



HAL
open science

Des formes du travail aux figures de la représentation collective.

Isabel Georges

► **To cite this version:**

Isabel Georges. Des formes du travail aux figures de la représentation collective.. *Économies et sociétés. Série AB, Économie du travail*, 2010, 7 (32), pp.1185-1211. halshs-00801906

HAL Id: halshs-00801906

<https://shs.hal.science/halshs-00801906>

Submitted on 18 Mar 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.

Des formes du travail aux figures de la représentation collective. Trois études de cas (São Paulo, Brésil)¹

Isabel GEORGES*

Résumé :

Dans le contexte de la mondialisation de la production et des échanges et des transformations récentes du marché du travail, cet article propose de discuter les transformations du champ de la représentation collective et de ses formes de légitimité dans un pays du Sud aussi inégalitaire que le Brésil. Dans une perspective historique, l'accent est mis sur le sens de l'activité militante qui se constitue en « filière », en interrogeant les formes d'articulation des syndicats et des militants avec leurs « adhérents » et les pouvoirs publics. La comparaison entre trois secteurs d'activité et des figures de la représentation collective, tous puisés dans l'univers des occupations d'exécution et/ou de bas statut aux contours peu définis – le secteur du télémarketing, la vente ambulante et l'emploi domestique – permettra d'en révéler les particularités et de poser quelques questions d'ordre plus général sur le sens des transformations actuelles.

Title: *From forms of labour to types of trade unionism. Three case studies (São Paulo, Brazil).*

Summary:

In the actual context of globalization and labour market transformations, this article discusses its implications on labour unionism and their forms of legitimacy in a Southern country such as Brazil. In a historic perspective, the analysis focuses on the sense of the activity of the activists for themselves and the potential of « professionalization » of this social, economic and political occupation, by questioning the relations between activists, trade union members and the public sector. The comparison of three sectors and figures of trade unionism – all from low-level, low-wage and more or less informal occupations, such as telemarketing, street sellers and domestic workers – allows to show their specificities, as well as to ask some more general questions about the sense of the actual transformations.

1. Introduction

Le syndicalisme corporatif traditionnel lié à l'emploi formel et industriel se transforme dans le contexte de la mondialisation de la production et des échanges et subit l'influence des transformations récentes du marché du travail, comme la croissance de l'activité féminine, la part d'activités informelles, la diversification des situations d'emploi et la récurrence du chômage. Les formes de représentation des travailleurs, et plus généralement des formes de reconnaissance, se diversifient. Offrent-elles de nouvelles possibilités d'action ou, au contraire, affaiblissent-elles, en le divisant, le mouvement syndical traditionnel ?

Dans un pays du Sud aussi inégalitaire que le Brésil, les politiques néolibérales d'internationalisation de la concurrence et d'ouverture des marchés des années 1990, l'augmentation du poids des entreprises multinationales et la généralisation de la sous-traitance ont mené à une réduction des droits sociaux. La mondialisation s'est avérée *a priori* comme un facteur de déstabilisation du contexte syndical, surtout par le gain de centralité de l'informalité historique du travail qui dépasse toujours les 50 %. Son installation au cœur de la nouvelle économie repose la question du lien entre les formes de l'activité et celles de la

¹ Cet article est issu d'une communication intitulée « Travail informel et formes de reconnaissance. Syndicalisme "atypique" ou formes émergentes de représentation ? », présentée au colloque international de l'Association française de Sociologie (GT 18) « Mondialisation et recomposition des relations professionnelles », qui s'est tenu du 19 au 20 juin 2008 à l'université de Rouen (GRIS). Nous tenons à remercier Hélène Le Beau pour sa relecture attentive.

représentation des travailleurs². En parallèle, le retour à la démocratie, entamé dès la fin des années 1980, se traduit actuellement par une volonté de réformes politiques dans le sens d'une plus grande pluralité syndicale et d'un changement du cadre de la réglementation. Par ailleurs, la légitimité des anciens critères de représentativité est remise en question. Quels sont les effets de ces tendances contradictoires sur le champ de la régulation et, plus spécialement, sur les formes de reconnaissance du travail informel ?

Le terme du « marché informel », venu de l'économie, est originaire des études classiques de l'OIT sur le Kenya dans les années 1970 et a été introduit au Brésil à la même époque pour désigner l'offre excédentaire de main-d'œuvre venue des régions rurales du Nordeste brésilien et considérée comme peu qualifiée. Plus récemment, cette terminologie a également été employée pour désigner des activités accomplies par les travailleurs « surnuméraires », exclus du marché du travail formel dans les années 1980 et 1990 avec la restructuration productive. Alors que cette distinction a été largement remise en question en raison de l'hétérogénéité interne des deux secteurs, peu d'études se sont interrogées sur les liens entre les formes de l'activité et la représentation collective, à quelques exceptions (Bouffartigue, 2008 ; Denis, 2008). Au Brésil, le système des relations professionnelles, d'inspiration mussolinienne, est fondé sur le droit du travail : ce dernier et la représentation collective se conditionnent mutuellement (Cabanès, 1996 ; Leite Lopes, 1991).

