



Quand l'enjeu principal de la recherche est une question de mise en visibilité

Cristina Nizzoli

► To cite this version:

Cristina Nizzoli. Quand l'enjeu principal de la recherche est une question de mise en visibilité: Une étude comparative sur le syndicalisme dans le secteur du nettoyage industriel. 2013. halshs-00762931

HAL Id: halshs-00762931

<https://shs.hal.science/halshs-00762931>

Preprint submitted on 2 Apr 2013

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.

Association Française de Sociologie
RT 25 et RT 30

Processus d'invisibilisation et de reconnaissance dans le travail

Colloque à l'Université d'Évry 5 et 6 décembre 2012

Atelier 4 – Au-delà de l'invisibilisation, quels usages sociaux des savoirs sociologiques critiques ?

Titre : Quand l'enjeu principal de la recherche est une question de mise en visibilité
Une étude comparative sur le syndicalisme dans le secteur du nettoyage industriel

Introduction

La question de la visibilité et des processus de mise en visibilité appartient à un domaine de réflexion très vaste qui oblige le chercheur à mener un travail de définition et d'analyse. Avec cette communication on souhaite mettre l'accent sur la question de la visibilité qu'on va considérer en lien avec notre travail de recherche et, plus précisément, avec la production de savoirs sociologiques.

De quelle manière est-on confronté, en tant que chercheurs, aux processus de mise en visibilité et aux questions d'in-visibilité ? Quel est l'enjeu spécifique de la visibilité par rapport à notre étude ? Quels sont les moyens que le chercheur se donne pour *voir* et avec quelles finalités sont produits et employés les savoirs sociologiques ? Tout d'abord il s'agira de définir le rôle qui joue l'invisibilité pour notre objet, pour passer ensuite à l'élaboration d'une réflexion sur les enjeux que le processus de mise en visibilité recouvre tout au long du travail de recherche, avec une attention particulière à la posture du chercheur.

Notre problématique a été construite autour de la relation entre syndicalismes et travailleurs du nettoyage industriel - secteur choisi pour sa forte présence de travailleurs immigrés - en Italie et en France¹. L'espace social auquel nous sommes confrontés est fortement dominé et caractérisé par la présence de salariés qui cumulent, très souvent, un statut lié au genre et aux origines (femmes et immigrés). Comment, dans une telle situation, le sociologue aborde-t-il la visibilité du travail et des travailleurs (ici observés dans leurs interactions avec le syndicat) ?

Le nettoyage : entre visibilité du résultat et invisibilité des travailleurs

La naissance du secteur du nettoyage remonte, en France, au milieu du XIX siècle quand dans un contexte de croissance industrielle se développent la manutention portuaire et ferroviaire (DENIS ; 2008). Les premiers phénomènes d'externalisation datent des années 1970 quand cette activité passe du secteur industriel au tertiaire². C'est ainsi que la relation de sous-traitance s'est progressivement développée en devenant une des caractéristiques principales de cette branche d'activité. L'entreprise prestataire, le donneur d'ordre et les salariés sont les acteurs de ce rapport triangulaire. Les agents de nettoyage sont ainsi embauchés par l'entreprise qui, une fois gagné l'appel d'offre, s'engage à

¹ Nos terrains sont constitués respectivement par le syndicat Cgt (UD - Bourse du travail) de Marseille et par le syndicat Cgil (UD - *Camera de lavoro metropolitana*) de Bologne (Italie).

² La première convention collective est de 1981.

prêter ses services dans les chantiers³ du donneur d'ordre. Du moins théoriquement – et grâce à l'annexe VII⁴ de la convention collective - ces travailleurs ne changent pas de chantier lorsque leur employeur perd le marché, ce qui comporte, en revanche, de passer sous la nouvelle entreprise avec un nouvel employeur. La plupart de ces travailleurs sont embauchés à temps partiel, raison pour laquelle les situations de multi-emploi sont très fréquentes. Selon les données proposées par J.-M. Denis on peut parler de 84,7 % d'employés en CDI et de 72 % à temps partiel, dont 77,47 % sont des femmes (DENIS ; 2008).

