadre pour se mettre en valeur. Face à ces tentatives, les caissières adoptaient différentes attitudes. Le plus souvent, elles se contentaient de repousser ces avances comme l'a très bien décrit Colette Guillaumin : « les femmes restreignent sans cesse leur usage de l'espace, les hommes le maximalisent »[535]. Ce qui se joue n'est dès lors plus tant du registre de la séduction que de l'occupation masculine de l'espace, et les caissières s’effaçaient, ignoraient, s'éloignaient de, voire fuyaient l'interaction. Dans d'autres cas, c'est un rappel des positions sociales inégales qui venait couper court à la discussion. Lorsqu'un soir, André tente de retenir une caissière sur le point de partir en lui lançant une plaisanterie, elle répond en me désignant : « Ah mais il y a que lui qui bosse en fait ! Vous vous faites rien ! », manière de rappeler sa place à André : celle d'un travailleur, en partie à son service.

Les rapports de séduction entre nettoyeurs ou nettoyeuses et clients ou usagers ne se résument pour autant pas à cette situation d'inégalité. C'était en particulier le cas à la crèche, où mon statut officiel de collègue rendait possible l'instauration de rapports de séduction avec les professionnelles de la petite enfance. Il est d'ailleurs remarquable que la manifestation la plus visible de cette possibilité ne consista pas en une relation, mais en des discours sur de possibles relations. Nadia, ayant remarqué qu’Anaïs était célibataire et de mon âge, se plaisait à plaisanter

535 Colette GUILLAUMIN, *Sexe, race et pratique du pouvoir: l’idée de nature*, Paris, Côté-femmes, coll. « Recherches », 1992, p. 132.

à notre sujet, pour peu que nous nous soyons assis l'un à côté de l'autre durant le repas. Avec Fanny, nous avions pris pour habitude de prétendre être amoureux, en réponse ironique aux commérages des professionnelles les plus diplômées. Si de fait ces relations ne risquaient que fort peu de devenir intimes, ces plaisanteries témoignent néanmoins de la non-absurdité de la chose.

Le jeu autour des rapports de séduction entre nettoyeurs et nettoyeuses constitue quant à lui une manière d'intégrer les nouveaux venus, en particulier quand ils sont jeunes. Certaines ouvrières expérimentées n'hésitent d'ailleurs pas à renverser les rôles de la domination masculine à cette occasion. Guillaumin relevait, à juste titre, une construction sexuée du « corps pour les autres » dans l'espace public construite autour de l'évitement pour les femmes, et de la confrontation pour les hommes[536]. Si l'analyse correspond globalement bien aux relations de séductions telles qu'elles se déroulent le plus souvent dans le travail de nettoyage, le cas de nettoyeuses au contraire entreprenantes, souvent sur le ton de l'humour, pour mettre mal-à-l'aise un jeune homme, n'est pas si rare. À Valévol, c'est Sofia, qui m'interpelle en m'appelant « beau gosse ». Ornella, elle, va plus loin dans ce jeu. Alors que je suis chargé de nettoyer les vestiaires des femmes de Valévol, quelques unes d'entre elles sont justement en pause, et discutent dans un coin du vestiaires. Quand Ornella arrive et me voit, elle s'écrie :

> Ah, François ! Tu es là ! C'est pour ça qu'elles restent hein ! Un beau jeune homme comme ça, moi aussi je vais rester hein ![537]

Ce faisant, Ornella me met mal-à-l'aise, et le sait d'ailleurs très bien. Mais si elle est en mesure de le faire, c'est aussi parce que suffisamment de choses nous séparent, à commencer par nos âges – Ornella a une quarantaine d'années, et moi 24 ans à ce moment, pour que la plaisanterie ne fasse aucun doute. C'est sans doute la raison pour laquelle ce type de plaisanteries est généralement le fait de femmes relativement âgées s'adressant à de jeunes hommes. Les rapports de séduction entre nettoyeurs et nettoyeuses du même âge sont nettement plus complexes à décrypter, notamment parce qu'ils ne sont que peu visibles. À aucun moment je n'ai par exemple été en mesure d'identifier un couple, ni même deux individus dont j'aurais eu une connaissance certaine des rapports intimes. Ce qui se rapproche finalement le plus d'une forme de séduction, ce sont les « petits noms » que se donnent les nettoyeurs et les nettoyeuses. « T'es un coeur », « merci ma belle », ces expressions récurrentes, c'est surtout dans la bouche de chefs d'équipe que je les ai entendues, notamment à Valévol. Sans qu'il me soit possible d'en dire beaucoup plus, il est probable que ce type de discours ne soit pas déconnecté d'un autre réalité

536 *Ibid.*, p. 137-139.
537 Carnet de terrain, entreprise Valévol, lundi 29 juillet 2013

bien connue des syndicalistes du secteur, celle du harcèlement sexuel au travail. Si mes propres terrains n'ont pas, notamment du fait que je n'ai finalement que relativement peu travaillé dans des contextes mixtes, mis en évidence cette réalité, la fréquence de telle affaires faisait dire à Nathalie Bonnet, une secrétaire fédérale de SUD-Rail citée par Bastamag : « les violences sexuelles dans le secteur du nettoyage, c'est malheureusement très commun »[538].

Les corps des nettoyeurs et ceux des nettoyeuses ne sont donc pas les mêmes. Les uns circulent plus que les autres. Des corps masculins, construits autour de la force et la virilité, s'opposent aux corps féminins invisibilisés et contrôlés. La manière dont les hommes et les femmes agissent, résistent, supportent le travail, mobilisent leurs corps, varient donc largement en fonction de leur position sociale, comme nous venons de le voir, mais aussi de leur histoire, des techniques dont ils ont pu hériter, et des caractéristiques précises de leur travail. Il n'existe donc pas un mais des corps nettoyeurs, qui partagent certaines réalités, mais les vivent différemment. Ces différences ne sauraient cependant s'expliquer uniquement par les rapports sociaux au travail, tant elles dépendent aussi du vécu hors travail, de l'habitat, ou encore de la situation familiale, que je me suis efforcé de faire ressortir dans les portraits de nettoyeurs et de nettoyeuses tout au long de la thèse.

538 Nolwenn WEILER, *Harcèlement sexuel au travail : des salariées sanctionnées pour avoir parlé ?*, http://www.bastamag.net/Harcelement-sexuel-au-travail-des, consulté le 31 août 2015.

Conclusion

Il n'existe pas une, mais bien plusieurs manières de vivre le travail de nettoyage. C'est presque une évidence que de le dire, mais c'est à démontrer et à préciser cette affirmation que j'ai consacré mon attention. Pour cela, nous avons vu qu'il est essentiel de prendre les faits sociaux en tant qu'ils sont vécus par des individus. Ces individus sont pris dans des processus d'assujettissement et de subjectivation divers, qui engendrent différentes façons d'être nettoyeur ou nettoyeuse. Ils et elles ne se trouvent pas tous dans la même position sociale, ce qui transforme leur expérience du travail et des relations sociales qui s'y déroulent. Pour autant, on peut repérer non pas des constantes mais plutôt des redondances dans ces positions sociales. Le fait d'être une femme, de disposer d'un capital scolaire faible, d'être immigré et/ou étranger, ou même de ne disposer que de peu d'options sur le marché de l'emploi, ne constitue pas la réalité de tous les nettoyeurs et nettoyeuses. En revanche, la majeure partie des ouvriers et ouvrières du nettoyage font l'expérience de positions sociales dévalorisées, offrant des perspectives limitées, et souvent subordonnées. Autrement dit, c'est bien à une profession des classes populaires que nous avons affaire quand nous parlons de nettoyage.

Cette appartenance aux classes populaires, j'ai montré qu'elle pouvait aussi être décelée dans ce qui entoure le travail de nettoyage dans la vie de ses exécutants, à commencer par leurs autres activités salariées. Les nettoyeurs et les nettoyeuses cumulent fréquemment plusieurs emplois, souvent ouvriers ou employés. Le nettoyage ne constitue en revanche pas le même type de ressource pour chacun. Si pour certains, il s'agit de la principale source de revenus, d'autres, comme la majorité des ouvriers en CDD de ClariNet, en font plutôt une ressource complémentaire dans un budget souvent serré. Pour d'autres encore, il n'est possible de parler ni de complément, ni de revenu principal. Un emploi de nettoyeuse à temps partiel peut ainsi être cumulé avec un autre emploi à temps partiel – potentiellement dans le même secteur –, mais aussi des aides sociales de diverses natures (allocations familiales, aide au retour à l'emploi…). Par ailleurs, il est nécessaire dans de nombreux cas de tenir compte non seulement des revenus du nettoyeur ou de la nettoyeuse, mais aussi de ceux des autres membres du réseau familial ou du foyer quand il existe. Et un même temps partiel peut se révéler dans certains cas le dernier lien au monde du travail d'un individu en voie de désaffiliation, ou un revenu complémentaire dans un foyer dont la majeure partie du revenu est assurée par le conjoint ou la conjointe.

Pour tenir compte de ces diverses réalités, pour tenter d'en saisir les variations et les redondances, j'ai souligné l'importance de leur dimension expérientielle. Nous avons vu comment cette attention en est venue à fortement influencer ma méthode. La manière dont j'ai procédé dans la réalisation de l'enquête constitue dès lors un élément aussi important que les

résultats à strictement parler. Pour pouvoir comprendre ce qui se joue dans l'expérience du travail de nettoyage, j'ai fait appel à ma propre expérience de chercheur-nettoyeur, autant qu'à des données plus classiques comme les comptes-rendus d'observation, les entretiens, ou l'analyse statistique. Pour faire de mon expérience une source de données scientifiques, un travail de réflexivité et d'objectivation était fondamental. C'est pourquoi j'ai accordé une large partie du développement à l'explicitation de ma propre position, à la manière dont cette dernière a pu influencer voire biaiser mes analyses, aux outils mis en œuvre pour limiter ces biais. Mais nous avons également vu que l'immersion qui a été la mienne gagne à être envisagée certes comme une limite, mais aussi comme un atout de l'enquête. L'expérience d'un chercheur dans le monde ouvrier, si tant est qu'elle soit objectivée en partant de ses spécificités, peut rendre visibles certains éléments qui paraissent banals et sont devenus invisibles aux yeux des nettoyeurs et des nettoyeuses.

Il n'est pas question d'affirmer par là que je serais mieux à même de comprendre l'expérience du nettoyage que les premiers et premières concernées. C'est plutôt du côté de ma propre attention à telle ou telle question que l'expérience directe a pu constituer un avantage. Si l'observation des ouvriers et des ouvrières, les entretiens, ou l'analyse statistique m'ont permis de vérifier – ou non – le caractère partagé de mon propre vécu, mon implication en tant qu'ouvrier m'a apporté nombre d'intuitions, parfois peu formulées par les individus de l'enquête. Si ces intuitions ont joué un rôle central dans une démarche qui s'établit clairement comme inductive, il fut nécessaire de les objectiver, pour passer d'une expérience individuelle formulée sans recul, à une interprétation du social reposant sur des faits solidement établis. Pour raconter l'expérience ouvrière, il me fallait donc paradoxalement opérer un mouvement de distanciation de la mienne propre, et en questionner la pertinence. Au-delà de la démarche générale, qui pourrait ne constituer qu'un vœu pieux, j'ai donc mis en œuvre un certains nombre d'outils techniques pour rendre sociologiquement pertinentes des informations fortement imprégnées de mes propres affects.

Dans un premier temps, le carnet de terrain lui-même, et son traitement, ont tenu une place centrale dans ce processus. Si les vertus du premier ont été largement développées par toute une littérature scientifique, je disposais de moins d'éléments quant à la méthode d'analyse à appliquer. C'est la raison pour laquelle je me suis efforcé de rendre compte dans le détail des procédures utilisées, à commencer par les outils informatiques, pour le traitement de ces données. J'ai alors dit comment ces modalités techniques étaient construites pour favoriser tant l'objectivation de la réalité sociale, que la volonté de ne pas perdre certaines intuitions, quitte à

montrer qu'elles s'avéraient finalement fausses. À un niveau plus englobant, le croisement des différentes sources a également constitué l'une des bases de l'établissement de faits solides. Afin de renforcer la puissance de certaines analyses, comme par exemple le rôle joué par la faiblesse des salaires ou encore par la présence massive de temps partiels subis dans l'organisation du travail, j'ai mobilisé les statistiques, notamment celles de l'enquête emploi. Les entretiens m'ont permis de confronter, de manière plus ou moins directe, certaines de mes hypothèses au discours des nettoyeurs et des nettoyeuses. La méthode qui a été la mienne, si elle n'est donc pas infaillible, présente l'avantage d'avoir été largement exposée dans la première partie, dans un double souci de permettre aux sociologues académiques de vérifier sa solidité, et aux « profanes » de juger des méthodes souvent obscures de la sociologie.

Je me suis également préoccupé longuement des définitions et des catégories mobilisées par la thèse. J'ai ainsi jugé nécessaire de donner au lecteur et la lectrice une définition précise du nettoyage, que j'ai envisagé comme activité ouvrière et salariée visant à retirer la souillure d'un espace ou d'un objet considéré comme sale, jusqu'à un état qualifié de propreté convenu à l'avance. J'aurais pu partir d'une autre définition, par exemple en me restreignant aux activités prenant place dans une entreprise spécialisée, afin de resserrer la focale sur la question de la sous-traitance. J'ai choisi la première définition pour plusieurs raisons. D'abord, elle correspond à l'optique de ma thèse qui était de me centrer sur une expérience corporelle. Mettre de côté des activités dont la principale différence réside dans l'absence de relation de sous-traitance aurait donc été un problème. En revanche, d'autres éléments fondamentaux ne pouvaient être écartés de cette définition. Le caractère ouvrier du travail de nettoyage, son rapport à la matière et le caractère relatif de l'évaluation de son résultat sont des points essentiels à la compréhension des analyses qui sont les miennes. Les catégories utilisées pour désigner les individus dont il était question ont également fait l'objet d'un questionnement approfondi. Nous avons constaté que la catégorie de nettoyeur et de nettoyeuse n'était que relativement peu mobilisée par les individus. C'est donc surtout comme catégorie de la sociologie que je l'ai traitée.

Notre question de départ consistait à se demander si les nettoyeurs et les nettoyeuses formaient un véritable groupe professionnel, ou s'il fallait plutôt les considérer comme une fraction des classes populaires. La structuration du secteur met au jour une activité pour laquelle l'emploi fait largement appel à des processus qui ne sont pas propres au nettoyage. J'ai montré que les ouvriers et ouvrières de l'enquête avaient souvent plusieurs employeurs, soit qu'ils occupent plusieurs emplois de nettoyage, soit qu'ils aient une autre activité. De la même manière que certains sont en situation de multi-activité, d'autres ont occupé un autre emploi dans le passé.

Anciens ou actuels ouvriers du bâtiment, ou de l'automobile, ex-agente de service en établissement scolaire ou caissière, les histoires de vie révèlent des trajectoires sociales variées, mais où l'on retrouve fréquemment des emplois peu qualifiés ou encore des périodes de chômage. Pour autant, nous avons également constaté qu'il n'était pas impossible de relever des spécificités du secteur du nettoyage en matière d'emploi. Le cadre particulier au sein duquel il se déploie dans la majorité des cas entremêle des relations sociales de type salarial et de service. Le cas de la sous-traitance en est un exemple, mais la relation de service est une réalité y compris pour les nettoyeurs et nettoyeuses dont le travail est encore internalisé. L'une des caractéristiques du travail des ouvriers et ouvrières du nettoyage est de se trouver dans cette situation de double subordination, à la hiérarchie de leur entreprise d'une part, et aux salariés et surtout à la hiérarchie du donneur d'ordres d'autre part. Cependant ce n'est pas là une spécificité du seul travail de nettoyage, mais plutôt de la sous-traitance. Ce qui est en revanche particulier aux nettoyeuses et aux nettoyeurs, c'est le fait que dans la quasi-totalité des cas, leur travail est considéré comme le moins important. La relation de service s'organise autour d'une faible reconnaissance du travail de nettoyage, dont les exécutants sont les derniers à pouvoir occuper les espaces-temps partagés.

Face à cette situation, certains individus, aux positions sociales généralement plus favorables, choisissent de se définir comme professionnels du secteur. On peut véritablement parler pour ces individus de stratégies de carrière dans le secteur. Ils (plus rarement elles) s'efforcent d'obtenir des promotions ou des primes en s'investissant dans leur travail de manière profonde. La manière dont ces individus parlent de leur travail mobilise souvent un langage spécifique, faisant appel à un certain nombre de termes techniques, dont la compréhension est difficile pour des profanes. Les machines sont distinguées les unes des autres, les méthodes de lavage des sols sont discutées en détail au regard de leur coût et de leur performance, l'efficacité des produits fait l'objet de nombreuses conversations. Cette mobilisation d'un langage propre à la profession participe largement de la revalorisation d'une activité plus souvent désignée comme « non qualifiée ». Si ces individus, minoritaires, s'investissent autant, c'est aussi qu'ils savent qu'ils ont des chances raisonnables d'améliorer leur situation. Susceptibles de se voir à terme proposer un poste de chef d'équipe, par exemple, leur investissement est mesuré.

La majorité des nettoyeurs et des nettoyeuses, à l'inverse, ne s'identifient que peu à leur entreprise, et ne cherchent pas réellement à se démarquer comme de « bons ouvriers » ou de « bonnes ouvrières ». On l'a d'ailleurs constaté au travers de l'analyse quantitative, qui révèle une ancienneté plutôt plus faible que dans les autres secteurs. La fidélité des ouvrières et ouvriers du

nettoyage à leur entreprise semble ainsi être à la hauteur des opportunités qu'ils y trouvent. Ils n'hésitent donc pas à changer d'employeur régulièrement, au gré des possibilités qui leur sont offertes, ce qui explique en partie la relativement faible présence des formes de contrat les plus précaires, les employeurs cherchant plutôt à retenir leurs ouvriers et ouvrières. Ces changements d'employeurs sont d'ailleurs tellement fréquents qu'ils sont parfois favorisés par le droit. Une annexe de la convention collective de la branche rend ainsi obligatoire la reprise des ouvriers et ouvrières du site par l'entreprise entrante quand un contrat de sous-traitance est renégocié, favorisant les passages d'une entreprise à une autre.

Toutefois, nous avons aussi vu que les évolutions envisagées – et parfois vécues – par les nettoyeurs et les nettoyeuses ne se limitent pas à ce secteur. Tout au contraire, nombreux sont ceux qui cherchent à exercer, ou exercent en parallèle une autre activité. Les opportunités de mobilité professionnelle résident parfois dans ce qui entoure le travail de nettoyage, et tout particulièrement dans les relations avec les autres travailleurs et travailleuses en présence. Arborio avait déjà montré d'ailleurs que le métier d'aide-soignante constituait une importance perspective d'évolution des agentes de service hospitaliser[539], l'hôpital constituant un espace commun à ces deux professions. On retrouve très clairement le même processus à la crèche des Bambins heureux, où certaines professionnelles de la petite enfance sont d'anciennes agentes de service. Les nettoyeurs et les nettoyeuses se saisissent ainsi de leurs relations avec d'autres travailleurs – chauffeurs-livreurs, manutentionnaires, aides-soignantes, ouvrières de la restauration, etc – pour se ménager des opportunités de mobilité ascendante. J'ai montré que ces relations peuvent être mises à profit tant directement – par le biais du « piston » par exemple – qu'indirectement – pour se renseigner sur les conditions de travail de l'emploi envisagé, ou les meilleurs moments pour y postuler.