L'activité du nettoyage est difficile à saisir à cause de la subjectivité de la mesure des tâches des salariés. La gestion de la main-d'œuvre s'appuie sur ce facteur de manière à engendrer une pression constante sur les salariés qui sont obligés à accomplir leur activité dans un temps inférieur au temps nécessaire (NIZZOLI ; 2011). Il est fréquent qu'un employeur demande informellement à ses employés de nettoyer exclusivement là où la saleté est plus visible⁵; ce qui les oblige à organiser leur activité sur la base de « ce qui est visible » en termes de propreté-saleté. Par conséquent il est nécessaire de distinguer la visibilité du résultat du travail de celle du travailleur. Le résultat de l'activité – la propreté – demeure visible, alors que dans nombre de cas les agents de nettoyage ne le sont pas. Ils constituent un groupe invisible pour les autres acteurs du rapport de sous-traitance et les horaires en sont une des causes principales :

Je commence le matin à 4h. Le matin! Je commence de 4h jusqu'à 10h30 et après je reprends de 14h normalement c'est pour une heure et demi, mais moi le patron je lui dis "ça c'est pas un travail d'une heure et demi" [...] après je rentre chez moi, je reste une heure chez moi et après je repars travailler de 18h à 19h au Rond Point du Prado, une heure!! [Nedjma, agent de propreté, déléguée syndicale et du personnel à la Cgt de Marseille]⁶

Les agents de nettoyage ont des horaires éclatés, la plupart du temps ils travaillent tôt le matin et tard le soir, et cela pour ne pas constituer une entrave aux employés du donneur d'ordre⁷ et au public qui fréquente les lieux. Ils ne sont pas visibles pendant leur activité et quand il est le cas il n'est pas rare que les autres personnes agissent comme s'ils n'étaient pas présents. F. Aubenas décrit très bien cette situation d'invisibilité du travailleur du nettoyage qu'elle a pu constater pendant son enquête dans le secteur : « Ils ne m'entendaient pas, ne me voyaient pas. Je n'étais plus pour eux qu'un simple prolongement de l'aspirateur, la même mécanique tout juste agrémentée d'une blouse et de gants en plastique. »⁸ [AUBENAS; 2010, p 201].

À la visibilité du travail, ou plutôt de ce qui en résulte, ne correspond pas de manière automatique la visibilité du travailleur qui, parfois, peut trouver seulement dans l'action collective une opportunité de mise en visibilité.

Après avoir éclaircies les caractéristiques principales du secteur, il s'agit maintenant de passer à l'objectif principale de notre communication, à savoir notre réflexion sur le rôle et de la posture du chercheur en lien avec la visibilité et le processus de mise en visibilité.

La posture du sociologue

La question de la visibilité a eu un rôle important tout au long de notre travail de recherche ; d'où notre décision de retracer le fil de notre expérience à partir de trois étapes principales : le moment

³ Dans le secteur de la propreté on appelle « chantier » le lieu où travaillent les agents du nettoyage.

⁴ Avec cet annexe l'on garantit la continuité du contrat de travail du personnel lorsqu'il y a un changement de prestataire.

⁵ Pendant notre travail d'enquête (octobre 2010 - mai 2012) nous avons constaté la tendance de ce marché qui est constamment en baisse : les entreprises de nettoyage gagnent les appels d'offre grâce à la baisse du prix proposé pour prêter leurs services.

⁶ Entretien mené à l'UD Cgt de Marseille en mars 2012.

⁷ Comme par exemple dans le cas d'un bureau de poste, d'une banque, d'un supermarché etc.

⁸ Pour mener ce travail d'enquête elle s'est faite embaucher par une entreprise de nettoyage.

de l'accès au terrain, le travail de terrain et la restitution des résultats.

L'accès au terrain

Étant donné les caractéristiques de notre objet, il a fallu bien préparer le moment de l'entrée sur le terrain. Comment serons-nous perçus par les acteurs ? Que faut-il dévoiler et rendre visible de notre travail théorique et de la méthodologie qu'on souhaite utiliser ?

En principe, on portait notre attention sur les travailleurs immigrés et leur relation avec le monde syndical indépendamment de leur branche d'activité. Cependant après quelques temps, nous avons décidé de nous concentrer sur un secteur d'activité en particulier et – en s'agissant d'un secteur avec une forte présence d'immigrés – nous avons choisi le nettoyage industriel. Mais comment présenter cet intérêt une fois confrontés au milieu syndical ?

Avant de franchir pour la première fois le seuil de la Bourse du travail, nous avons essayé d'imaginer la variété de réactions qu'aurait pu susciter notre visite et la présentation de notre étude. En outre, en ayant décidé d'utiliser la méthode de l'observation participante, il demeurait fondamental de réfléchir à comment établir un bon rapport de confiance avec nos interlocuteurs.

Après les premières rencontres avec les syndicalistes, nous avons remarqué que leur présenter d'emblée notre intérêt pour les « travailleurs immigrés » créait des confusions. Très souvent les acteurs syndicaux soulignaient qu'« à la Cgt on ne fait pas la différence entre immigré et non immigré parce qu'on est tous des travailleurs ». Depuis nous avons renoncé à évoquer de manière directe les travailleurs immigrés, en choisissant de parler de façon plus générale de notre intérêt pour le syndicat du nettoyage. Il nous a ainsi fallu cacher certains aspects de notre étude : ne pas révéler complètement notre sujet nous a permis d'améliorer notre accès au terrain.

Également, nous avons constaté à plusieurs reprises une réaction de surprise de la part de certains syndicalistes (aussi bien en Italie qu'en France), lorsqu'ils nous entendaient parler de notre intérêt pour le nettoyage. « Pourquoi étudier un tel secteur ? ». Ces personnes laissaient entendre que ce n'est pas le bon secteur pour comprendre et saisir les dynamiques d'un syndicat. Souvent les travailleurs mêmes se démontraient surpris de nous voir travailler sur leurs expériences de vie, de migration, syndicales et de travail.

Le choix du chercheur qui décide de se concentrer sur une telle catégorie de travailleurs désoriente nombre d'acteurs qui, dans le syndicat, sont convaincus que pour mener une étude sur le syndicalisme il faut cibler les secteurs historiques. On peut affirmer que le nettoyage est un secteur qui n'a pas de reconnaissance au sein des confédérations syndicales. À ce propos il est intéressant de remarquer que, dans les deux syndicats, le nettoyage industriel appartient à des fédérations différentes⁹ dans lesquelles ses actions demeurent invisibles à l'ensemble de la fédération et de la confédération. Dans ce sens, et pour ce contexte, la question de l'invisibilité est synonyme de non reconnaissance de cette catégorie de travailleurs et du secteur du nettoyage en général.

Le travail de terrain

Comme nous l'avons vu, notre problématique a été construite autour du concept de relation entre travailleurs et syndicat. Pour cela nous avons retenu que le lieu le plus approprié pour *voir* cette relation était l'organisation syndicale. Cgt et Cgil ont une structure similaire qui prévoit une organisation par branches d'activité (les fédérations) et une organisation territoriale (Unions locales et départementales). Étant donné la faible implantation du syndicat dans le nettoyage, nous avons mené notre terrain à partir du niveau territorial de l'organisation. Les Ud nettoyage, qui ont leur siège dans les Bourses du travail des villes de Marseille et Bologne, ont donc constitué nos terrains privilégiés.

Ce que l'on voit dépend de notre regard qui ne peut qu'être sélectif. Quand le chercheur se

⁹ Pour la Cgil italienne la fédération à laquelle appartient le nettoyage est la Filcams (fédération italienne travailleurs du commerce, hôtellerie, cantines et services) ; pour la Cgt il s'agit de la fédération Ports et docks.

trouve dans un espace donné, il n'est pas en mesure de *voir* l'ensemble des acteurs et des comportements qui se déploient dans cet espace. Cette sélectivité du regard est strictement liée à notre cadrage théorique ainsi qu'à nos questions de départ, tous éléments dont dépendent les moyens qu'on se donne pour *voir* et pouvoir ensuite produire des savoirs sociologiques. Choisir la méthodologie signifie sélectionner la méthode qui nous permet de *voir* et ensuite expliquer le phénomène objet de l'étude.