Je me suis également efforcé de mettre au jour des rapports sociaux de domination, en les objectivant dans des pratiques concrètes, plus ou moins quotidiennes. Il s'agissait alors de saisir ces rapports au travers d'une approche empirique, qui s'intéresse aux relations sociales, aux divisions du travail observées. Par ailleurs, la domination a été envisagée non seulement sous l'angle de sa réactualisation et des ressorts de sa perpétuation, que sous celui de sa contestation et des résistances qui lui sont opposées. Le principal résultat de cette analyse est que la domination dans le nettoyage se distingue par son caractère relativement fragile. Si dans quelques cas particuliers – ouvriers et ouvrières les plus précaires notamment – l'on peut observer une domination brutale à l'œuvre, qui ne s'encombre pas de précautions, ce n'est pas la réalité la plus

539 Anne-Marie ARBORIO, « Quand le « sale boulot » fait le métier : les aides-soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital », *op. cit*.

courante. Au contraire, les dominants, notamment du fait des faibles rémunérations et des conditions de travail imposées, se trouvent dans l'obligation de légitimer une domination fondamentalement illégitime. Pour montrer comment cette légitimité se construit, je suis reparti de la conception weberienne de la domination. J'ai montré que le maintien de cette dernière reposait, comme l'indiquait Weber, sur deux mécanismes principaux, mais également que ces mécanismes pouvaient être étudiés dans leur envers, c'est-à-dire en tant qu'ils sont remis en question par les dominés.

Le premier de ces mécanismes est lié à la capacité qu'ont les dominants de contraindre les intérêts matériels des dominés. La propriété des moyens de production, mais aussi le contrôle de l'embauche et de l'attribution des heures supplémentaires permet aux employeurs – au sens large incluant tant les patrons d'entreprise que les cadres à qui ils peuvent déléguer la gestion de ces moyens – de contraindre les ouvriers et ouvrières à consentir à la domination. J'ai par exemple montré comment la pénurie chronique de matériel dans les deux entreprises de nettoyage étudiées peut être utilisée par la hiérarchie comme moyen de contrainte. En attribuant à certains un matériel de meilleure qualité, ou en refusant à d'autres quelques chiffons supplémentaires, les employeurs disposent d'un moyen de pression non négligeable pour obtenir l'obéissance. Mais c'est sans doute le contrôle sur la répartition des tâches et des heures de travail qui contraint le plus les intérêts des ouvriers et ouvrières. L'attribution de tâches moins pénibles ou mieux rémunérées, l'embauche d'une personne recommandée par tel ou tel ouvrier, la proposition de réaliser des heures supplémentaires, sont indéniablement des atouts dont disposent les dominants.

Pour autant, cette maîtrise des intérêts des dominés par les dominants est loin d'être absolue, et nous avons vu que les ouvriers et ouvrières du nettoyage sont capables de résister voire de renverser ce rapport de forces. En exerçant collectivement des formes de freinage de la production, ils sont en mesure de peser eux aussi sur les intérêts des dominants. La grève est quant à elle une forme d'action d'autant plus efficace qu'elle frappe des entreprises en situation de sous-traitance, qui voient leur contrat menacé si le travail n'est pas réalisé. Alors que l'externalisation du travail a d'une manière générale plutôt dégradé les conditions de son exécution, il convient de constater qu'elle offre également prise à des modalités de résistance jusqu'alors inexplorées. Tout particulièrement la position ambivalente des donneurs d'ordres, qui se déchargent de leurs responsabilités sur les entreprises de nettoyage mais se voient parfois forcés d'intervenir quand un conflit se fait trop visible, peut constituer une faille dans la domination que subissent les nettoyeurs et les nettoyeuses. Une autre caractéristique des

résistances que mettent en œuvre ces ouvriers et ces ouvrières est la visibilisation qu'elles opèrent. Si le travail de nettoyage se distingue par son invisibilité, la grève produit au contraire, plus qu'ailleurs sans doute, un effet d'irruption des travailleurs et travailleuses dans l'espace public. L'accumulation des déchets, résultat d'un travail qui n'est plus accompli, vient rappeler à toutes et tous la présence des nettoyeurs et des nettoyeuses, et l'importance de leur travail. Cet effet de visibilisation est d'ailleurs tellement important que les grévistes adoptent parfois des pratiques visant à l'accentuer, en allant jusqu'à salir volontairement leur lieu de travail par exemple.

L'autre levier essentiel de la domination sur lequel j'ai insisté dans cette thèse est celui de son exercice par une autorité légitimée. L'obéissance des ouvriers et des ouvrières n'est pas seulement fonction de leurs intérêts, et la domination ne peut, du moins c'est ce que je me suis efforcé de démontrer, être comprise entièrement par une approche strictement matérialiste. Pour se faire obéir, les dominants – qui peuvent être les employeurs mais aussi d'autres ouvriers et ouvrières – peuvent donc faire appel à leur autorité. Celle-ci peut être légitimée de différentes manières, et en particulier selon les trois vertus – tradition, rationalité de la loi, charisme – mises en avant par Weber. La domination comme pouvoir autoritaire de donner des ordres repose alors sur la reconnaissance par les dominés de cette légitimité. Cette reconnaissance, nous l'avons vu, est intimement liée à celle d'un savoir détenu par celui ou celle qui exerce l'autorité. C'est d'ailleurs également sur cette base qu'elle peut être remise en question. Quand un dominant fait la preuve de son absence de savoir, par exemple en donnant l'ordre d'utiliser le mauvais outil pour nettoyer un espace, son autorité se trouve délégitimée. Cela ne signifie pas pour autant que la domination ne peut plus s'exercer, mais elle est d'autant plus fragilisée qu'elle n’apparaît plus comme légitime.

Je me suis par ailleurs intéressé à la place que tient le respect dans le maintien de la domination mais aussi dans les résistances qui s'y opposent. Pour être reconnue, l'autorité semble en effet devoir s'exercer d'une manière bien spécifique. Le mot même de respect est omniprésent dans les discours tant des nettoyeurs et des nettoyeuses – qui mettent régulièrement en avant le scandale que constitue le manque de respect, notamment quand il vient d'un détenteur de l'autorité –, que de leurs hiérarchies. C'est d'abord dans la manière de donner les ordres que se manifeste la fragilité de l'autorité. La forme même de ces ordres, donnés au travers d'énoncés à la forme indicative ou interrogative plutôt qu'impérative, laisse deviner une autorité qui doit s'efforcer de ne pas trop apparaître. « J'ai pas de chef moi », vont jusqu'à dire un nombre non négligeable d'ouvriers et d'ouvrières. Ces derniers sont tout à fait conscients du caractère erroné

de cette affirmation si on la comprend au sens de l'absence de supérieur hiérarchique. Ce qu'ils signifient en disant cela, c'est bien plus qu'ils ne reconnaissent nulle autorité à ces supérieurs, ou plus précisément, qu'ils ne leur reconnaissent cette autorité qu'à la condition que du respect leur soit manifesté. Quand, à l'inverse, des nettoyeurs ou des nettoyeuses considèrent qu'on leur manque de respect, cela peut entraîner une contestation plus ou moins profonde de l'autorité. Cette contestation peut se concrétiser par le refus d'obéir à un ordre précis – ce dont les dominants s'accommoderont généralement sans trop de difficulté –, mais aussi sous des formes plus menaçantes pour la domination, comme la remise en cause systématique des ordres d'un supérieur voire de la hiérarchie dans son entier. Il existe toutefois, quoique j'en ai moins traité dans la thèse, des situations où la domination se passe ostensiblement de tout respect. Si les chefs d'équipe cherchent en général à se faire reconnaître comme « de bons chefs », et à reconnaître explicitement une dignité aux ouvriers et ouvrières, il arrive qu'au contraire l'insulte et le harcèlement soient présents sur les « chantiers ». C'est quand des ouvriers sont dans des positions particulièrement précaires – soit de par leur statut, dans le cas par exemple du travail intérimaire ou des CDD, soit de par une situation qui les rend particulièrement dépendants d'une entreprise précise – que les dominants ne cherchent plus à dissimuler leur action derrière des marques de respect. Dans ces cas, la capacité qu'ont ces dominants à contraindre les intérêts des dominés est telle que la présence d'une autorité légitime devient superflue.

L'analyse des rapports de domination dans leur expression quotidienne amène à les comprendre tels qu'ils s'incarnent dans les corps. Pour y parvenir, je me suis appuyé sur une description de ce que j'ai appelé des techniques du corps nettoyeur. Si j'ai expliqué que du point de vue de l'emploi, tous les nettoyeurs ne se considèrent pas particulièrement comme attachés à leur métier, on retrouve en revanche des techniques rattachées au travail de nettoyage, qui sont plus ou moins partagées par les ouvriers et les ouvrières. Ces techniques, comme toutes les techniques du corps, sont socialisées. Elles sont transmises, perfectionnées collectivement, adaptées dans chaque entreprise. Mais surtout, il est possible de les mobiliser pour résister au travail. En effet, les résistances à la domination passent aussi par de multiples astuces du quotidien, lesquelles se logent dans l'intérieur même du travail. Il en est ainsi par exemple du freinage, dont j'ai montré qu'il reposait sur des techniques complexes, notamment corporelles. Ainsi, si les débutants sont rapidement capables de participer au freinage par l'utilisation des pauses, ou de la pratique consistant à « tourner », les ouvriers et ouvrières plus expérimentés disposent d'un éventail de pratiques bien plus efficace pour ralentir la production. Le contrôle précis du rythme de travail, la mesure par un simple regard de la durée prévisible d'une tâche,

l'utilisation d'une technique élaborée pour accélérer ou ralentir, sont des capacités acquises au cours d'un long apprentissage. Les techniques de freinage sont loin d'être les seules qu'utilisent les nettoyeurs et les nettoyeuses. D'autres techniques permettent de s'épargner un effort trop important, de préserver son corps, ou encore de compenser une défaillance mécanique des instruments du travail.

Si les nettoyeurs et les nettoyeuses peuvent mobiliser leur maîtrise du travail pour résister à la domination, les corps sont aussi le lieu de l'actualisation de celle-ci. En contraignant les corps, et en utilisant notamment la répartition et la délégation du sale boulot, les dominants sont à même de réaffirmer leur position aux yeux de tous. Le sale est donc au centre des enjeux de domination dans le travail de nettoyage. Sa gestion se trouve déléguée aux plus dominés des nettoyeurs – c'est-à-dire bien souvent à des nettoyeuses –, qui sont d'autant plus confrontés aux risques de la contamination. En effet, j'ai expliqué combien ce risque pesait sur les ouvriers et ouvrières du secteur, tant d'un point de vue physique que symbolique. Il s'agit alors non seulement de se protéger de la contamination, mais aussi de la menace sociale qu'elle constitue. Pour éviter l'assimilation de leur être à l'objet de leur travail, pour ne pas devenir de « sales travailleurs assurant un sale boulot », les nettoyeurs et nettoyeuses sont alors pris dans un double processus. D'une part, il s'agit de nier le caractère dégoûtant, répulsif du travail. La présence du sale n'est pas nécessairement niée, mais traitée comme une donnée du travail, avec laquelle il faut composer. Le sale est mesuré en quantité de travail plutôt qu'en intensité de désagrément. Ce faisant, les ouvriers et les ouvrières sont à même de redéfinir leur travail comme autre chose qu'un sale boulot. Par exemple, dans les équipes mises en place dans plusieurs entreprises pour assurer des travaux particulièrement difficiles mais valorisés – les équipes de « nettoyage choc » à ClariNet ou de « décapage » à Valévol –, on insiste sur la dureté des tâches plutôt que sur la saleté des taches, permettant une revalorisation virile du travail. D'autre part, les ouvriers et les ouvrières du nettoyage mettent en place une série de mesures visant à établir une séparation stricte entre le corps du travail et le corps intime. Cette séparation s'opère tant au travers de protections physiques – utilisation de matériel de protection, prise systématique d'une douche après le travail par exemple – que des échanges sociaux. En particulier, les disputes visant à débattre de ce qui est acceptable ou non en matière de contact avec la matière permettent de faire exister cette séparation. Si l'on débat tant du degré d'implication moralement acceptable du corps intime dans le travail, c'est aussi parce que ces débats permettent de rappeler qu'une séparation existe entre les deux.

Dans mon introduction, j'évoquais l'une de mes préoccupations en entamant ce travail : mon ambition de fournir aux dominés des outils de pensée dont ils pourraient se saisir pour résister. Au travers d'un travail de recherche satisfaisant à des critères de scientificité, je souhaitais favoriser la capacité de mobilisation des premiers et premières concernés par la domination dans le travail de nettoyage. Répondre à la question de savoir si cet objectif a été atteint serait bien évidemment prématuré, et l'avenir seul dira si mon travail a une quelconque utilité pour les luttes des nettoyeurs et des nettoyeuses. Il reste néanmoins que les résultats de cette recherche peuvent sans doute être utilisés autant par les ouvriers et ouvrières que par celles et ceux qui exercent la domination et cherchent à la faire perdurer. Pire encore, le langage académique, la forme universitaire de mon travail rend probablement l'accès à ce travail plus évident pour des dominants familiers de ce type de production culturelle que pour des nettoyeurs et des nettoyeuses dont la plupart n'ont pas de diplômes universitaires. S'il faut se garder de vouloir penser à la place des dominés et leur imposer des actions, la tâche du chercheur engagé aux côtés des dominés peut être plus humblement celle de fournir des outils, sous une forme compréhensible par le plus grand nombre. Dès lors, c'est la question de la restitution des données de la thèse qui se trouve au centre du problème. Sans un travail de diffusion spécifiquement orienté en direction des nettoyeurs et des nettoyeuses, il est en effet peu probable que les réflexions qui ont été les miennes ici puissent leur profiter. La diffusion à l'intérieur de la communauté scientifique, la seule en mesure d'évaluer la rigueur de ma méthode et la validité de mes résultats, est fondamentale. La diffusion en direction de la société et tout particulièrement des ouvrières et ouvriers du nettoyage, les seuls en position de s'en saisir efficacement pour la défense de leurs intérêts, ne l'est pas moins.

Bibliographie

Bibliographie des titres cités

ALONZO Philippe et CHARDON Olivier, « Quelle carrière professionnelle pour les salariés non qualifiés », *Données sociales : La société française*, Mai 2006, pp. 265-272.

AMOSSÉ Thomas et CHARDON Olivier, « Les travailleurs non qualifiés : une nouvelle classe sociale? », *Economie et statistique*, n° 393-394, 2006, pp. 203-229.

ARBORIO Anne-Marie, « Quand le « sale boulot » fait le métier : les aides-soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital », *Sciences sociales et santé*, vol. 13, n° 3, 1995, pp. 93-126.

ARENDT Hannah, *La Crise de la culture*, Gallimard, 1989, 380 p.

AUBENAS Florence, *Le quai de Ouistreham*, Paris, Points, 2011, 237 p.

AUMONT Michèle, *Femmes en usine: les ouvrières de la métallurgie parisienne*, Paris, Éditions Spes, 1953, 158 p.

AVRIL Christelle, « Ressources et lignes de clivage parmi les aides à domicile », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 191-192, n° 1, 1 Mars 2012, pp. 86-105.

BARNIER Frédérique, *Emploi précaire, travail indigne : condition salariale moderne dans le nettoyage*, http://www.revue-interrogations.org/Emploi-precaire-travail-indigne, consulté le 12 mars 2013.

BARNIER Julien, *Tout ce que vous n'avez jamais voulu savoir sur le Khi-2 sans jamais avoir eu envie de le demander*, http://alea.fr.eu.org/git/doc_khi2.git/blob_plain/HEAD:/khi2.pdf, consulté le 22 septembre 2015.

BAUDRILLARD Jean, *La société de consommation : ses mythes, ses structures*, Paris, Gallimard, coll. « Idées », 1996, 318 p.

BEAUD Stéphane et WEBER Florence, *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*, Paris, La Découverte, coll. « Grands Repères. Guides », 2010, 334 p.

BECKER Howard Saul, *Les mondes de l'art*, traduit par Jeanne BOUNIORT, Paris, Flammarion, 1988, 379 p.

BECKER Howard Saul, *Outsiders : études de sociologie de la déviance*, traduit par Jean-Pierre BRIAND, Paris, Métailié, coll. « Observations », 1985, 247 p.

BELDAME Yann, « Les sans-papiers, le chef et l'ethnographe », *Cultures & Conflits*, n° 93, 8 Juillet 2014, pp. 65-86.

BENELLI Natalie, *Nettoyeuse: comment tenir le coup dans un sale boulot*, Zurich, Suisse, Seismo, 2011, 218 p.

BENELLI Natalie, « Divisions sexuelle et raciale du travail dans un sale boulot féminin. L'exemple du nettoyage en Suisse. », *Raison présente*, n° 178, 2011, pp. 95-104.

BENQUET Marlène, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution*, Paris, La Découverte, 2013, 333 p.

BERNARD Lise, *Les agents immobiliers: ethnographie d'un milieu professionnel*, Thèse de doctorat, Université Paris Descartes, 2011, 481+112 p.

BERNSTEIN Deborah, « The subcontracting of cleaning work: a case in the casualisation of labour », *The Sociological Review*, vol. 34, nº 2, 1 Mai 1986, pp. 396-422.

BERTHELOT Jean-Michel, « Du corps comme opérateur discursif ou les apories d'une sociologie du corps », *Sociologie et sociétés*, vol. 24, nº 1, 1992, pp. 11-18.

BERTHELOT Jean-Wilfrid, CAENEN Yann, LABRADOR Jessica et MARTINEZ Corine, *Les personnes en difficultés face à l'écrit*, Insee, Direction régionale d'Île-de-France, coll. « Regards sur... », 2013.

BIDET Alexandra, « Le travail entre corps et technique », *Communications*, vol. 81, nº 1, 2007, pp. 215-223.

BORGEAUD GARCIANDÍA Natacha, *Dans les failles de la domination*, Paris, Presses universitaires de France, 2009, 166 p.

BOUHNIK Patricia, « Intimité et couleur des choses: du corps à corps au mot à mot. Ethnographie des expériences intimes liées à l'usage de drogues en milieu précaire », *in Des sociologues sans qualités? Pratiques de recherche et engagements*, Paris, La Découverte, 2011, pp. 186-200.

BOURDIEU Pierre, *Homo academicus*, Paris, éditions de Minuit, 1984, 302 p.

BOURDIEU Pierre, « Décrire et prescrire [Note sur les conditions de possibilité et les limites de l'efficacité politique] », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 38, nº 1, 1981, pp. 69-73.

BOURDIEU Pierre et PASSERON Jean-Claude, *La reproduction: éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris, éditions de Minuit, 1970, 279 p.