Rendre compte des relations qui se déploient entre syndicat et travailleurs nécessitait une posture « engagée », raison pour laquelle l'observation participante nous a paru la méthode la plus appropriée. Il demeure fondamental de discerner ce qui est la représentation que les acteurs se font de la relation étudiée de ce qu'on peut observer en tant que chercheur¹⁰. Mais comment se positionner pour pouvoir observer et *voir* ? L'observation participante requiert de faire preuve de formes d'engagement différentes autant plus lorsqu'on est confrontés à l'action syndicale.

Notre observation s'est déroulée au sein des Ud pendant les permanences que les syndicalistes (permanents et délégués) tenaient pour les travailleurs du nettoyage à Marseille comme à Bologne. Le travail de syndicaliste ne s'improvise pas ; même lorsqu'on connaît parfaitement le Code du travail, la convention collective et la situation du secteur dans le territoire concerné, il ne faut pas négliger l'énorme responsabilité qui pèse sur les acteurs syndicaux lorsqu'ils conseillent ou poussent les salariés à l'action. C'est pourquoi nous nous sommes très vite rendues compte que nous n'aurions pas pu exercer complètement notre « participation », néanmoins il fallait trouver la meilleure manière pour réussir à *voir*. À Marseille aucune tâche nous a jamais été confiée ; toutefois, lorsque le secrétaire nous a donné la possibilité de participer aux permanences, il nous a été possible d'assister au déroulement de ces dernières ainsi qu'à certaines actions menées à l'extérieur sans pour autant pouvoir « faire » quelques choses de pratique.

Les permanences à l'Ud de Marseille ne nous ont pas parues très organisées¹¹. Plusieurs personnes rentraient en même temps sans que l'on arrive à saisir leur rôle dans le syndicat. C'est pourquoi nous avons dû faire recours à des stratégies nous permettant de *voir* « le plus possible » sans être remarqués pendant cette action. Après les premières permanences sortir notre cahier attirait de moins en moins l'attention. Pour rendre notre participation la plus naturelle possible à leurs yeux, il a été décisif montrer notre intérêt et notre stupéfaction devant certains cas et situations. Une sorte de participation émotionnelle à ce qui se passait dans la salle et aux récits qui y étaient délivrés nous permettait d'observer sans perturber de manière excessive les interactions dont on était témoin¹². Écrire les notes de terrain en italien à Marseille et en français à Bologne nous a facilité la tâche par rapport à la visibilité de notre outil de travail. Ne s'agissant pas de devenir invisible à leurs yeux, mais d'établir un rapport de confiance capable de rendre notre présence de plus en plus familiale dans le syndicat. Cette posture discrète nous a souvent permis de discuter avec les travailleurs sans être forcément perçu en tant que membre du syndicat, ce que nous n'aurions pas pu espérer si on avait mené notre observation en participant plus activement au travail des syndicalistes.

Notre but était de recueillir le plus de renseignements possibles sur chaque personne qui se rendait aux permanences, à ce but on commençait par noter la description physique (âge, habits traditionnels, langue d'origine), en passant ensuite aux problèmes qui avaient poussés ces salariés à se déplacer jusqu'à l'Ud. Une stratégie affinée au cours de l'enquête consistait à conduire et faire asseoir dans la salle les travailleurs (très souvent des femmes) en commençant à discuter informellement avec eux. C'est à ce moment que nous en profitions pour regarder les documents qu'ils amenaient (fiche de paye, lettre de licenciement, contrat de travail, etc.). Cette stratégie permettait d'intercepter le travailleur, avant que le syndicaliste le fasse, pour prendre connaissance (*voir*) de sa situation en dehors de sa relation avec le syndicaliste. Il nous était, ensuite, consenti

¹⁰ Cela dit nous nous sommes intéressés aux représentations des acteurs en menant entretiens avec les acteurs qu'on a suivi pendant trois mois d'activité syndicale dans chacun des deux cas étudiés. L'observation et les entretiens ont été utilisés pour avoir un regard croisé sur notre objet.

¹¹ La réflexion qu'on propose ici est tirée de notre expérience à la Bourse du Travail de Marseille.

¹² Nous sommes tout de même conscient de l'influence qu'a constitué notre présence.

d'observer l'interaction entre salarié et syndicaliste au cours de laquelle on ne manquait pas de poser des questions pour obtenir davantage de renseignements et pouvoir éclaircir tel ou tel autre aspect de la situation observée.

Un autre volet important de notre terrain concerne la notre participation à diverses formes d'action collective. Les grèves auxquelles nous avons assisté ne sont pas beaucoup car le secteur n'est pas caractérisé par des mobilisations importantes. À se propos il faut rappeler que pour une telle catégorie de travailleurs (dont la plupart sont des femmes issues de l'immigration¹³) être protagoniste d'une grève ou plus généralement d'une mobilisation constitue une étape importante dans le processus de mise en visibilité.

Comme nous l'avons expliqué plus haut, le nettoyage est un secteur peu reconnu et ceci au niveau syndical comme à un niveau plus général de société. La grève dans ce secteur suscite de la stupeur et de l'étonnement, comme si on ne s'attendait pas. Peut être à cause de la composition de cette main-d'œuvre. Elles sont souvent des femmes, immigrées, avec des bas salaires, des horaires éclatés et un faible niveau des ressources que l'on considère nécessaires pour pouvoir se mobiliser. En outre les caractéristiques du secteur rendent difficile le déroulement de mobilisations quantitativement conséquentes.

Pour toutes ces raisons à chaque fois qu'on a eu l'opportunité d'assister à une grève, l'enjeu de la mise en visibilité nous a paru comme un aspect fondamental. Démontrer que l'on existe signifie se rendre visible à l'employeur, au donneur d'ordre, aux salariés du donneur d'ordre, au public qui fréquente les chantiers et, lorsqu'ils obtient une visibilité médiatique, à l'opinion publique.

Dans ces contextes il est évident que le chercheur se trouve à participer à ce processus de mise en visibilité, comme il nous est arrivé dans le cas d'un piquet de grève des agents de nettoyage dans la ville de Bologne.

Le tractage : Au début il n'y a que Joana et moi à tracter devant l'usine. J'ai commencé en première pour leur donner du courage puisqu'elles n'ont jamais fait une grève de leur vie. Ensuite c'est le tour d'Élisabeth. « Bonjour monsieur ! » elle dit avec un grand sourire dès qu'une voiture se rapproche pour rentrer dans l'usine. Presque toutes les voitures s'arrêtent et baissent leurs vitres pour prendre le tract. Certains ouvriers de la métallurgie qui travaillent dans cette usine nous rejoignent pour soutenir les femmes de ce piquet. C'est pourquoi la plupart des gens (toute la direction de l'usine) prend les tracts, pressés de comprendre qu'est-ce qu'il se passe. Il est évident qu'une grève des ouvriers inquiéterait beaucoup plus la direction. Les agents du nettoyage profitent ainsi, dans un premier moment, de la visibilité que leur donnent les ouvriers présents avec eux au piquet de grève. Certains membres de la direction et du collectif d'ouvriers connaissent personnellement les salariés du nettoyage, mais il s'agit d'une minorité. D'après une gréviste si l'usine n'a pas été propre pendant ces dernières semaines ce n'est pas à cause des travailleurs du nettoyage qui ne font pas correctement leur boulot. « Enfin les gens nous voient et en lisant le tract peuvent comprendre pourquoi on ne peut pas travailler correctement. Ainsi ils arrêteront de penser que les salariés du nettoyage ne foutent rien ! ». [NIZZOLI ; 2011, notes de terrain]

La grève représente un moment fort du processus de mise en visibilité de ce groupe de travailleurs et nous avons la responsabilité d'y avoir participé activement. Pour expliquer notre posture il faut rappeler que dans le terrain italien nous avons eu l'occasion de participer plus activement qu'à l'Ud de Marseille au travail syndical. On connaissait désormais personnellement les grévistes qui, à leur tour, connaissaient notre posture de chercheuse. Pour autant, une fois que nous avons participé à toutes les AG pour préparer la grève et à l'organisation de cette dernière avec le permanent syndical,

¹³Première génération en Italie et deuxième génération en France.

notre engagement était déjà commencé et on ne pouvait que le rendre continu au cours du piquet de grève. Rester assise et regarder, alors qu'on avait participé activement à toute la préparation de la grève, n'aurait pas été accepté par les grévistes. Mener de l'observation participante dans un contexte avec de telles caractéristiques amène le chercheur à prendre part au processus de mise en visibilité des travailleurs.