BOURGOIS Philippe, *En quête de respect: le crack à New-York*, traduit par Lou AUBERT et Amin Miguel PEREZ, Paris, Seuil, 2013, XIX+482 p.

BRETIN Hélène, « Nettoyer, c'est négocier », *Communications*, vol. 89, nº 1, 2011, pp. 27-40.

BRETIN Hélène, « Le nettoyage, aux confins du jour et de la nuit », *Annales de la recherche urbaine*, nº 87, 2000, pp. 95-99.

BRETIN Hélène, « Nettoyer la ville », *Futur antérieur*, vol. 4, nº 30-31-32, 1995, pp. 159-177.

BRETIN Hélène, *Santé des ouvriers du nettoyage à Montréal et à Paris. La face cachée du travail dans la ville.*, Institut national de la santé et de la recherche médicale universitaire (INSERM U.), 1994, 118 p.

BRETIN Hélène, « Jeunes formés aux métiers de la propreté : Trajectoires et perspectives d'insertion dans le secteur du nettoyage », *Cahiers de recherches de la MIRE*, , nº 8, pp. 57-60.

BRETIN Hélène et THÉBAUD-MONY Annie, « Le nettoyage dans la ville : précarisation du travail et santé », *Annales de la recherche urbaine*, nº 66, 1995, pp. 25-26.

BRUNETEAUX Patrick et LANZARINI Corinne, « Les entretiens informels », *Sociétés contemporaines*, vol. 30, nº 2, 1 Juillet 1998, pp. 157-180.

BRUSTON André et MAFFESOLI Michel, *Pratiques sociales et représentation*, Grenoble, France, Université des sciences sociales de Grenoble, U.E.R. Urbanisation - Aménagement, 1974, 219 p.

BURAWOY Michael, « L'étude de cas élargie. Une approche réflexive, historique et comparée de l'enquête de terrain », *in L'enquête de terrain*, La découverte, Paris, coll. « Recherches. Série Bibliothèque du MAUSS », 2003, pp. 425-464.

CARTIER Marie, « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold », *Le Mouvement Social*, nº 211, nº 2, 1 Avril 2005, pp. 37-49.

CARTRON Damien et ROUPNEL-FUENTES Manuella, *Sur les quais des précaires*, http://www.laviedesidees.fr/Sur-les-quais-des-precaires.html, consulté le 23 septembre 2015.

CEFAÏ Daniel, *L'enquête de terrain*, La découverte, coll. « Recherches. Série Bibliothèque du MAUSS », 2003, 615 p.

CÉLÉRIER Sylvie, « Le salariat dans la chair. Ambivalences du tâcheronnat dans les industries de viande de volaille », *in Un travail sans limites? Subordinations, tensions, résistances*, Erès, Paris, 2012, pp. 81-100.

CHENU Alain, *L'archipel des employés*, Paris, Insee, 1990, 228 p.

CINGOLANI Patrick, *La république, les sociologues et la question politique*, Paris, la Dispute, 2003, 169 p.

CLASTRES Pierre, *La société contre l'État : recherches d'anthropologie politique*, éditions de Minuit, coll. « Critique », 1974, 186 p.

CORBIN Alain, *Le miasme et la jonquille: l'odorat et l'imaginaire social, XVIIIe-XIXe siècles*, Paris, Aubier Montaigne, 1983, VI+334 p.

CORTEEL Delphine et LE LAY Stéphane, *Les travailleurs des déchets*, Erès, 2011, 331 p.

COTTEREAU Alain, « Droit et bon droit. Un droit des ouvriers instauré, puis évincé par le droit du travail (France, XIXe siècle) », *Annales. Histoire, Sciences sociales. 57e année*, nº 6, 2002, pp. 1521-1557.

COULMONT Baptiste, *Sociologie des prénoms*, Paris, La Découverte, 2014, 125 p.

COULMONT Baptiste, *L'anonymisation automatique des enquêtés*, http://coulmont.com/blog/2012/10/12/anonymiser-les-enquetes/, consulté le 5 août 2015.

COULMONT Baptiste, *Projet mentions*, http://coulmont.com/bac/, consulté le 10 juin 2015.

DE CERTEAU Michel, *L'invention du quotidien, T1, Les arts de faire*, Paris, Gallimard, 1990, LII+349 p.

DEJOURS Christophe, *Souffrance en France : La banalisation de l'injustice sociale*, Points, Seuil, 2009.

DEMAZIÈRE Didier, *Sociologie du chômage*, Paris, La Découverte, 1995, 125 p.

DENIS Jean-Michel, « « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! » », *Politix*, vol. 85, nº 1, 30 Mars 2009, pp. 105-126.

DENIS Jean-Michel, « Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève! », *in Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives?*, La Dispute, Paris, 2009, pp. 99-116.

DENIS Jean-Michel, « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel. », *Travail et emploi*, vol. 116, nº 4, 1 Décembre 2008, pp. 45-56.

DE TROYER Marianne, LEBEER Guy et MARTINEZ Esteban, « La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique », *Travail, genre et sociétés*, vol. 29, nº 1, 1 Avril 2013, pp. 87-104.

DEVETTER François-Xavier, BAILLY Franck et HORN François, « Est-il possible d'améliorer les conditions de travail et d'emploi dans le secteur des services à la personne? Une analyse en termes de mondes de production », *Economies et sociétés, série AB - Socio-économie du travail*, vol. 6, nº 34, 2012, pp. 1101-1128.

DOUGLAS Mary, *De la souillure: essai sur les notions de pollution et de tabou*, traduit par Anne GUÉRIN, Paris, La Découverte & Syros, coll. « La Découverte-poche. Sciences humaines et sociales », 2001, 205 p.

DUMOULIN Georges, *Carnets de route. Quarante années de vie militante*, Lille, éditions de l'Avenir, 1938.

DUVAL Marion, *Les carrières professionnelles des ouvriers du nettoyage. Enquête sur un chantier ferroviaire d'Île-de-France. Mémoire de master 2*, Université de Paris 7 - Denis Diderot, 2014, 109 p.

ELIAS Norbert, « Remarques sur le commérage », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 60, nº 1, 1985, pp. 23-29.

ELIAS Norbert et SCOTSON John L., *Logiques de l'exclusion: enquête sociologique au coeur des problèmes d'une communauté*, traduit par Pierre-Emmanuel DAUZAT, Paris, Pocket, 2001, 341 p.

FAURE-GUICHARD Catherine, *L'emploi intérimaire: trajectoires et identités*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2000, 209 p.

FAVRET-SAADA Jeanne, « Être affecté », *Gradhiva*, nº 8, 1990, pp. 3-9.

FILLIEULE Olivier, AGRIKOLIANSKY Éric et SOMMIER Isabelle, *Penser les mouvements sociaux: conflits sociaux et contestations dans les sociétés contemporaines*, Paris, La Découverte, 2010, 2010, 327 p.

FLOTTES Anne, « Conflits de personnes, « guerre des clans » : deux enquêtes dans les services », *Travailler*, vol. 11, nº 1, 1 Mars 2004, pp. 147-168.

GALLENGA Ghislaine, « Une ethnologue dans la grève », *Ethnologie française*, vol. 104, nº 4, 2005, pp. 723-732.

GIRAULT Eloïse, « Un monde vulnérable. Pour une politique du care, de Joan Tronto », *Sociétés et jeunesses en difficulté. Revue pluridisciplinaire de recherche*, nº 9, 9 Novembre 2010.

GOFFMAN Erving, « Le travail de terrain », *in Erving Goffman et l'ordre de l'interaction*, CURAPP-ESS/CEMS-IMM, 2012, pp. 451-458.

GOFFMAN Erving, *Les Rites d'interaction*, éditions de Minuit, 1974, 236 p.

GOLD Raymond, « Jeux de rôles sur le terrain, observation et participation dans l'enquête sociologique », *in L'enquête de terrain*, La découverte, Paris, coll. « Recherches. Série Bibliothèque du MAUSS », 2003, pp. 340-349.

GRAMSCI Antonio, *Cahiers de prison (cahiers 10, 11, 12, 13)*, Paris, Gallimard, 1978, 548 p.

GRIGNON Claude et PASSERON Jean-Claude, *Le savant et le populaire: misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Gallimard : Le Seuil, 1989, 260 p.

GUÉGNARD Christine et MÉRIOT Sylvie-Anne, « Hôtels et dépendances », *Travail et Emploi*, nº 121, 15 Mars 2010, pp. 55-66.

GUÉRANGER David, *A propos de trois problèmes pratiques de l'écriture sociologique. Enjeux (et) pratiques de l'écriture en sciences sociales*, halshs-00394465v2, consulté le 6 août 2015.

GUILLAUMIN Colette, *Sexe, race et pratique du pouvoir: l'idée de nature*, Paris, Côté-femmes, coll. « Recherches », 1992, 239 p.

HIRSCHMAN Albert Otto, *Défection et prise de parole: théorie et applications*, traduit par Claude BESSEYRIAS, Paris, Fayard, 1995, 212 p.

HOGGART Richard, *La culture du pauvre: étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, traduit par Jean-Claude GARCIAS et Francoise GARCIAS, Paris, éditions de Minuit, 1976, 420 p.

HONNETH Axel, *La lutte pour la reconnaissance*, traduit par Pierre RUSCH, Paris, Gallimard, 2013, 350 p.

HUANG Ronggui, *RQDA : R-based Qualitative Data Analysis. R package version 0.2-7*, http://rqda.r-forge.r-project.org/, consulté le 8 juin 2015.

HUGHES Everett C., « Good People and Dirty Work », *Social Problems*, vol. 10, nº 1, 1 Juillet 1962, pp. 3-11.

HUGHES Everett Cherrington, *Le regard sociologique: essais choisis*, Paris, éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, coll. « Recherches d'histoire et de sciences sociales », n° 70, 1996, 344 p.

JEANJEAN Agnès, « Entre transmission, contagion, secret et transgression: ce que l'on se « passe » aux abords des déchets », *in Les travailleurs des déchets*, Erès, 2011, pp. 279-321.

JOUNIN Nicolas, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, La Découverte, coll. « La Découverte-poche. Sciences humaines et sociales », 2009, 274 p.

JOUNIN Nicolas, « Humiliations ordinaires et contestations silencieuses », *Sociétés contemporaines*, n° 70, nº 2, 29 Mai 2008, pp. 25-43.

KATZ Jack, « A theory of Qualitative Methodology: The Social System of Analytic Fieldwork », *in* Robert EMERSON (ed.), *Contemporary Field Research*, Waveland, 1983, pp. 127-148.

LAÉ Jean-François et MURARD Numa, *Deux générations dans la débine: enquête dans la pauvreté ouvrière*, Montrouge, Bayard, 2012, 419 p.

LAÉ Jean-François et MURARD Numa, *L'argent des pauvres: la vie quotidienne en cité de transit*, Paris, Seuil, 1985, 209 p.

LAMBELET Alexandre, « Un ethnologue en entreprise : entre séduction et révélation », *ethnographiques.org*, n° 3, 2003.

LEIRIS Michel, *Cinq études d'ethnologie*, Paris, Denoël-Gonthier, 1972, 151 p.

LE LAY Stéphane et PENTIMALLI Barbara, « Enjeux sociologiques d'une analyse de l'humour au travail : le cas des agents d'accueil et des éboueurs », *Travailler*, vol. 29, nº 1, 1 Avril 2013, pp. 141-181.

LHUILIER Dominique, « Le « sale boulot » », *Travailler*, vol. 2, nº 14, 1 Septembre 2005, pp. 73-98.

LINHART Robert, *L'établi*, Paris, éditions de Minuit, 1978, 178 p.

LITTRÉ Émile, *Dictionnaire de la langue française*, Hachette, version électronique crée par François Gannaz, http://www.littre.org, Paris, 1873.

LOHMAN Joseph D., « The Participant Observer in Community Studies », *American Sociological Review*, vol. 2, nº 6, 1 Décembre 1937, pp. 890-897.

LOMBA Cédric et MISCHI Julian, « Ouvriers et intellectuels face à l'ordre usinier », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 196-197, nº 1, 2013, p. 4.

MANDRESSI Rafael, « Le corps et l'histoire, de l'oubli aux représentations », *in La tentation du corps, corporéité et sciences sociales*, éditions de l'EHESS, 2009, pp. 143-169.

MAUSS Marcel, « Les techniques du corps, communication présentée à la société de psychologie le 17 mai 1934 », *Journal de psychologie*, XXXII, nº 3-4, 1936.

MEMMI Dominique, « Introduction : la dimension corporelle de l'activité sociale », *Sociétés contemporaines*, vol. 31, 1, Le corps protestataire, 1998, pp. 5-14.

MICHELAT Guy, « Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie », *Revue française de sociologie*, vol. 16, nº 2, 1975, pp. 229-247.

MILLS Charles Wright, *Les cols blancs: essai sur les classes moyennes américaines*, traduit par André CHASSIGNEUX, Paris, Maspero, 1966, 411 p.

MOREAU Delphine, « De qui se soucie-t-on? Le care comme perspective politique », *in Penser à gauche, figures de la pensée critique aujourd'hui*, éditions Amsterdam, Paris, 2011, pp. 151-160.

NAKANO GLENN Evelyn, « De la servitude au travail de service: les continuités historiques de la division raciale du travail reproductif payé », *in Sexe, race, classe. Pour une épistémologie de la domination*, traduit par Léo THIERS VIDAL, Presses Universitaires de France, coll. « Actuel Marx Confrontation », 2009, pp. 21-70.

NAUDIER Delphine et SIMONET Maud, *Des sociologues sans qualités ?: pratiques de recherche et engagements*, Paris, La Découverte, 2011, 251 p.

NIZZOLI Cristina, *SyndicalismeS et travailleurs du « bas de l'échelle ». CGT et CGIL à l'épreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et Bologne (Italie)*, Université d'Aix-Marseille, 2013, 438 p.

OLIVIER DE SARDAN Jean-Pierre, *La rigueur du qualitatif: les contraintes empiriques de l'interprétation socio-anthropologique*, Louvain-La-Neuve, Belgique, Academia-Bruylant, 2008, 365 p.

PAUGAM Serge, *Le salarié de la précarité*, Paris, Presses universitaires de France, 2000, 437 p.

PENEFF Jean, « Les débuts de l'observation participante ou les premiers sociologues en usine », *Sociologie du Travail*, vol. 38, nº 1, 1 Février 1996, pp. 25-44.

PENEFF Jean, *L'hôpital en urgence: étude par observation participante*, Paris, Métailié, 1992, 1992, 257 p.

PEYRE Christiane et MEMMI Albert, *Une société anonyme*, Paris, R. Julliard, 1962, XVI+210 p.

PILLON Thierry, « Le corps ouvrier au travail », *Travailler*, vol. 32, nº 2, 7 Août 2014, pp. 151-169.

PILLON Thierry, *Le corps à l'ouvrage*, Paris, Stock, coll. « Un Ordre d'idées », 2012, 196 p.

PLATT Jennifer, « La première vague de l'école de sociologie de Chicago, Le mythe des données de première main », *in L'enquête de terrain*, La découverte, Paris, coll. « Recherches. Série Bibliothèque du MAUSS », 2003, pp. 139-161.

PLATT Jennifer, « The development of the « participant observation » method in sociology: Origin myth and history », *Journal of the History of the Behavioral Sciences*, vol. 19, nº 4, 1 Octobre 1983, pp. 379-393.

PUECH Isabelle, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du Travail*, vol. 46, nº 2, Avril 2004, pp. 150-167.

RANCIÈRE Jacques, *La nuit des prolétaires: archives du rêve ouvrier*, Paris, Hachette Littératures, 2005, 451 p.

RANCIÈRE Jacques, *La mésentente: politique et philosophie*, Paris, Galilée, 1995.

REYSSAT François, *Le corps militant: du fondement sensible du politique à la rationalisation d'un outil. Mémoire de master 2 sous la direction de Numa Murard*,Université Paris Diderot - Paris 7, 2010, 128 p.

ROY Donald, « Deux formes de freinage dans un atelier d'usinage », *in Un sociologue à l'usine*, La Découverte, coll. « Grands Repères. Classiques », 2006, pp. 37-69.

SAINSAULIEU Renaud, *L'identité au travail: les effets culturels de l'organisation*, Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, 1993, 476 p.

SCANDELLA Fabienne, « Les dessous d'une industrie en pleine expansion », *HesaMag*, nº 2, 2010, pp. 12-16.

SCANDELLA Fabienne, « Renouveau syndical dans le secteur du nettoyage. La campagne londonienne « justice for cleaners » », *in Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives?*, La Dispute, Paris, 2009, pp. 117-131.

SCHWARTZ Olivier, *Le monde privé des ouvriers*, Paris, Presses Universitaires de France, coll. « Quadrige », 2012, 531 p.

SCHWARTZ Olivier, *Peut-on parler des classes populaires ?*, http://www.laviedesidees.fr/Peut-on-parler-des-classes.html, consulté le 15 juin 2015.

SENNETT Richard, *Autorité*, traduit par Férial DROSSO et Claude ROQUIN, Paris, Fayard, 1982, 286 p.

SIMON Pierre-Jean, « Ethnicité », *Vocabulaire historique et critique des relations inter-ethniques*, nº 2, L'harmattan, coll. « Pluriel recherches », 1994, pp. 14-20.

SORIGNET Pierre-Emmanuel, « Sociologue et danseur, quand la vocation se fait double », *in Des sociologues sans qualités? Pratiques de recherche et engagements*, Paris, La Découverte, 2011, pp. 222-240.

SOULÉ Bastien, « Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales », *Recherches qualitatives*, vol. 27, nº 1, 2007, pp. 127-140.

SOURDEL Dominique et SOURDEL-THOMINE Janine, « Vocabulaire de l'islam », *Que sais-je ?*, 2e éd., 2013, pp. 3-127.

TEIGER Catherine et VOUILLOT Françoise, « Tenir au travail », *Travail, genre et sociétés*, vol. 29, nº 1, 2013, p. 23.

TESTENOIRE Armelle, « Articuler les paradigmes de la reconnaissance et de la redistribution ; la situation des femmes de chambre », *L'Homme et la société*, vol. 176-177, nº 2, 2010, p. 83.

TILLY Charles, *La France conteste: de 1600 à nos jours*, traduit par Éric DIACON, Paris, Fayard, 1986, 622 p.

TRONTO Joan C. et MOZÈRE Liane, *Un monde vulnérable: pour une politique du « care »*, traduit par Hervé MAURY, Paris, La Découverte, 2009, 238 p.

VIGARELLO Georges, *Le propre et le sale: l'hygiène du corps depuis le Moyen Âge*, Paris, Seuil, 2013, 276 p.

VIGARELLO Georges, *Le culte du corps dans la société contemporaine, conférence enregistrée*, Paris, 2000.

WACQUANT Loïc, « L'habitus comme objet et méthode d'investigation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 184, nº 4, 23 Août 2010, pp. 108-121.

WACQUANT Loïc et DABITCH Christophe, « Corps et âme (carnets ethnographiques d'un apprenti boxeur) de Loic Wacquant », *Le matricule des anges*, nº 35, Août 2001.