Restitution des résultats – rendre visible

Lorsque nous avons décidé d'aborder cet objet de recherche nous nous sommes posées la question de la restitution de nos résultats. S'il est incontestable que notre travail de recherche – et donc notre thèse – est mené en vue de l'obtention d'un titre, il est néanmoins important de remarquer qu'il a été conçu avec l'objectif d'une diffusion plus large. À ce but on peut parler d'une recherche qui s'inscrit dans un processus de mise en visibilité puisqu'elle vise à rendre visible des aspects de la relation syndicat/ travailleurs avant tout à l'acteur syndical. Restituer un résultat qui puisse susciter un débat dans le syndicat implique une réflexion sur les moyens et les stratégies que l'on choisit. Si pour le contexte académique il nous faut pointer sur la mise en valeur de notre recherche d'un point de vue scientifique ; nous sommes conscient que nous ne pourrions pas utiliser les mêmes moyens pour rendre accessible nos résultats au monde syndical. Dans ce sens il faudra être capable de susciter l'intérêt pour notre travail en le rendant cohérent par rapport aux débats existants au sein du syndicat, ce qui implique aussi un effort en termes d'écriture. Écrire avec un souci de clarté pour pouvoir mettre nos études au service des « acteurs » du monde du travail.

Conclusions

Nous avons constaté comment la manière de traiter de la question de la visibilité soit fortement corrélée aux objets et aux problématiques de recherche. En particulier nous avons identifié deux volets de cette question : les moyens qu'on se donne pour *voir* et les stratégies que l'on utilise pour rendre visibles, aux acteurs, nos résultats. En conclusion, il faut rappeler que la manière dont a été conçu notre problématique, mais aussi le temps que nous avons à disposition au cours d'une thèse, ne nous ont pas permis de *voir* et observer certaines situations. Les agents de nettoyage au travail ainsi que leur rapport avec les employeurs sont restés en dehors de notre spectre d'observation, nous ne les avons pas vus. De même, nous n'avons pas pu *voir* tout ce qu'il se serait passé, dans les permanences, si nous n'avions pas été présentes, puisque comme on le sait la présence du chercheur a une influence sur le déroulement des événements. On ne peut que prendre conscience de ce fait et nous appuyer sur les analyses des chercheurs qui ont travaillé sur les questions directement liées au travail dans le secteur du nettoyage (observation participante dans le secteur, entretiens avec les employeurs, recherches quantitatives).

Par rapport aux stratégies pour rendre visible nos résultats, on peut remarquer que la relation avec les acteurs, en particulier l'acteur syndical, est une de nos priorités. La mise en visibilité constitue, pour nous, l'enjeu principal de la recherche. Sans considérer cette opération comme dangereuse pour ce collectif de travailleur car l'invisibilité des travailleurs du nettoyage joue à faveur du management. Notre opération de mise en visibilité n'est pas susceptible de délivrer des armes au management qui, au contraire, s'appuie sur la non reconnaissance de ces travailleurs et de ce secteur des services.

Bibliographie

F. Aubenas, Le quai de Ouistreham, éditions de l'Olivier, Paris, 2010.

J.-M. Denis, « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires », Travail et

Emploi [En ligne], 116 | octobre-décembre 2008, mis en ligne le 07 mars 2011.

C. Dubar, P. Tripier, V. Boussard, Sociologie des professions, Armand Collin 3 édition, 2011, Paris.

C. Nizzoli, « L'action syndicale et la mesure du travail dans un contexte de sous-traitance », JIST, Bruxelles, 2012 [en attente de publication] .

O. Voirol, « « Présentation » Visibilité et invisibilité : une introduction », Réseaux, 2005/1 n 127-130, p 9-36.