WAELLI Mathias, *Caissière... et après ? : une enquête parmi les travailleurs de la grande distribution*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « Partage du savoir », 2009, 252 p.

WEBER Florence, « Publier des cas ethnographiques : analyse sociologique, réputation et image de soi des enquêtés », *Genèses*, vol. 1, nº 70, 2008, pp. 140-150.

WEBER Hélène, *Du ketchup dans les veines. Les sources de l'adhésion des employés à l'organisation chez McDonald's*, Thèse de doctorat, Université Paris Diderot - Paris 7, France, 2003, 402 p.

WEBER Max, *La domination*, traduit par Isabelle KALINOWSKI, Paris, La Découverte, coll. « Politique et sociétés », 2013, 426 p.

WEBER Max, *Économie et société, Tome I*, traduit par Jacques CHAVY et Éric de DAMPIERRE, Plon, coll. « Agora. Les Classiques », 1995, 410 p.

WEILER Nolwenn, *Harcèlement sexuel au travail : des salariées sanctionnées pour avoir parlé ?*, http://www.bastamag.net/Harcelement-sexuel-au-travail-des, consulté le 31 août 2015.

WILLIS Paul, « L'école des ouvriers », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 24, nº 1, 1978, pp. 50-61.

ZINN Howard, *L'impossible neutralité: autobiographie d'un historien et militant*, traduit par Frédéric COTTON, Marseille, Agone, 2005, IX+374 p.

ZOLESIO Emmanuelle, « Anonymiser les enquêtés », *revus ¿Interrogations?*, nº 12, Juin 2011.

Risque MP 2013 : statistiques de sinistralité du CTN I par code NAF; Activités de services 2 [travail temporaire, action sociale, santé, nettoyage...]; étude 2014-247-CTN I, Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés, 2014.

Disneyland Paris : la société de nettoyage en grève, http://www.leparisien.fr/actualite/mouvement-social-a-disneyland-paris-28-12-2013-3445917.php, consulté le 15 décembre 2014.

Cour de cassation, criminelle, Chambre criminelle, 1 septembre 2010, 09-87.331, Inédit, 2010.

Les chiffres clés, édition 2013, Fédération des entreprises de propreté et services associés.

Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 - Texte de base.

Qui sommes-nous ? | ElementR, http://elementr.hypotheses.org/230, consulté le 8 juin 2015.

Nettoiement et propreté urbaine : diagnostic, qualité et sécurité, matériels, http://www.veolia-proprete.fr/solutions/nettoiement-et-proprete-urbaine.html, consulté le 1 juin 2015.

Insee - Définitions et méthodes - PCS 2003 - Catégorie socioprofessionnelle agrégée 5 Employés, http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=nomenclatures/pcs2003/n1_5.htm, consulté le 15 juin 2015.

Insee - Définitions et méthodes - Sous-emploi, http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/sous-emploi.htm, consulté le 28 août 2014.

Code du travail, version en vigueur le 7 août 2014.

Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 - Textes Attachés - Avenant n° 12 du 24 juillet 2013 à l'accord du 25 juin 2002 relatif aux classifications.

Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 - Textes Attachés - Annexe I relative aux classifications - Avenant du 25 juin 2002.

Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 - Textes Attachés - Avenant du 18 janvier 2012 relatif à la prévention des risques professionnels.

Site internet de la Fepsa, http://www.proprete-services-associes.com/la-federation/historique, consulté le 3 octobre 2014.

FENI - EFCI: Secteur, http://www.feni.be/index.php?id=18&L=1, consulté le 22 août 2014.

Bibliographie complémentaire

ANGUISE Julie, *Faire le ménage dans le secteur public : le cas des agents de service en collège. Mémoire de master 2*, Université Paris Descartes, 2014, 83 p.

ARENDT Hannah, *Eichmann à Jérusalem, rapport sur la banalité du mal*, 2e édition augmentée., Gallimard, 1997.

BARNIER Louis-Marie et BENSOUSSAN Mathieu, « Négocier la pénibilité ? », *Travailler*, vol. 2, n° 24, 1 Mars 2011, pp. 125-152.

BAROU Jacques, « Corps, culture et insertion », *Ville école intégration*, n° 116, Mars 1999.

BAUER Susanne et WAHLBERG Ayo, *Contested Categories: Life Sciences in Society*, Har/Pas., Ashgate Publishing Limited, 2009.

BEAUD Stéphane, *80% au bac... et après ?: les enfants de la démocratisation scolaire*, Paris, La Découverte, 2003, 341 p.

BECKER Howard Saul, « Inférence et preuve en observation participante. Fiabilité des données et validité des hypothèses », *in L'enquête de terrain*, La découverte/ M.A.U.S.S., coll. « Recherches », 2003, pp. 350-362.

BECKER Howard Saul, *Les ficelles du métier : comment conduire sa recherche en sciences sociales*, traduit par Jacques MAILHOS, Paris, La Découverte, coll. « Guides Repères », 2002, 352 p.

BERGER Peter et LUCKMANN Thomas, *La construction sociale de la réalité*, 2e édition., Armand Colin, 2006.

BIZEUL Daniel, « L'expérience du sociologue comme voie d'accès au monde des autres », *in Des sociologues sans qualités? Pratiques de recherche et engagements*, Paris, La Découverte, 2011, pp. 169-185.

BOLTANSKI Luc, « Les usages sociaux du corps », *Annales. Économies, Sociétés, Civilisations*, vol. 26, n° 1, 1971, pp. 205-233.

BORDES Pascal, COLLARD Luc et DUGAS Éric, *Vers une science des activités physiques et sportives: la science de l'action motrice*, Paris, Vuibert, 2007, VIII+261 p.

BOULLANT François, « Michel Foucault, le réseau des corps », *in La tentation du corps, corporéité et sciences sociales*, éditions de l'EHESS, 2009, pp. 47-69.

BOURDIEU Pierre, *La misère du monde*, Seuil, 1993, 947 p.

BOURDIEU Pierre, *Ce que parler veut dire : L'économie des échanges linguistiques*, Fayard, 1982.

BUTLER Judith, *Trouble dans le genre : Le féminisme et la subversion de l'identité*, La Découverte, 2006.

CASTEL Robert, *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995, 490 p.

DEMAZIÈRE Didier et DUBAR Claude, *Analyser les entretiens biographiques, l'exemple de récits d'insertion*, Presses de l'Université de Laval, 2009.

DE SINGLY François, *Sociologie de la famille contemporaine*, Paris, Armand Colin, 2014, 127 p.

DESROSIÈRES Alain et THÉVENOT Laurent, *Les catégories socioprofessionnelles*, Paris, La Découverte, coll. « Repères », 1992, 125 p.

DUNEIER Mitchel, « Garder sa tête sur le ring ? Sur la négligence théorique et autres écueils de l'ethnographie », *Revue française de sociologie*, vol. 47, n° 1, 2006, pp. 143-157.

DURKHEIM Émile, *Les règles de la méthode sociologique*, Paris, Presses universitaires de France, 1997, XXIV+149 p.

ELIAS Norbert, *La civilisation des moeurs*, traduit par Pierre KAMNITZER, Paris, France, Calmann-Lévy, 1991, 342 p.

EMERSON Robert, « Le travail de terrain comme activité d'observation. perspectives ethnométhodologistes et interactionnistes », *in L'enquête de terrain*, La découverte/ M.A.U.S.S., coll. « Recherches », 2003, pp. 398-424.

FAVRET-SAADA Jeanne, *Les mots, la mort, les sorts*, Paris, Gallimard, coll. « Folio. Essais », 1977, 443 p.

FERREIRA Adeline, « Travailler dans les égouts de Paris : de la peur de la contamination à la confrérie secrète », *Travailler*, vol. 2, n° 24, 1 Mars 2011, pp. 55-71.

FERREIRA DE MACÊDO Maria Bernardete, « Femmes de ménage et veilleurs de nuit : une approche sexuée du travail précaire dans un hôtel en France », *Cahiers du Genre*, n° 35, n° 2, 1 Décembre 2003, pp. 189-208.

FOUCAULT Michel, *Surveiller et punir*, Gallimard, 2011.

FOUCAULT Michel, « Les rapports de pouvoir passent à l'intérieur des corps », *in Dits et écrits*, Gallimard., coll. « Quarto », 2001, pp. 228-236.

GLASER Barney G et STRAUSS Anselm Leonard, *The discovery of grounded theory : strategies for qualitative research*, Aldine, 1967, 271 p.

HUGHES Everett C., « Les honnêtes gens et le sale boulot », *Travailler*, vol. 2, n° 24, 1 Mars 2011, pp. 21-34.

INSEE, *Enquêtes emploi, estimations 2009*.

INSEE, *Estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2010)*.

JEANJEAN Agnès, « Travailler à la morgue ou dans les égouts », *Ethnologie française*, Vol. 41, n° 1, 3 Janvier 2011, pp. 59-66.

JEANJEAN Agnès, *Basses Oeuvres: une ethnologie du travail dans les égouts*, Paris, éditions du CTHS, coll. « Le Regard de l'ethnologue », n° 15, 2006, 279 p.

KANTOROWICZ Ernst Hartwig, *Les deux corps du roi : essai sur la théologie politique au Moyen âge*, traduit par Jean-Philippe GENET et Nicole GENÊT, Paris, Gallimard, coll. « Bibliothèque des histoires », 1989, 638 p.

LE BRETON David, *Anthropologie du corps et modernité*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « Sociologie d'aujourd'hui », 1990, 263 p.

LE QUENTREC Yannick et RIEU Annie, *Femmes : engagements publics et vie privée*, Paris, Syllepse, coll. « Collection Le Présent avenir », 2003, 139 p.

LE YONDRE François, *Les chômeurs et le sport : des catégories et des hommes*, Saarebruck (Allemagne), éditions universitaires européennes, 2010, 614 p.

LORAUX Nicole, *Les expériences de Tirésias : le féminin et l'homme grec*, Paris, Gallimard, coll. « NRF essais », 1989, 397 p.

MACHIAVEL, *Le prince et autres textes: suivi d'extraits des oeuvres politiques et d'un choix des lettres familières*, Paris, Gallimard, 1980, 473 p.

MARCHÉ-PAILLÉ Anne, « Le dégoût dans le travail d'assistance aux soins personnels, s'en défendre mais pas trop », *Travailler*, vol. 2, n° 24, 1 Mars 2011, pp. 35-54.

MARGAT Claire, « Phénoménologie du dégoût », *Ethnologie française*, Vol. 41, n° 1, 3 Janvier 2011, pp. 17-25.

MARX Karl, *Salaires, prix et profits*, Pantin, Le Temps des cerises, 2006, 97 p.

MEMMI Dominique, GUILLO Dominique et MARTIN Olivier, *La tentation du corps : Corporéité et sciences sociales*, éditions de l'EHESS, 2009.

PARLEBAS Pierre, *Jeux, sports et sociétés: lexique de praxéologie motrice*, Paris, Insep-Publications, 1999, 469 p.

PATOUILLARD Victoire, « Une colère politique. L'usage du corps dans une situation exceptionnelle : le ZAP d'Act-up Paris », *Sociétés contemporaines*, vol. 31, n° 1, 1998, pp. 15-36.

PIGENET Michel et TARTAKOWSKY Danielle (eds.), *Histoire des mouvements sociaux en France: de 1814 à nos jours*, Paris, La Découverte, 2014, 799 p.

PINÇON Michel et PINÇON-CHARLOT Monique, *Sociologie de la bourgeoisie*, Paris, La Découverte, 2000, 120 p.

PIRET Anne, NIZET Jean et BOURGEOIS Étienne, *L'analyse structurale : une méthode d'analyse de contenu pour les sciences humaines*, Bruxelles, De Boeck université, coll. « Méthodes en sciences humaines », 1996, 173 p. p.

PROST Barbara, « Dissimuler, montrer, oublier nettoyage et nettoyeurs », *Hypothèses*, vol. 10, n° 1, 1 Mars 2006, pp. 67-75.

PROUDHON Pierre-Joseph, *Qu'est-ce que la propriété ?*, Antony, éditions Tops, 1997, 279 p.

PROUDHON Pierre-Joseph, *Théorie de la propriété*, Paris, L'Harmattan, coll. « Les Introuvables », 1997, 246 p.

RANCIÈRE Jacques, *Aux bords du politique*, Paris, Gallimard, 2004.

REYSSAT François, « Travail sale et sale boulot, de la résistance à l'émancipation. Les ouvriers du nettoyage en région parisienne », *Encyclo. Revue de l'école doctorale ED 382*, n° 3, 2013, pp. 41-53.

RIVIÈRE Clément, « Marylène Lieber, Genre, violences et espaces publics. La vulnérabilité des femmes en question », *Lectures*, 27 Décembre 2008.

SAYAD Abdelmalek, *La double absence: des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Paris, Seuil, 1999, 437 p.

SCHNEIDER Monique, *Généalogie du masculin*, Paris, Flammarion, coll. « Champs », 2006, 379 p.

WEBER Max, *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme ; suivi d'autres essais*, traduit par Jean-Pierre GROSSEIN, Gallimard, coll. « Tel », 2004.

WEBER Max, *Économie et société, Tome II*, traduit par Jacques CHAVY et Éric de DAMPIERRE, Plon, coll. « Agora. Les Classiques », 1995, 410 p.

Annexes

Annexe 1 : Glossaire

Aspirateur à eau : Machine branchée sur secteur, utilisée pour aspirer l'eau sale lors des décapages à Valévol. Elle dispose d'un réservoir qu'il faut vider régulièrement. À l'occasion l'ajout d'un filtre permet de la transformer en aspirateur à poussière.

Autolaveuse / Autolaveuse portée : Machines combinant un dispositif de mouillage, de brossage, et d'aspiration du sol. Ces machines disposent de deux grands réservoirs, l'un qu'on remplit d'eau et éventuellement de produit, l'autre qui recueille l'eau sale aspirée. Munies d'un moteur permettant d'avancer ou reculer, les plus courantes requièrent de l'ouvrier qui les manie de marcher à côté. Les autolaveuses portées, plus voire beaucoup plus imposantes et plus rares, présentent la spécificité d'être munies d'un siège pour leur conducteur.

Balai : Terme pouvant désigner à peu près tout dispositif comprenant un manche et un outil servant à nettoyer le sol. Cet outil peut-être une brosse classique, une brosse dure, une microfibre, ou encore une gaze ou une frange. Selon les cas, le terme peut se voir accoler un autre terme spécifiant son utilisation (balai-brosse, balai à frange, balai à gaze, etc).

Bio-nettoyage : Terme désignant à Valévol certaines pratiques de nettoyage mises en œuvre soit dans le but de désinfecter des espaces sensibles (blocs opératoires, chambres en isolement…), soit plus généralement avec une attention particulière, notamment en matière de limitation des maladies noscomiales. Sandrine, une chef d'équipe, en dit « bio, c'est approfondir », montrant bien qu'il s'agit d'un terme pouvant désigner une réalité assez mouvante.

Cire : Produit se présentant sous forme visqueuse, que l'on étale sur certains sols pour les protéger. Sa pose est généralement réservée aux nettoyeurs (et parfois aux nettoyeuses) les plus expérimentés, et requiert un long temps de séchage.

Décapage : Au sens strict, opération consistant, à l'aide d'un produit spécifique et de brosses manuelles ou (plus souvent) mécanisées, à retirer une ancienne couche de cire et la saleté qui s'y est incrustée. Le terme est également couramment mobilisé à Valévol pour désigner l'ensemble des opérations de remplacement d'une couche de cire, depuis le décapage lui-même jusqu'à la pose de la nouvelle couche.

Décapeuse : Type de monobrosse*, lourde et tournant plutôt lentement. Elle est utilisée essentiellement pour les opérations de décapage, mais pas uniquement. Voir aussi lustreuse*.

Frange : Au sens strict (qu'il faudrait mettre au pluriel, mais les nettoyeurs et nettoyeuses parlent le plus souvent d'une frange), sorte de serpillière composée de morceau de tissus absorbants fixée au bout d'un balai pour le nettoyage des sols. Son usage tend à disparaître au profit des microfibres, mais elle reste utilisée notamment par les plus anciens des ouvriers, à Valévol comme à ClariNet. Dans le langage courant, le terme de frange est parfois utilisé pour désigner tout dispositif de nettoyage humide fixé au bout d'un balai.

Gaze : Sorte de fin tissu pré-imprégné de produit et fixé au bout d'un balai spécial appelé « balai-trapèze ». On l'utilise pour le balayage des sols, notamment à Valévol, pour ses propriétés de fixation de la poussière, par opposition aux brosses classiques. Les gazes sont à usage unique, on en change plusieurs fois par jour, et les gazes sales sont jetées.

Grattoir : lame de métal plus ou moins aiguisée, fixée au bout d'un manche pouvant être court ou long. Cet outil est utilisé pour retirer des éléments qu'une brosse n'atteindrait pas ou trop lentement. À ClariNet on l'utilise essentiellement pour retirer les *chewing-gums* écrasés au sol. À Valévol, on s'en sert lors des opérations de décapage pour retirer une saleté incrustée dans le sol.

Microfibre : Rectangle de tissu fixé à un balai, que l'on imprègne généralement de produit dilué pour le balayage humide des sols. Si l'on en change régulièrement, ces éléments sont en revanche par la suite lavés et réutilisés. Le dispositif est parfois également utilisé à d'autres fins (pose de cire au sol, nettoyage de murs…).

Monobrosse : terme générique désignant toute machine dont la fonction principale est d'imprimer une rotation à un disque plus ou moins abrasif, afin de frotter le sol. Ses fonctions peuvent être diverses, depuis le lavage simple au décapage en passant par le lustrage des sols.

Mop (anglais) / Moppe (québécois) : terme signifiant serpillière dans les langues précisées, il est très régulièrement utilisé. À l'inverse du terme de frange*, il ne renvoie jamais à autre chose que l'ensemble constitué d'un balai et de longs morceaux de tissus absorbant.

Lavette : Terme pouvant désigner selon les entreprises et les individus soit des morceaux de tissus absorbant utilisés pour le nettoyage à la main, soit des microfibres*, que l'on fixe au bout d'un balai.

Lustrage : opération consistant à frotter un sol ciré afin de le faire briller, grâce à l'échauffement de la cire.

Lustreuse : Type de monobrosse, plutôt légère et tournant rapidement.Elle est utilisée essentiellement pour les opérations de lustrage mais pas uniquement. Voir décapeuse*.

Sur-chaussures : Dispositif visant à éviter le contact entre les chaussures d'un individu et le sol. À visée sanitaire le plus souvent, elles sont parfois utilisées pour éviter de salir une couche de cire fraîchement posée. Elles peuvent être en tissu, réutilisables après lavage (c'est le cas à la crèche des Bambins heureux), ou en plastique et jetables (c'est le cas à Valévol).

T4, T7 : Surnoms parfois utilisés pour désigner certaines des plus grosses autolaveuses, en particulier les autolaveuses portées.

Tête de loup : dispositif constitué d'un manche et d'une brosse sphérique, utilisé pour nettoyer des espaces peu accessibles, en particulier en hauteur. À ClariNet, les ouvriers enroulent un chiffon autour de la brosse, qu'ils imprègnent de produit, afin d'absorber la poussière.

Transpalette / Transpal' : Dispositif utilisé pour transporter, notamment à DiscountPlus, des « palettes » de marchandises. Il en existe différentes versions. La plus simple permet de lever une palette par une action mécanique, et de la transporter en tirant l'outil. Dans d'autres cas, les opérations de levage comme de déplacement sont électriques. Certains transpalettes, également appelés « gerbeurs », permettent par ailleurs de lever les palettes à plusieurs mètres de hauteur pour les entreposer.

Annexe 2 : Liste des sigles et acronymes utilisés

ADS : Animateur ou animatrice de secteur (grade à Valévol)

AFC : Analyse factorielle des correspondances

APHP : Assistance publique - Hôpitaux de Paris

AQS : Agent ou agente qualifié de service

AS : Agent ou agente de service

ASH : Agent ou agente de service hospitalier

ATQS : Agent ou agente très qualifié de service

BEP : Brevet d'études professionnelles

BNF : Bibliothèque nationale de France

BP HE : Baccalauréat professionnel Hygiène et environnement

BTS HPE : Brevet de technicien supérieur Hygiène, propreté et environnement

Caf : Caisse d'allocations familiales

CAP MHL : Certificat d'aptitude professionnelle Maintenance et hygiène des locaux

CCAS : Centre communal d'action sociale

CDD : Contrat à durée déterminée

CDI : Contrat à durée indéterminée

CFDT : Confédération française démocratique du travail

CGT : Confédération générale du travail

Clin : Comité de lutte contre les infections nosocomiales

CSPRP : Centre de sociologie des pratiques et des représentations politiques

CV : *Curriculum vitae*

DUT : Diplôme universitaire de technologie

ENS : École normale supérieure

Feni : Fédération des entreprises de nettoyage industriel (européenne)

Fep : Fédération des entreprises de propreté (remplacée en 2002 par la Fepsa)

Fepsa : Fédération des entreprises de propreté et services associés

Fnenf : Fédération nationale des entrepreneurs de nettoyage de France (remplacée en 1990 par la Fep)

FSE : Fédération syndicale étudiante

HLM : Habitation à loyer modéré

Insee : Institut national de la statistique et des études économiques

LCSP : Laboratoire du changement social et politique

ONQTD : Ouvrier non qualifié du traitement des déchets

PCS (nomenclature des) : Professions et catégories socio-professionnelles

RESF : Réseau éducation sans frontières

RPS : Rapport de prestation de service

RQDA : *R-based qualitative data analysis*

RTM : Régie des transports de Marseille

Staps : Sciences et techniques des activités physiques et sportives

STPP : Service technique de la propreté de Paris

Sud : Solidaires unitaires démocratiques

UFR : Unité de formation et de recherche

Unef : Union nationale des étudiants de France

Annexe 3 : Résultats statistiques

Les résultats de l'exploitation statistique de l'enquête emploi sont présentés ci-dessous sous trois formes. Les comparaisons de variables qualitatives sont présentées sous forme de tableaux, parfois accompagnés de diagrammes en barres. Au sein des tableaux, les cases où une sur-représentation ou une sous-représentation est statistiquement significative figurent en gras. Les résultats ont été soumis au test du Khi-2, avec dans certains cas une simulation de la *p-value* par la méthode de Monte-Carlo (quand les effectifs théoriques étaient trop faibles). Le seuil de significativité retenu est de 0,1 % de risque d'erreur. Quand les variables mobilisées étaient qualitatives et quantitatives, les résultats figurent sous forme de tableaux, parfois accompagnés de boites à moustaches. Afin de tester l'impact de chaque variable qualitative indépendamment des autres sur une variable quantitative, j'ai constitué des modèles de régression linéaire multiple, dont les résultats sont exposés dans des tableaux donnant les coefficients de régression de chaque modalité des différentes variables par rapport à une modalité de référence précisée sous les tableaux. Le même code (caractères gras) est utilisé pour mettre en valeur les résultats significatifs, le seuil de significativité ayant été relevé à 5 % de risque d'erreur pour ces tests (sans quoi un certain nombre de résultats n'étaient plus significatifs). Enfin, les scripts utilisés dans le logiciel R figurent à la fin de l'annexe, afin de permettre la reproduction et la vérification des calculs.

Tableau 1 : Sexe selon la profession (pourcentages)

Sexe	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
hommes	**31.0**	**22.7**	**80.3**	**52.9**	52.3
femmes	**69.0**	**77.3**	**19.7**	**47.1**	47.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Graphique 1 : Sexe selon la profession (pourcentages)

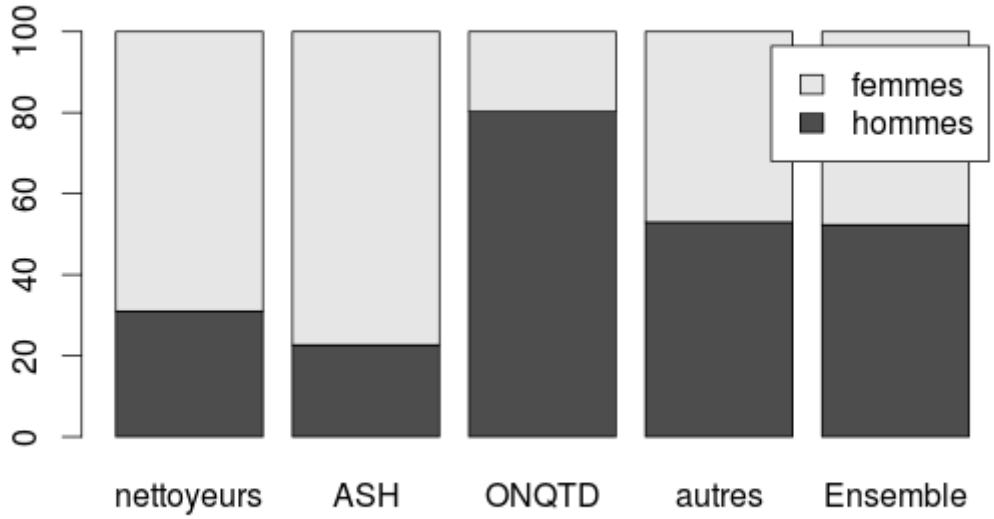


Tableau 2 : Statut migratoire selon la profession (pourcentages)

	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
immigrés	**37.5**	9.5	**20.2**	**8.8**	9.2
non immigrés	**62.5**	90.5	79.8	91.2	90.8
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Tableau 3 : Statut migratoire selon la profession en Ile-de-France

	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
immigrés	**78.1**	**36.7**	**40.6**	**20.4**	21.2
non immigrés	**21.9**	**63.3**	59.4	79.6	78.8
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Graphique 2 : Pourcentages d'immigrés en France et en Île-de-France par profession

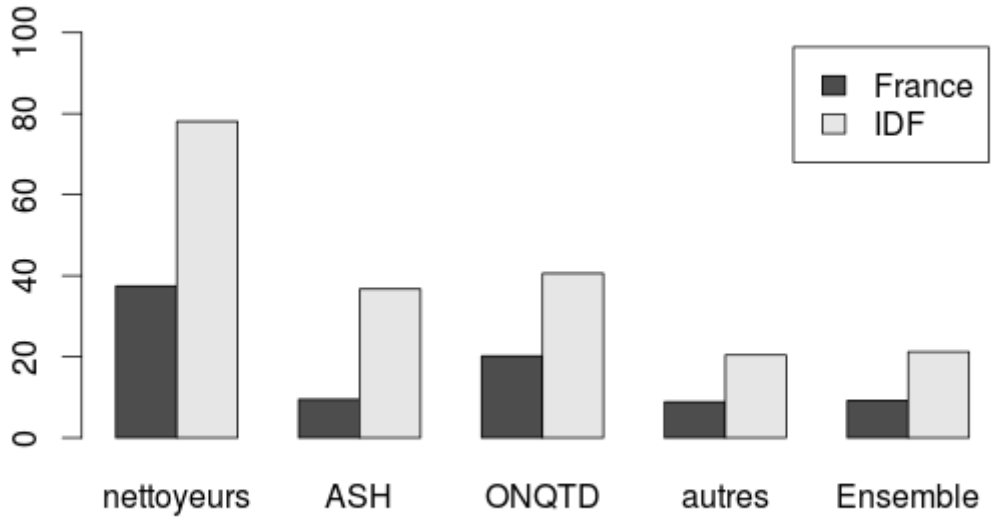


Tableau 4 : Nationalité selon la profession (pourcentages)

Nationalité	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
français de naissance	**62.2**	90.2	79.8	90.6	90.3
français par naturalisation	**9.4**	**5.0**	**9.4**	4.1	4.2
étranger	**28.4**	4.8	**10.8**	**5.3**	5.5
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Tableau 5 : Nationalité selon la profession en IDF (pourcentages)

Nationalité	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
français de naissance	**20.9**	**63.3**	59.4	78.8	78.0
français par naturalisation	**16.8**	**19.7**	**30.4**	9.1	9.3
étranger	**62.2**	17.0	10.2	**12.1**	12.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Graphique 3 : Nationalité selon la profession en IDF (pourcentages)

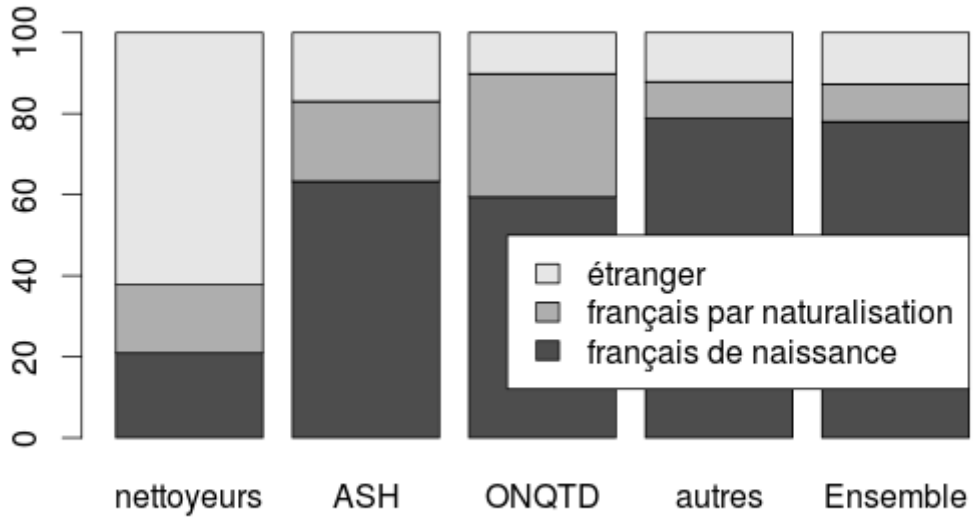


Tableau 6 : Nationalité des étrangers en fonction de la profession (pourcentages)

Origine	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
Algerien	**19.1**	13.3	17.7	8.9	**9.6**
Autre pays, Apatride	**4.1**	3.7	7.0	7.1	6.9
etranger non precise	1.3	1.8	0.0	0.7	0.7
Europeen	**26.4**	**28.4**	11.2	**48.2**	**46.6**
Latino-americain	**5.2**	2.8	0.0	3.3	3.4
Marocain	**14.7**	**1.9**	0.0	9.7	9.9
Ressortissant Etats-unis, Canadien	**0.0**	0.0	0.0	1.1	1.0
Ressortissant pays d'Afrique	**23.8**	**37.0**	23.3	12.2	**13.2**
Tunisien	3.2	**10.4**	0.0	3.1	3.2
Turc	**2.1**	**0.8**	40.8	**5.2**	5.0
Vietnamien, Cambodgien, Laotien	0.0	0.0	0.0	0.6	0.6
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Tableau 7 : Mode d'accès à l'emploi selon la profession

mode d'accès	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
candidatures spontanées	**33.9**	**56.0**	**32.0**	42.6	42.7
autres	**1.7**	**1.8**	1.6	3.3	3.2
relations	**41.6**	**24.1**	**40.0**	**21.7**	22.0
petites annonces	**2.8**	**1.8**	**2.1**	5.9	5.8
pole emploi	**10.6**	**10.3**	7.0	**5.4**	5.6
cabinet de recrutement	**0.6**	**0.0**	0.0	2.2	2.2
école/organisme de formation	**0.6**	**1.9**	1.7	3.0	3.0
concours	**0.0**	**1.6**	10.2	**10.5**	10.2
contact par l'entreprise	4.6	**1.6**	1.9	4.1	4.1
ancien employeur	**3.6**	1.0	**3.5**	1.3	1.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Graphique 4 : Mode d'accès à l'emploi selon la profession

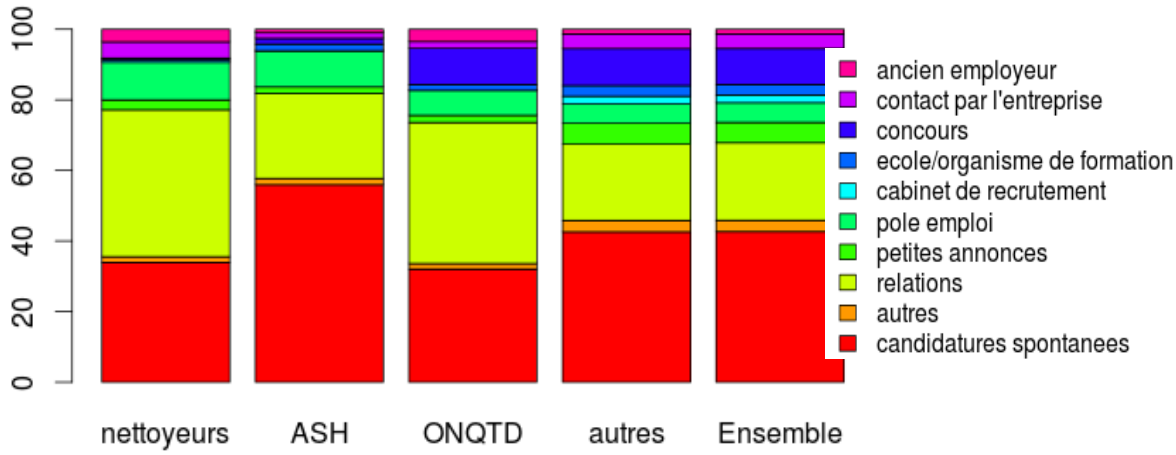


Tableau 8 : Mode d'accès à l'emploi selon la profession des non-immigrés

Mode d'accès	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
candidatures spontanees	**35.4**	**57.5**	33.4	42.7	42.9
autres	2.6	**1.7**	1.7	3.2	3.2
relations	**36.0**	**23.1**	**33.2**	20.8	21.0
petites annonces	**4.0**	**1.6**	2.7	5.9	5.8
pole emploi	**13.0**	**10.1**	9.1	5.4	**5.5**
cabinet de recrutement	**0.5**	**0.0**	0.0	2.2	2.2
ecole/organisme de formation	**0.6**	**1.9**	2.2	3.1	3.1
concours	**0.0**	**1.7**	11.3	11.1	**10.8**
contact par l'entreprise	4.4	**1.5**	1.9	4.2	4.2
ancien employeur	**3.6**	1.0	**4.5**	1.3	1.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Tableau 9 : Mode d'accès à l'emploi selon la profession des immigrés

Mode d'accès	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
candidatures spontanées	**31.5**	41.4	27.4	40.7	40.1
autres	**0.1**	2.5	1.0	3.7	3.5
relations	**50.6**	33.7	**63.1**	**31.2**	32.4
petites annonces	**1.0**	3.9	0.0	5.9	5.6
pole emploi	6.6	**12.1**	0.0	5.9	6.0
cabinet de recrutement	**0.8**	**0.0**	0.0	2.5	2.4
école/organisme de formation	**0.7**	1.9	0.0	1.8	1.7
concours	**0.0**	**0.7**	6.5	3.8	3.5
contact par l'entreprise	**5.0**	2.6	2.0	3.3	3.4
ancien employeur	**3.6**	1.2	0.0	1.2	1.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Tableau 10 : Mode d'accès à l'emploi selon la profession des hommes

Mode d'accès	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
candidatures spontanées	**27.1**	46.1	35.6	41.1	41.0
autres	2.4	3.9	1.7	3.6	3.6
relations	**45.2**	**28.5**	**37.5**	23.2	23.5
petites annonces	4.5	**2.9**	2.7	5.8	5.7
pole emploi	**11.8**	**11.7**	2.1	4.6	4.7
cabinet de recrutement	**0.7**	**0.0**	0.0	2.8	2.8
école/organisme de formation	**0.5**	2.1	2.2	2.9	2.9
concours	**0.0**	**2.9**	13.2	9.5	9.4
contact par l'entreprise	4.2	**0.9**	**0.6**	4.9	4.9
ancien employeur	**3.6**	1.0	**4.5**	1.6	1.6
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Tableau 11 : Mode d'accès à l'emploi selon la profession des femmes

Mode d'accès	nettoyeuses	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
candidatures spontanées	**36.9**	**58.9**	**19.9**	44.2	44.4
autres	**1.3**	**1.1**	1.1	2.9	2.8
relations	**40.0**	**22.8**	**48.4**	**20.0**	20.4
petites annonces	**2.1**	**1.5**	0.0	**6.0**	5.8
pole emploi	**10.1**	**9.8**	**24.0**	6.3	6.5
cabinet de recrutement	**0.6**	**0.0**	0.0	1.6	1.5
école/organisme de formation	**0.7**	**1.9**	0.0	3.2	3.1
concours	**0.0**	**1.2**	**0.0**	**11.5**	11.0
contact par l'entreprise	**4.8**	**1.8**	6.6	3.3	3.3
ancien employeur	**3.6**	1.0	0.0	1.1	1.1
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Graphique 5 : types de contrats en fonction de la profession (pourcentages)

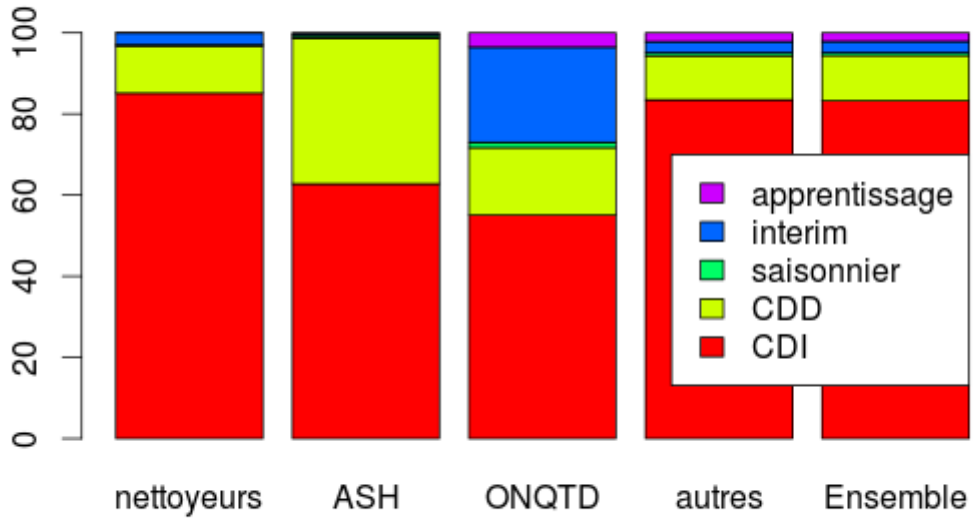


Tableau 12 : types de contrats en fonction de la profession (pourcentages)

Type de contrat	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
CDI	85.1	**62.8**	**55.1**	83.5	83.2
CDD	11.7	**35.9**	16.6	**10.9**	11.2
saisonnier	**0.3**	0.6	1.3	0.7	0.7
interim	2.9	**0.5**	**23.4**	2.7	2.7
apprentissage	**0.0**	**0.2**	3.5	2.2	2.1
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Graphique 6 : Taux de sous emploi selon la profession (hors chômage partiel)

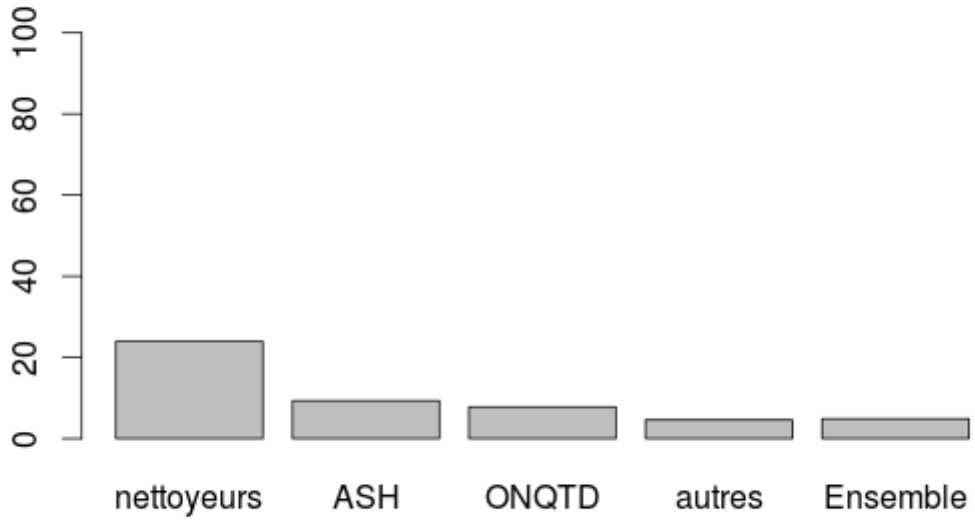


Tableau 13 : taux de sous-emploi en fonction de la profession

	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
chômage partiel	0.1	**0.1**	0.5	0.4	0.4
plein emploi	**75.9**	**90.5**	91.7	95.0	94.7
sous emploi	**24.0**	**9.3**	7.8	**4.6**	4.9
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Tableau 14 : Variations de l'ancienneté (en mois) selon l'âge, la profession, le sexe, l'immigration et le niveau d'études

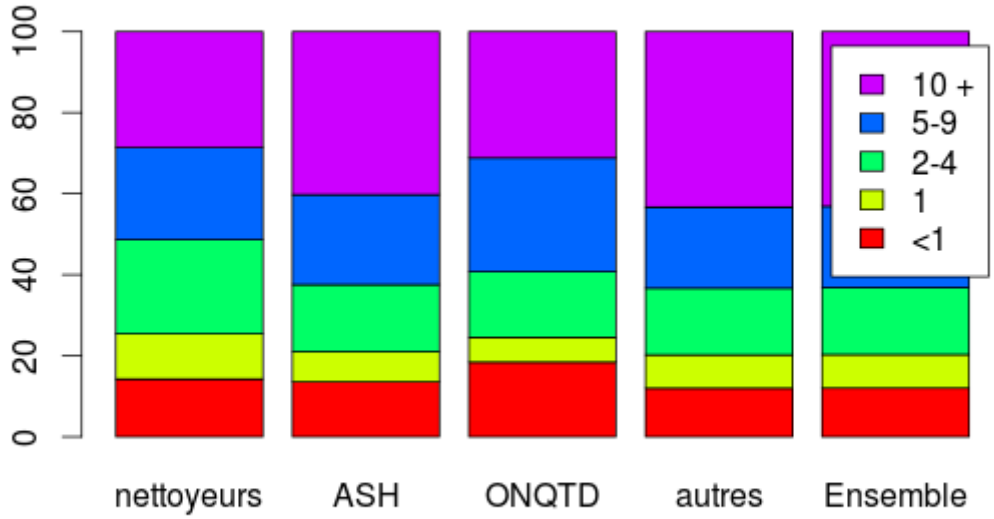
Variable / modalité	coefficients
âge	**6.9**
Profession / nettoyeurs	**-46.2**
Profession / ASH	**-9.9**
Profession / ONQTD	-5.1
Sexe / femmes	**-7.2**
Immigration / non immigrés	**45.9**
Niveau d'études / primaire	-2.4
Niveau d'études / brevet	**9.8**
Niveau d'études / bac general ou techno	**25.9**
Niveau d'études / bac pro ou agri	**20.1**
Niveau d'études / autre niveau bac	**10.7**
Niveau d'études / CAP/BEP	**19.3**
Niveau d'études / DAEU	1.4
Niveau d'études / univ/ecole troisieme cycle	1.0
Niveau d'études / univ/ecole second cycle	**22.9**
Niveau d'études / univ/CPGE premier cycle	**45.6**
Niveau d'études / DUT/BTS	**18.8**
Niveau d'études / doctorat	**19.9**

Lecture : Un modèle de régression linéaire a été construit pour expliquer la variable ancienneté en fonction de plusieurs variables (entre parenthèses figure la modalité de référence) : l'âge, la profession recodée (référence : « autres »), le sexe (référence : « homme »), l'immigration (référence : « immigré »), et le niveau d'études (référence : « pas de diplôme »). Le coefficient indique le nombre de mois moyen de différence entre les individus de la modalité correspondante et ceux de la modalité de référence. Exemple (grisé) : concernant la variable profession recodée, les nettoyeurs ont en moyenne 46,2 mois d'ancienneté de moins que les individus des professions « autres », les effets des autres variables (âge, sexe, immigration et niveau d'étude) étant neutralisés par le modèle.

Tableau 15 : Ancienneté selon la profession

Ancienneté (années)	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
<1	**14.3**	**13.6**	**18.4**	12.0	12.0
1	**11.2**	7.5	6.1	8.2	8.3
2-4	**23.3**	16.6	16.3	16.4	16.5
5-9	**22.7**	**22.2**	**28.0**	20.0	20.1
10 +	**28.6**	**40.2**	**31.2**	43.3	43.1
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Graphique 7 : Ancienneté (en années) selon la profession



Graphique 8 : Salaire mensuel en fonction de la profession

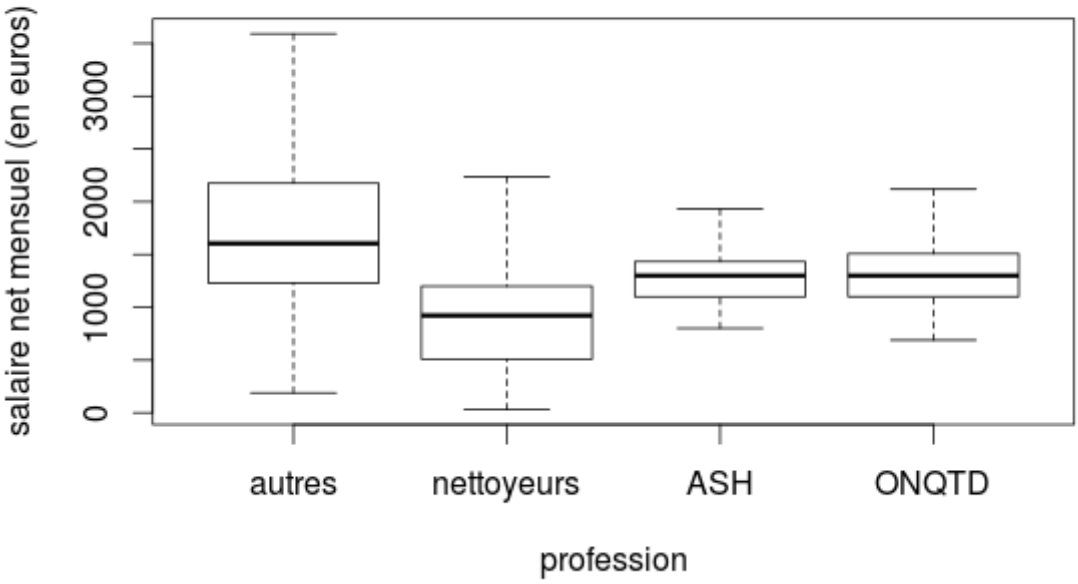


Tableau 16 : Variation du salaire net mensuel redressé selon l'âge, la profession, le sexe, l'immigration et le niveau d'études

Variable / modalité	Coefficient
âge	28.7
Profession / nettoyeurs	-420.9
Profession / ASH	-110.3
Profession / ONQTD	-198.3
Sexe / femmes	-563.9
Immigration / non immigrés	112.3
Niveau d'études / primaire	-153.2
Niveau d'études / brevet	190.5
Niveau d'études / bac general ou techno	639.6
Niveau d'études / bac pro ou agri	552.7
Niveau d'études / autre niveau bac	486.3
Niveau d'études / CAP/BEP	311.0
Niveau d'études / DAEU	531.2
Niveau d'études / univ/ecole troisieme cycle	1988.2
Niveau d'études / univ/ecole second cycle	1067.2
Niveau d'études / univ/CPGE premier cycle	823.6
Niveau d'études / DUT/BTS	955.1
Niveau d'études / doctorat	1961.7

Lecture du tableau 10 : Se référer aux précisions du tableau 8. Le calcul est identique, seule la variable à expliquer change, l'ancienneté étant remplacée par le salaire.

Tableau 17 : Pourcentages d'individus ayant suivi une formation au cours de la semaine de référence de l'enquête

Formation	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
oui	**0.2**	0.7	0.0	0.7	0.7
non	99.8	99.3	100.0	99.3	99.3
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Tableau 18 : Niveau de diplôme des individus en fonction de la profession (pourcentages)

Niveau de diplôme	nettoyeurs	ASH	ONQTD	autres	Ensemble
pas de diplome	**6.6**	**0.8**	0.0	**0.5**	0.5
primaire	**26.3**	**13.9**	**10.3**	**4.7**	5.1
brevet	**32.5**	**27.2**	**40.6**	**15.2**	15.6
bac general ou techno	**6.3**	**7.2**	8.5	12.3	12.2
bac pro ou agri	**2.0**	**3.9**	5.6	5.5	5.4
autre niveau bac	**0.4**	2.1	0.9	1.8	1.8
CAP/BEP	22.2	**39.8**	29.8	23.8	24.0
DAEU	**0.0**	0.0	0.0	0.1	0.1
univ/ecole troisieme cycle	**0.3**	**0.4**	**0.0**	**10.2**	10.0
univ/ecole second cycle	**0.9**	**1.2**	**2.3**	**9.4**	9.2
univ/CPGE premier cycle	**0.8**	**0.3**	0.0	1.3	1.3
DUT/BTS	**1.4**	**3.1**	**2.1**	**14.3**	14.0
doctorat	**0.0**	**0.0**	0.0	0.9	0.9
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Scripts rédigés pour la production des données

Une fois téléchargés les fichiers de l'Insee, la quasi-totalité des lignes ci-dessous peuvent être entrées en ligne de commande dans R pour vérifier les calculs. Seules les lignes en gras doivent être supprimées, et les répertoires de travail remplacés dans les commandes de chargement et de sauvegarde.

Constitution de la table à partir des fichiers de l'Insee :

```
##chargement du répertoire
setwd("/home/francois/R")

##chargement des données
library(foreign)
d1 <- read.dbf("indiv121.dbf")
d2 <- read.dbf("indiv122.dbf")
d3 <- read.dbf("indiv123.dbf")

##fusion des 3 tables
d4 <- merge(d1, d2, by.x = c("IDENT","NOI","TRIM"), by.y = c("IDENT","NOI","TRIM"))
d <- merge(d3, d4, by.x = c("IDENT","NOI","TRIM"), by.y = c("IDENT","NOI","TRIM"))

##création de la liste de variables à garder
keeps <- c("ACTOP", "AG", "AG3", "AG3B", "AG5", "AM1NB", "ANCENTR",
```

```
"ANCENTR4", "AP03A", "CITE97", "CJUR", "COMSAL", "CONTRA", "CSE", "CSEI",
"CSER", "CSPM", "CSPP", "CSTOTR", "DIMANC", "DIP", "DDIPL", "DIP11", "DIPDET",
"DIPGEN", "DIPSUP", "DIPTEC", "DISPPLC", "DUDET", "EFEN", "EFET", "EMPAFA",
"EMPAFC", "EMPAFF", "EMPAFG", "EMPAFP", "EMPANH", "EMPHNH", "EMPHSC",
"HEF1", "HEF2", "HEF3", "HEFS2", "HEFS3", "HEFS4", "HH2", "HH3", "HHC", "HHC6",
"HHS2", "HHS3", "HHS4", "HORAIC", "HPLUS", "HPREV", "IMMI",    "JOURTR",
"JTRREF", "LNAIS", "LNAISP", "LNAISM", "NAFN", "NAIA",  "NAIMER", "NAIPER",
"NAT28", "NATEU27", "NATMERC", "NATPERC", "NBHEUR", "NBHP", "NBHP6",
"NBOULO", "NBSALA", "NBSALB", "NBTEMP", "NFR", "NGEN", "NIVET", "NIVP",
"NMOYEN1", "NMOYEN2", "NMOYEN3", "NMOYEN4", "NMOYEN5", "NMOYEN6",
"NMOYEN7", "NSUP", "NTEC", "NUITC", "P", "PAIMERC", "PAIPERC", "PAYNEU27",
"PNAI28", "PROSA", "POL10", "PUB3FP", "PUBEA", "QPRC",  "QUEL1", "QUEL2",
"QUEL3", "RAISTP", "RDET", "REA", "REG", "RES", "RGA", "RGI", "RGL", "SALMEE",
"SALMET", "SALRED", "SALREDTR", "SALSEE", "SAMEDC", "SEXE", "SOIRC", "SOU",
"SOUA", "SOUB", "SOUSEMPL", "SPE", "SPETEC", "TOTNBH", "TXTPPB", "ZUS",
"IDENT", "NOI", "TRIM", "EXTRI13", "EXTRI113", "EXTRI1613")
##extraction des variables à garder et création d'une table propre
table.propre <- d[keeps]

##effacement des tables inutiles
rm(d1)
rm(d2)
rm(d)
rm(d3)
rm(d4)
d <- table.propre
rm(table.propre)
rm(keeps)

##sauvegarde
save.image("~/R/tablepropre.Rdata")
```

Constitution de tables spécifiques :

```
##construction de tables hommes et femmes
dh <- subset(d, SEXE == "1")
df <- subset(d, SEXE == "2")

##construction de table nettoyeurs
dn <- subset(d, P == "684a")

##construction de table franciliens
didf <- subset(d, REG.rec == "Ile-de-France")

##construction de tables immigrés et non-immigrés
dimmi <- subset(d, IMMI.rec == "immigrés")
dnonimmi <- subset(d, IMMI.rec == "non immigrés")
```

Recodage des variables exploitées :

```
##recodage de SOUSEMPL
d$SOUSEMPL.rec <- as.character(d$SOUSEMPL)
d$SOUSEMPL.rec[is.na(d$SOUSEMPL)&!is.na(d$P)] <- "plein emploi"
d$SOUSEMPL.rec[d$SOUSEMPL == "1" | d$SOUSEMPL == "2"] <- "sous emploi"
d$SOUSEMPL.rec <- as.factor(d$SOUSEMPL.rec)
d$SOUSEMPL.rec <- factor(d$SOUSEMPL.rec, labels = c("chômage partiel", "plein emploi",
"sous emploi"))

##recodage de SEXE
d$SEXE.rec <- factor(d$SEXE, labels = c("hommes", "femmes"))

## recodage de REG
d$REG.rec[d$REG == "11"] <- "Ile-de-France"
d$REG.rec[d$REG != "11"] <- "autre"
d$REG.rec <- factor(d$REG.rec, levels = c("Ile-de-France", "autre"))

## recodage de NAT28
d$NAT28.rec <- d$NAT28
d$NAT28.rec[d$NAT28 == "10"] <- "NA"
d$NAT28.rec <- factor(d$NAT28.rec, exclude = NULL)
d$NAT28.rec <- factor(d$NAT28.rec, labels = c("Algerien", "Tunisien", "Marocain",
"Ressortissant pays d'Afrique", "Vietnamien, Cambodgien, Laotien", "Italien", "Allemand",
"Belge", "Neerlandais", "Luxembourgeois", "Irlandais", "Danois", "Britannique", "Grec",
"Espagnol", "Portugais", "Suisse", "Autrichien", "Polonais", "Turc", "Norvegien", "Suedois",
"Ressortissant autre pays UE y compris CEI", "Ressortissant Etats-unis, Canadien", "Latino-
americain", "Autre pays, Apatride", "etranger non precise"))
d$NAT28.rec2 <- as.character(d$NAT28.rec)
d$NAT28.rec2[d$NAT28.rec %in% c("Italien", "Allemand", "Belge", "Neerlandais",
"Luxembourgeois", "Irlandais", "Danois", "Britannique", "Grec", "Espagnol", "Portugais",
"Suisse", "Autrichien", "Polonais", "Norvegien", "Suedois", "Ressortissant autre pays UE y
compris CEI")] <- "Europeen"
d$NAT28.rec2 <- as.factor(d$NAT28.rec2)

## recodage de IMMI
d$IMMI.rec <- factor(d$IMMI, labels = c("immigrés", "non immigrés"))

## creation variable formation
d$FORMAT[d$EMPAFF != "2"] <- "non"
d$FORMAT[d$EMPAFF == "2"] <- "oui"
d$FORMAT <- factor(d$FORMAT, levels = c("oui", "non"))

## recodage de CITE97
d$CITE97.rec <- factor(d$CITE97, labels = c("pas de diplome", "primaire", "brevet", "bac
general ou techno", "bac pro ou agri", "autre niveau bac", "CAP/BEP","DAEU", "univ/ecole
troisieme cycle", "univ/ecole second cycle", "univ/CPGE premier cycle", "DUT/BTS",
"doctorat"))

##recodage de la CSP en "nettoyeurs" et "autres"
d$P.rec[d$P != "684a"] <- "autres"
d$P.rec[d$P == "684a"] <- "nettoyeurs"
```

```
d$P.rec[d$P == "525d"] <- "ASH"
d$P.rec[d$P == "684b"] <- "ONQTD"
d$P.rec <- factor(d$P.rec, levels = c("nettoyeurs", "ASH", "ONQTD", "autres"))

##recodage de CONTRA
d$CONTRA.rec <- factor(d$CONTRA, labels = c("CDI", "CDD", "saisonnier", "interim",
"apprentissage"))

##recodage de COMSAL
d$COMSAL.rec <- factor(d$COMSAL, labels = c("candidatures spontanees", "autres",
"relations", "petites annonces", "pole emploi", "cabinet de recrutement", "ecole/organisme de
formation", "concours", "contact par l'entreprise", "ancien employeur"))

##recodage de NFR
d$NFR.rec <- factor(d$NFR, labels = c("français de naissance", "français par naturalisation",
"étranger"))
```

Script de chargement des données :

```
##chargement du répertoire
setwd("/home/francois/R")
##chargement de la table propre
load("~/R/tablepropre.RData")
##chargement des extensions
library(questionr)
library(foreign)
source("recodages.R")
source("stats.R")
```

Script pour la réalisation des tris croisés :

```
##tri croisé pondéré entre les deux variables
tab <- wtd.table(data$VAR1, data$VAR2, weights=data$POIDS, normwt=TRUE)
##résidus du khi-2
res <- chisq.residuals(tab)
##affichage des pourcentages
prop <- cprop(tab)
```

Script général renvoyant les différents résultats exploités :

```
```{r, include=FALSE}
setwd("/home/francois/R")
source("chargement.R")
```

#sexe par profession

```{r, echo=FALSE}
data <- d
data <- rename.variable(data,"SEXE.rec","VAR1")
```
```

```
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
2)
barplot(prop[1:2,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE)
print(chisq.test(tab))
print(res)
print(prop)
```

#statut migratoire par profession

```{r, echo=FALSE}
data <- d
data <- rename.variable(data,"IMMI.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
2)
print(chisq.test(tab))
print(res)
print(prop)
```

#statut migratoire par profession en IDF

```{r, echo=FALSE}
data <- didf
data <- rename.variable(data,"IMMI.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
2)
print(chisq.test(tab))
print(res)
print(prop)
```

#comparaison du nombre d'immigrés par profession et région

```{r, echo=FALSE}
data <- d
data <- rename.variable(data,"IMMI.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")

tab.1 <- data.frame(data.frame(cprop(wtd.table(data$VAR1, data$VAR2, weights=data$POIDS,
```

normwt=TRUE))), region = rep("France", 15))

data2 <- didf
data2 <- rename.variable(data2,"IMMI.rec","VAR1")
data2 <- rename.variable(data2,"P.rec","VAR2")
data2 <- rename.variable(data2,"EXTRI13", "POIDS")

tab.2 <- data.frame(data.frame(cprop(wtd.table(data2$VAR1, data2$VAR2,
weights=data2$POIDS, normwt=TRUE))), region = rep("IDF", 15))

tab.3 <- rbind(tab.1, tab.2)
tab <- tab.3[tab.3$Var1 == "immigrés",]

barplot(tapply(tab$Freq, list(tab$region, tab$Var2), c), beside = TRUE, ylim = c(0,100),
legend.text = TRUE)

```

#nationalité par profession

```{r, echo=FALSE}
data <- d
data <- rename.variable(data,"NFR.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
2)
barplot(prop[1:3,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE)
print(chisq.test(tab))
print(res)
print(prop)
```

#nationalité par profession en idf

```{r, echo=FALSE}
data <- didf
data <- rename.variable(data,"NFR.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
2)
barplot(prop[1:3,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE, args.legend = list(x = 6, y = 50))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```
```

#nationalité des étrangers

```{r, echo=FALSE}
data <- d
data <- rename.variable(data,"NAT28.rec2","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las = 2)
barplot(prop[1:10,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE)
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```

#Mode d'accès à l'emploi selon la profession

```{r, include=FALSE}
data <- d
data <- rename.variable(data,"COMSAL.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
barplot(prop[1:10,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE, col = rainbow(10), args.legend = list(x = 6.7, y = 70))
barplot(prop[1:10,], ylim = c(0, 100), legend.text = FALSE, col = rainbow(10))
print(prop)
print(chisq.test(tab))
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las = 2)
print(res)
```

#mode d'accès à l'emploi selon la profession chez les immigrés et les non-immigrés
```{r, echo=FALSE}
data <- dimmi
data <- rename.variable(data,"COMSAL.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, las = 2)
barplot(prop[1:10,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE, main ="mode d'accès à l'emploi chez les immigrés", col = rainbow(10))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
data <- dnonimmi
data <- rename.variable(data,"COMSAL.rec","VAR1")
```

```
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
2)
barplot(prop[1:10,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE, main = "mode d'accès à l'emploi chez
les non-immigrés", col = rainbow(10))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)

data <- dimmi
data <- rename.variable(data,"COMSAL.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
tab.1 <- data.frame(data.frame(cprop(wtd.table(data$VAR1, data$VAR2, weights=data$POIDS,
normwt=TRUE))), origine = rep("immigrés", 55))
data2 <- dnonimmi
data2 <- rename.variable(data2,"COMSAL.rec","VAR1")
data2 <- rename.variable(data2,"P.rec","VAR2")
data2 <- rename.variable(data2,"EXTRI13", "POIDS")
tab.2 <- data.frame(data.frame(cprop(wtd.table(data2$VAR1, data2$VAR2,
weights=data2$POIDS, normwt=TRUE))),origine = rep("non-immigrés", 55))
tab.3 <- rbind(tab.1, tab.2)
tab <- tab.3[tab.3$Var1 == "relations",]
barplot(tapply(tab$Freq, list(tab$origine, tab$Var2), c), beside = TRUE, ylim = c(0,100), main =
"Pourcentage de recrutés par relations selon la profession et l'origine", legend.text = TRUE)

```

#mode d'accès à l'emploi selon la profession chez les hommes et les femmes
```{r, echo=FALSE}
data <- dh
data <- rename.variable(data,"COMSAL.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, las = 2)
barplot(prop[1:10,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE, main ="mode d'accès à l'emploi chez
les hommes", col = rainbow(10))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
data <- df
data <- rename.variable(data,"COMSAL.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
2)
```

```
barplot(prop[1:10,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE, main = "mode d'accès à l'emploi chez les femmes", col = rainbow(10))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```

#Contrats de travail

```{r, echo=FALSE}
data <- d
data <- rename.variable(data,"CONTRA.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las = 2)
barplot(prop[1:5,], ylim = c(0, 100), col = rainbow(5), legend.text = TRUE, args.legend = list(x = 6, y = 70))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```

#Contrats de travail hommes

```{r, echo=FALSE}
data <- dh
data <- rename.variable(data,"CONTRA.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las = 2)
barplot(prop[1:5,], ylim = c(0, 100), col = rainbow(5), legend.text = TRUE, args.legend = list(x = 6, y = 70))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```

#Contrats de travail femmes

```{r, echo=FALSE}
data <- df
data <- rename.variable(data,"CONTRA.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
```

```
2)
barplot(prop[1:5,], ylim = c(0, 100), col = rainbow(5), legend.text = TRUE, args.legend = list(x = 6, y = 70))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```

#Contrats de travail non-immigrés
```{r, echo=FALSE}
data <- dnonimmi
data <- rename.variable(data,"CONTRA.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las = 2)
barplot(prop[1:5,], ylim = c(0, 100), col = rainbow(5), legend.text = TRUE, args.legend = list(x = 6, y = 70))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```

#Contrats de travail immigrés
```{r, echo=FALSE}
data <- dimmi
data <- rename.variable(data,"CONTRA.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las = 2)
barplot(prop[1:5,], ylim = c(0, 100), col = rainbow(5), legend.text = TRUE, args.legend = list(x = 6, y = 70))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```

#sous-emploi en fonction de la profession
```{r, echo=FALSE}
data <- d
data <- rename.variable(data,"SOUSEMPL.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
```

```
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
2)
barplot(prop[3,], ylim = c(0, 100))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```

#Ancienneté dans l'entreprise (régression linéaire)

```{r, echo=FALSE}
data <- d
data$var1 <- d$ANCENTR
data$var2 <- as.numeric(d$AG)
data$var3 <- relevel(factor(d$P.rec), ref = "autres")
data$var4 <- factor(d$SEXE.rec)
data$var5 <- factor(d$IMMI.rec)
data$var6 <- factor(d$CITE97.rec)
data$poids <- d$EXTRI13

##création du survey
library(survey)
dw <- svydesign(ids = ~1, data = data, weights = ~poids)

##création du boxplot
svyboxplot(var1 ~ var3, dw, outline = FALSE, main = "ancienneté en fonction de la profession",
xlab = "profession", ylab = "ancienneté (en mois)")

##régression linéaire simple
modl <- lm(var1 ~ var2 + var3 + var4 + var5 + var6, data = data, weights = poids)
summary(modl)
drop1(modl, .~., test = "F")
```

#Ancienneté dans l'entreprise selon la profession (variable regroupée en classes)
```{r, echo=FALSE}
d$ANCENTR.rec <- cut(d$ANCENTR, breaks = c(0, 12, 24, 60, 120, 804), labels = c("<1", "1",
"2-4", "5-9", "10 +"), include.lowest = TRUE)
data <- d
data <- rename.variable(data,"ANCENTR.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
2)
barplot(prop[1:5,], ylim = c(0, 100), col = rainbow(5), legend.text = TRUE)
print(chisq.test(tab))
print(res)
print(prop)
```

#salaire net mensuel

```{r, echo=FALSE}
#réalisation de boxplots et régression linéaire

##recodage pour le script
data <- d
data$var1 <- d$SALRED
data$var2 <- as.numeric(d$AG)
data$var3 <- relevel(factor(d$P.rec), ref = "autres")
data$var4 <- factor(d$SEXE.rec)
data$var5 <- factor(d$IMMI.rec)
data$var6 <- factor(d$CITE97.rec)
data$poids <- d$EXTRI13

##création du survey
library(survey)
dw <- svydesign(ids = ~1, data = data, weights = ~poids)

##création du boxplot
svyboxplot(var1 ~ var3, dw, outline = FALSE, xlab = "profession", ylab = "salaire net mensuel (en euros)")

##régression linéaire simple
modl <- lm(var1 ~ var2 + var3 + var4 + var5 + var6, data = data, weights = poids)
summary(modl)
drop1(modl, .~., test = "F")

```

#formation

```{r, echo=FALSE}
data <- d
data <- rename.variable(data,"FORMAT","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las = 2)
barplot(prop[1:2,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE)
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```

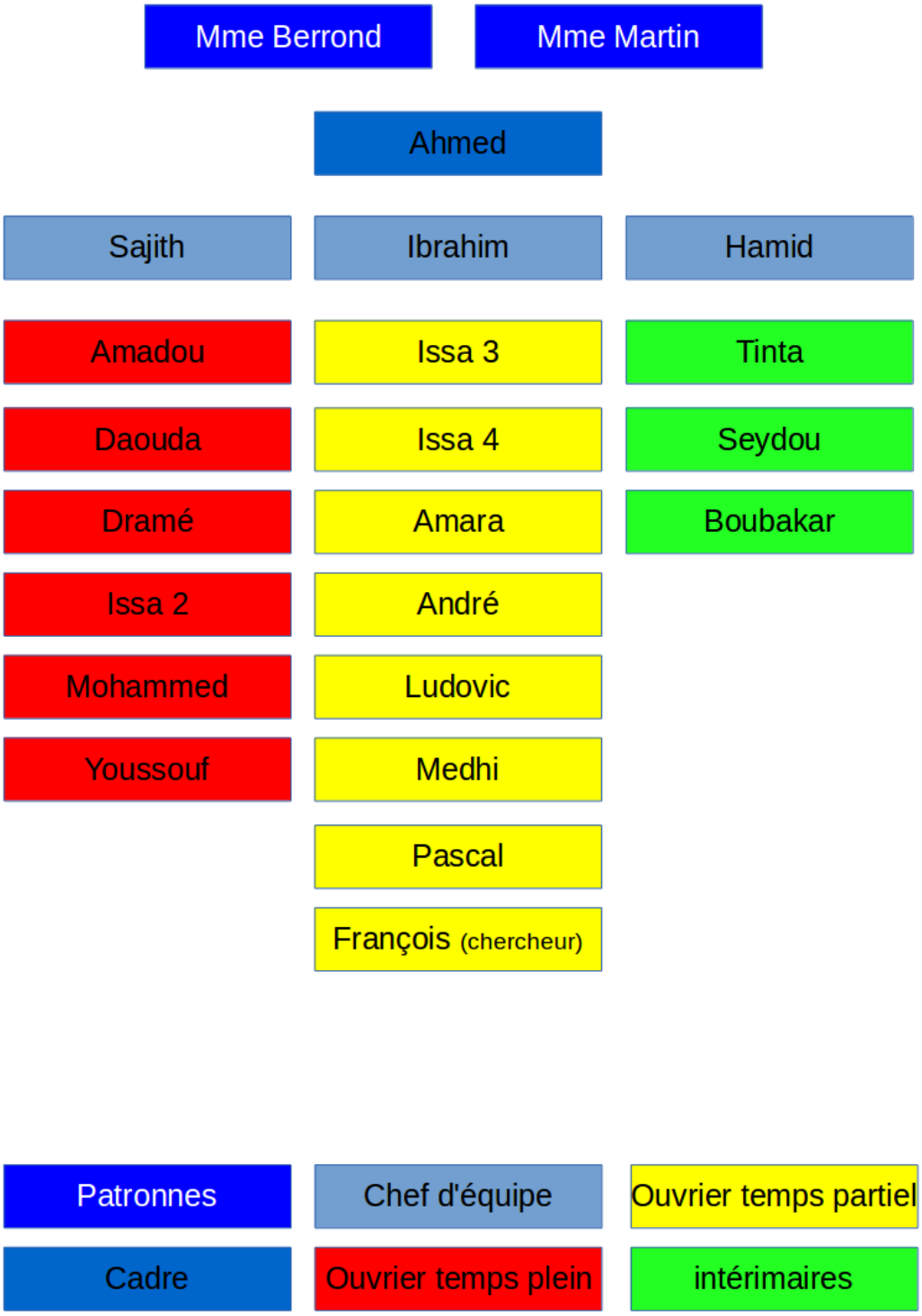
#diplômes

```{r, echo=FALSE}
```

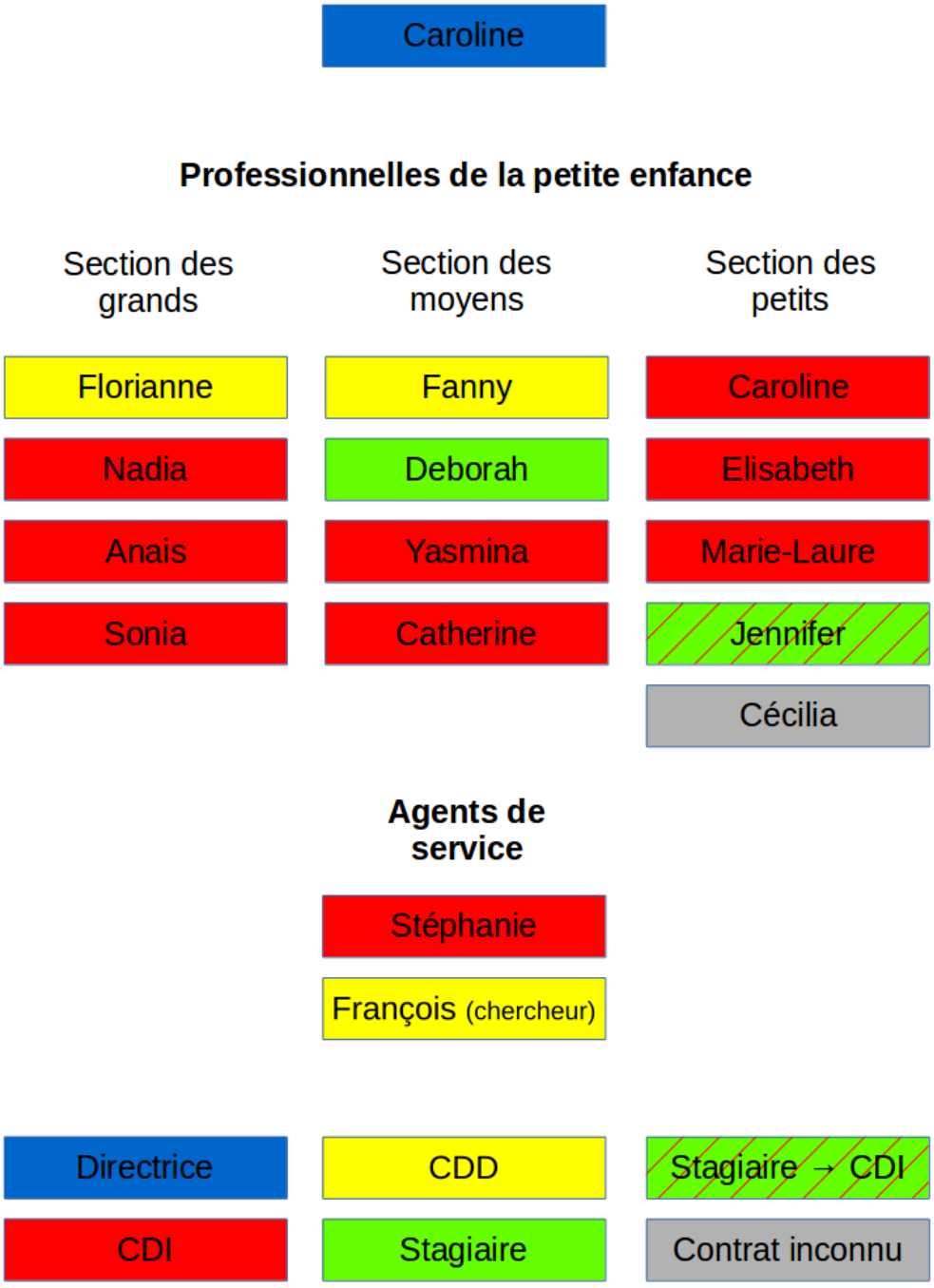
```
data <- d
data <- rename.variable(data,"CITE97.rec","VAR1")
data <- rename.variable(data,"P.rec","VAR2")
data <- rename.variable(data,"EXTRI13", "POIDS")
source("tricroise2.R")
mosaicplot(VAR1 ~ VAR2, data = data, shade = TRUE, main = "TITRE DU TABLEAU", las =
2)
barplot(prop[1:10,], ylim = c(0, 100), legend.text = TRUE, col = rainbow(10))
print(chisq.test(tab, simulate.p.value = TRUE))
print(res)
print(prop)
```

Annexe 4 : Organigrammes et plans des entreprises

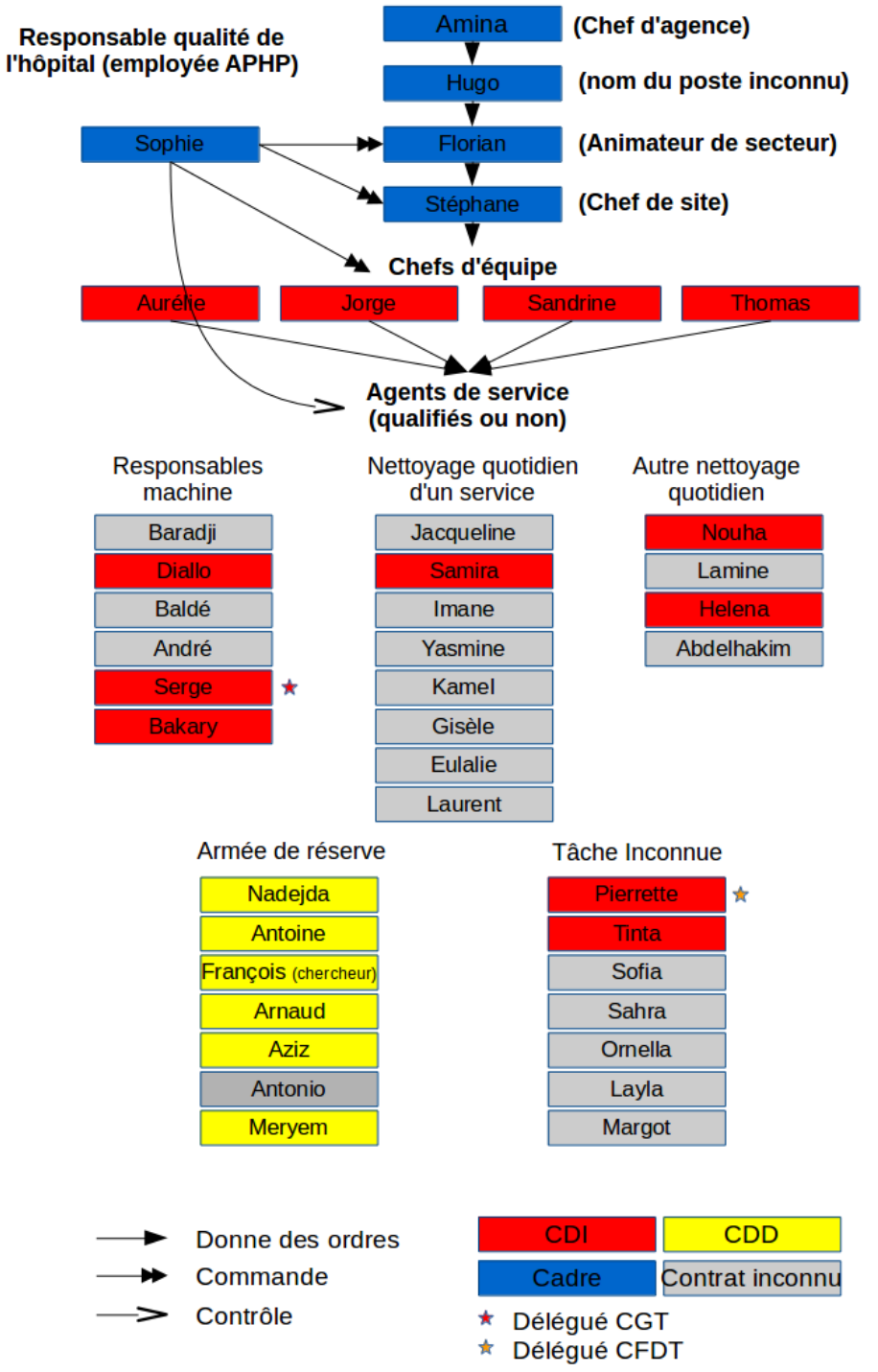
Organigramme de ClariNet



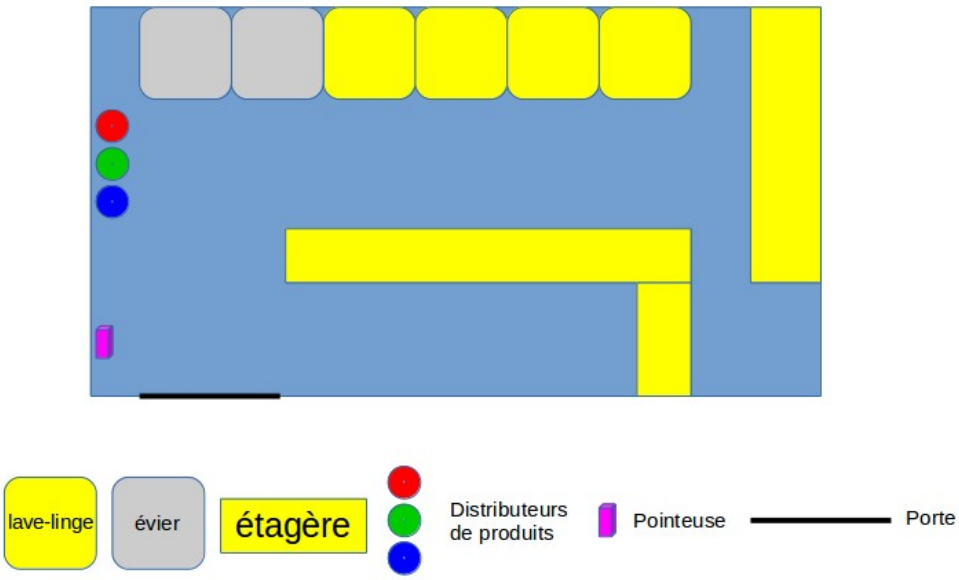
Organigramme de la crèche des Bambins heureux



Organigramme de Valévol



Plan du « local de pointage » de Valévol



Annexe 5 : Grilles de salaire (2014)

Filière exploitation

(En euros.)

Niveau	Échelon	Taux horaire
Maîtrise – MP	MP5 (*)	17,07
	MP4 (*)	15,80
	MP3	14,17
	MP2	12,77
	MP1	12,07
Chef d’équipe – CE	3	12,03
	2	11,91
	1	11,25

(*) Assimilé cadre.

(En euros.)

Niveau	Échelon	Taux horaire A	Taux horaire B
ATQS	3	11,66	11,91
	2	10,85	11,03
	1	10,27	10,45
AQS	3	10,08	10,26
	2	9,98	10,17
	1	9,90	10,07
AS	3	9,85	10,02
	2	9,79	9,96
	1	9,75	9,91

A : propreté ou prestations associées.

B : propreté et prestations associées (sous réserve d’exercice continu pendant 3 mois hors cas de remplacement).

Annexe 6 : Tracts syndicaux distribués lors de la grève des nettoyeurs et nettoyeuses de la BNF

Sud Culture Solidaires
Section de la Bibliothèque nationale de France
Local syndical Tolbiac, T4, A2 ; poste : 49.24
sud@bnf.fr / sudbnf@hotmail.fr / sudculturebnf.wordpress.com

09/04/2015

Salarié-es du nettoyage en grève !

Vous êtes usagers/ères, lecteurs/trices ou agent-e-s à la BnF et vous trouvez naturel de pouvoir travailler et circuler dans un espace propre et entretenu. Mais depuis de nombreux mois, pour nous, salarié-es en charge du nettoyage sur le site François Mitterrand, les conditions ne sont plus réunies pour effectuer notre travail normalement. Cela suffit, aujourd'hui nous avons décidé de cesser le travail et d'entrer en grève pour nous faire entendre.

Charge de travail trop lourde, le personnel en a plein le dos !

Comme tous les 4 ans, le marché de nettoyage du site BnF François Mitterrand a été renouvelé en 2013. Le budget attribué par la BnF à ces prestations est en baisse par rapport aux marchés précédents. C'est la conséquence de la baisse du budget global de la BnF qu'impose le ministère de la Culture dans le cadre de la politique d'austérité. Le résultat, c'est que depuis la reprise du chantier par la société ONET Services, **15 de nos collègues ont quitté le site,** notamment suite à des incitations au départ. Les économies réalisées par la BnF et par ONET ne sont pas indolores pour les salarié-es puisqu'elles se font sur notre dos.

Les prestations à réaliser n'ont pas changé depuis le précédent marché et pourtant aujourd'hui, en **personnels de nettoyage, nous ne sommes plus que 45 contre 61 au moment de la reprise du chantier.** Le secteur de travail affecté à une seule personne augmente jusqu'à l'impossible à gérer ! Chaque agent-e croule sous une charge de travail intenable, sans compter les incessants ajouts sur nos plannings pour remplacer des collègues absents. Ces conditions provoquent fatigue nerveuse et physique, et une détérioration de notre état de santé telle qu'elle engendre aussi des accidents de travail.

Assez de mépris !

Avant d'entrer en grève, nous avons à plusieurs reprises, depuis des mois, alerté notre employeur et la BnF, donneuse d'ordre, concernant la dégradation flagrante de nos conditions de travail. Nous avons adressé une pétition le 13 Mars dernier à ONET pour tenter une nouvelle fois d'ouvrir une discussion sur les effectifs. Aucune réponse n'a été donnée aux salarié-es et ce mépris ne peut plus durer.

Nous réclamons des conditions de travail décentes et satisfaisantes pour réaliser nos tâches. Nous ne sommes pas corvéables à merci pour permettre à ONET et la BnF de satisfaire leurs objectifs à moindre frais. **Devant le dénuement de l'effectif actuel, nous réclamons :**

- **L'attribution d'heures complémentaires pour les agent-e-s qui en ont fait la demande et des embauches à la hauteur des besoins**

Ainsi que :
- **La revalorisation de la qualification de 3 salarié-es**
- **Un prime de fin d'année équivalente à un 13éme mois**
- **Du matériel et des tenues de travail adaptées**
- **Augmentation de la valeur du ticket restaurant**
- **Une évolution de salaire pour tous les agent-e-s hors grille**
- **La mise en place d'une charte sociale entre le prestataire ONET et la BnF**

Cela suffit, nous ne sommes pas une variable d'ajustement !

Venez soutenir les grévistes d'ONET en venant les rencontrer sur le site à l'occasion des rassemblements qu'ils et elles organisent.

Signez et relayez la pétition des agents du nettoyage du site de Tolbiac pour faire entendre leurs revendications : /www.petitionpublique.fr/?pi=P2015N47631

Pour lire la pétition des personnels ONET du 13/03/2015 : https://sudculturebnf.wordpress.com/category/tracts-communiques/

Sud Culture Solidaires
Section de la Bibliothèque nationale de France
Local syndical Tolbiac, T4, A2 ; poste : 49.24
sud@bnf.fr / sudbnf@hotmail.fr / sudculturebnf.wordpress.com

22/04/2015

BNF : VICTOIRE POUR LE PERSONNEL DU NETTOYAGE !

Après 13 jours de grève, nous, agent-es de nettoyage du site Tolbiac de la Bibliothèque nationale de France avons enfin trouvé une sortie positive au conflit qui nous opposait à notre employeur Onet Services, société de sous-traitance ayant emporté le marché du nettoyage de la BnF en 2013. Nos revendications portaient surtout sur le sous-effectif qui nous accablait depuis la reprise de ce chantier, étant en effet passé en personnel de 61 à 44 agent-es. Nous avons décidé le 09 avril, jour de grève nationale contre la politique d'austérité, de cesser le travail. La mise en place d'un dialogue constructif avec l'employeur a été compliquée, mais notre détermination aura permis de satisfaire plusieurs revendications essentielles.
Le protocole de fin de grève signé par la direction d'Onet et les délégués du personnel prévoit **l'attribution d'un volume de 100 heures complémentaires** à répartir entre les agent-es et **l'embauche de 3 salarié-es en CDI**, à compter du mois de mai. Nous avons pu obtenir de faire attribuer ces contrats à nos collègues sur contrats précaires travaillant déjà sur le site Tolbiac de la BnF. La direction d'Onet s'engage également à ne procéder à aucune sanction contre les agent-es ayant exercé leur droit de grève, position importante pour nous et nous nous attacherons à ce que cela soit bien appliqué. Nous avons aussi pu gagner la mise en place d'un groupe de travail chargé d'une révision du matériel et tenues de travail, ainsi que le paiement de trois jours de grève. Par ailleurs, la direction de la BnF s'est engagée à étudier les modalités de mise en place d'une charte sociale avec son prestataire, ce que la section syndicale SUD Culture BnF s'attachera à suivre particulièrement. Pour nous, cette charte sociale doit permettre entre autre de garantir tous les droits des salarié-e-s, y compris au niveau des acquis sociaux.

Mais plus largement, ce type de conflit étant de plus en plus courant dans la fonction publique, nous réaffirmons que **la ré-internalisation de la sous-traitance au sein des établissements publics est la seule solution admissible** pour un juste traitement de salarié-es trop souvent coincé-es entre le marteau et l'enclume. Ce qui veut dire qu'il faut aussi nous titulariser ou nous contractualiser, puisque nous sommes de fait des agent-e-s de la BnF. Nos tâches ne sont pas des missions annexes, mais bien un travail indispensable à la BnF. Cela doit donc se traduire par notre intégration au sein de celle-ci.

Nous tenons par ailleurs à apporter tout notre soutien à nos camarades de la société de nettoyage TFN qui sont en grève depuis le 11 mars dans des centres des impôts à Paris, afin de faire aboutir leurs légitimes revendications sur les effectifs, les cadences de travail et le nombre d'heures de travail. Nous appelons à la solidarité avec cette lutte, qui doit elle aussi se terminer par un succès des grévistes.
Nous remercions l'ensemble des personnes et des autres organisations syndicales qui se sont montrées solidaires durant ces 13 journées de grève et qui ont participé généreusement à notre caisse de soutien. Celle-ci reste ouverte pour récolter l'argent permettant de compenser les jours de grève.

Balayons le sous-effectif, les bas salaires et la sous-traitance !

Table des matières

Introduction.....9

Première partie :
Construction de l'objet, de l'enquête à la méthode.....29

Chapitre I : L'histoire de l'enquête.....32

1. ClariNet.....35

2. La crèche des Bambins heureux.....44

3. Valévol.....49

Chapitre II : Éléments de méthodologie.....66

1. Cadrage méthodologique.....66

1.1. Participation, observation et immersion.....66
1.2. Les entretiens.....72
1.3. L'analyse des données quantitatives.....74

2. La distance sociale dans l'immersion.....76

2.1. Apprendre par corps à nettoyer.....77
2.2. Un nettoyeur pas comme les autres.....80
2.3. Objectiver par l'écriture.....81
2.4. Quelques effets sociaux de l'immersion.....85

3. Quelques éléments sur la technique mise en œuvre.....88

3.1. Le traitement des données qualitatives.....88
3.2. Le logiciel R et le traitement statistique.....90
3.3. L'anonymisation.....91
3.4. L'exposition des matériaux qualitatifs.....96

Chapitre III : Vocabulaire et définitions.....99

1. Définition du nettoyage.....99

2. Sujets de l'enquête et catégories.....105

2.1. La catégorie de nettoyeurs et nettoyeuses.....105
2.2. Ouvriers ou employés ?.....108
2.3. Une profession des classes populaires.....112

Seconde partie :
Le travail de nettoyage, structuration et contraintes.....115

Portrait : Dramé.....118

Chapitre IV : La structuration du marché de l'emploi du nettoyage….124

1. Les relations personnelles et l'embauche.....125

1.1. Les relations personnelles à l'embauche.....126
1.2. Un recrutement par cooptation plutôt qu'ethnique.....130

2. Le maintien dans l'emploi.....133

2.1. Stabilité de l'emploi et turnover.....133
2.2. Relations personnelles et maintien au travail.....138
2.3. Une formation « sur le tas ».....143

3. Mobilité et évolution.....148

3.1. Grimper les échelons.....148
3.2. Devenir chef d'équipe.....153
3.3. Se faire embaucher par le donneur d'ordres.....154
3.4. Exploiter une opportunité hors du nettoyage.....156

Portrait : Mehdi.....160

Chapitre V : La relation salariale.....164

1. Droit du travail et mobilisations.....164

1.1. Une législation peu respectée.....165
1.2. Des usages sociaux du droit dans le nettoyage.....167
1.3. Un syndicalisme éclaté.....173
1.4. La défense de cas individuels.....178

2. Le statut de la parole.....181

2.1. Promettre n'est pas s'engager.....182
2.2. Ce que promettre veut dire.....184
2.3. Les promesses dans le travail.....185
2.4. La parole des délégués du personnel.....188

3. La maîtrise du langage.....189

3.1. Le pouvoir de parler.....189
3.2. La propreté contre le nettoyage.....195
3.3. Le langage d'un Nous.....197

Portrait : Stéphanie ***200***

Chapitre VI : La relation de service ***205***

1. Une présence qui dérange *206*

1.1. Sous-traitance et interactions 206
1.2. La co-présence avec les usagers et usagères 211

2. Le travail évalué *214*

2.1. Les rapports quotidiens 214
2.2. Les responsables du donneur d'ordres 217

3. Reconnaissance et dévalorisation *221*

3.1. Un sale boulot 222
3.2. La reconnaissance des clients et usagers 227

Troisième partie : Dominations et résistances dans l'expérience sociale du nettoyage 231

Portrait : Diallo ***234***

Chapitre VII : Une domination fragile ***238***

1. Répartition des tâches et domination *239*

1.1. Qualifications, statuts, et répartition du travail 240
1.2. La division sexuelle du travail 244
1.3. La répartition raciale des tâches 248
1.4. Des tâches plus ou moins valorisées 251

2. Des dominés aux intérêts contraints *255*

2.1. Contrôler la rémunération 257
2.2. La maîtrise des évolutions de carrière 261
2.3. La pénurie chronique de matériel comme outil de contrainte 266

3. Obéir à une autorité *268*

3.1. L'autorité : un rapport social difficile à expliciter 269
3.2. Le respect en question 271
3.3. Autorité et savoir 273
3.4. Maintenir son autorité 277

Portrait : Sandrine ***282***

Chapitre VIII : Adaptations et résistances à la domination.....288

1. Refuser les ordres et contester l'autorité.....289

1.1. Délégitimer l'autorité.....289
1.2. Faire jouer les contradictions.....292
1.3. Le manque de respect.....295

2. Résister collectivement à la domination.....297

2.1. Freiner.....298
2.2. Lutter.....305

3. Apprentissages, entraides, combines.....308

3.1. Apprendre à ruser.....308
3.2. Entraide.....310
3.3. Petits services et arnaques : l'astuce dans la relation de service.....315
3.4. Détourner le travail.....318

Portrait : Aziz.....321

Chapitre IX : L'expérience sensible des corps nettoyeurs.....325

1. Les techniques du corps nettoyeur face aux contraintes du nettoyage.....326

1.1. Des contraintes corporelles particulières.....327
1.2. Les techniques du corps nettoyeur.....332
1.3. Contrôler le rythme de travail.....336

2. Dégoût, risque et protection.....340

2.1. Le dégoût absent des discours.....341
2.2. Le dégoût présent dans les pratiques.....344

3. Des corps sexués au travail.....350

3.1. Masculinité, féminité, virilité.....351
3.2. Esthétique.....356
3.3. Séduction.....359

Conclusion.....363

Bibliographie.....375

Bibliographie des titres cités.....376

Bibliographie complémentaire.....386

Annexes.....391

Annexe 1 : Glossaire.....392

Annexe 2 : Liste des sigles et acronymes utilisés.....395

Annexe 3 : Résultats statistiques.....397

Annexe 4 : Organigrammes et plans des entreprises.....421

Annexe 5 : Grilles de salaire (2014).....426

Annexe 6 : Tracts syndicaux distribués lors de la grève des nettoyeurs et nettoyeuses de la BNF.....427