En nous inspirant de l'approche adoptée par A. Bevort et A. Jobert dans leur récent bilan sur l'évolution des relations professionnelles fondé sur des comparaisons internationales (2008), et avec un certain recul historique, nous considérons que « la façon dont les pays s'inscrivent dans la nouvelle « grande transformation » [en référence à K. Polanyi, c'est-à-dire la mondialisation] met cependant en évidence son caractère progressif et la persistance des modèles nationaux ou régionaux. » (p. 10). Plus particulièrement, à partir de l'idée d'une relative autonomie syndicale, pour analyser les trajectoires des formes de l'action syndicale des différents syndicats étudiés – et leurs fonctions sociales effectives –, nous allons nous approprier des catégories de classification de différentes formes de syndicalisme élaborées par R. Hyman (2001), à savoir « un syndicalisme de classe, associé à un rôle politique de lutte ; un syndicalisme de marché ayant pour fonction économique de négocier les conditions de travail et d'emploi ; un syndicalisme tourné vers la société qui assume un rôle social d'intégration. » (Béthoux et Jobert, 2004).

Aujourd'hui, deux grandes tendances pratiques et théoriques se disputent le champ de la représentation collective au Brésil. La première est fondée sur le principe « unitaire » de la représentation, c'est-à-dire un syndicat par catégorie professionnelle et par ville, issu du syndicalisme corporatiste officiel des années 1930 et qui fonctionne à travers sa mise en application par le système judiciaire, la plupart du temps *a posteriori*. La deuxième tendance est héritée du « nouveau syndicalisme » des années 1980, plus interprofessionnel et réformateur, d'où est issu le Président actuel, Luis Ignácio Lula da Silva (Brochier, 2001 ; Rodrigues, 1999 ; Ramalho *et al.*, 2003). Dans ce contexte hybride où les syndicats établis bénéficient d'une certaine liberté d'action en raison de leur financement par un prélèvement à la source, notre questionnement porte sur le potentiel d'autonomisation de syndicats peu reconnus. En effet, sur des marchés internes d'emploi, quelles sont les formes de formalité/informalité du travail ? Dans le cas d'une absence apparente d'organisation de

² Même si la part de l'emploi formel est en hausse depuis 2003, la part des activités informelles dépasse encore largement celui des activités formelles. Aussi, l'emploi formel nouvellement créé se caractérise par les bas niveaux des salaires. Par ailleurs, la place du travail informel au centre des stratégies de profit des entreprises et son poids récurrent dans les trajectoires des travailleurs justifient qu'on s'y arrête quelque peu.

* Sociologue, CR1, IRD (Institut de recherche pour le développement)/université de Paris 1, UMR 201 « Développement et sociétés », Professeure invitée à l'université de Campinas (UNICAMP), Brésil. E-mail : isabel.georges@ird.fr

l'activité, quels sont les mécanismes de régulation ? Quelle est la marge de manœuvre des « entrepreneurs syndicaux » ? Et quels sont les liens entre les formes du travail et la représentation collective ?

Pour répondre à ces questions et à défaut de pouvoir réaliser une enquête représentative, notre dispositif d'enquête comprend l'étude d'un sous-ensemble de situations significatives permettant d'interroger les transformations en cours. Les secteurs d'activité et de formes de représentation choisis se différencient autant par le niveau et les formes de l'informalité et d'intégration dans le système des relations professionnelles que par les enjeux de la représentation collective. Le télémarketing, secteur émergent issu de la mondialisation « par le haut », se caractérise par un niveau de formalité des emplois relativement important, mais par une application partielle du droit du travail et une recherche de reconnaissance ; celui de la vente ambulante compose une fraction importante de « l'économie informelle » issue de la « mondialisation par le bas », située aux limites entre le formel/l'informel, le légal/l'illégal, le licite/l'illécite ; l'emploi domestique, secteur d'activité ancien et peu déclaré, est encore de nos jours marqué par des rapports de classe et de race, dont le syndicalisme identitaire a du mal à dépasser le cadre. Notre hypothèse de départ est que « le chercheur se doit d'être attentif non pas aux réponses des organismes syndicaux face à une « demande » des individus censément représentés, mais plutôt aux évolutions de stratégies « d'offre » de services, de biens et d'actions d'intermédiation » (Brochier, 2001, *op. cit.*, p. 511)³. Avec ce renversement de perspective, tant dans le cas des formes de représentation du travail majoritairement « formel » (télémarketing), que dans le cas du travail plus « informel » (vente ambulante et emploi domestique), notre méthode consiste à focaliser l'analyse sur l'activité concrète des militants et sur leurs trajectoires sociales et professionnelles.

À partir d'une mise en perspective du contexte actuel de la représentation syndicale au Brésil, l'article abordera les trois secteurs d'activité et leurs formes de représentation respectives.

Méthode et conditions d'observation

L'objectif de l'étude a nécessité un protocole d'enquête qui combine plusieurs types d'approches et de sources (entretiens biographiques, observations, documents administratifs et d'archives) ainsi que la prise en compte d'une certaine diversité de situations et de niveaux « d'informalité » du travail. L'article s'appuie sur les résultats de diverses enquêtes réalisées par l'auteure au Brésil (région métropolitaine de São Paulo) depuis 2001. L'enquête sur le secteur du télémarketing (2002)⁴ repose sur des données obtenues par entretiens et observations sur les positions de travail au sein de sept entreprises et agences d'emploi (banque, entreprise de sous-traitance du secteur des télécommunications, petite entreprise de sous-traitance de fin de ligne du secteur bancaire, agence de travail temporaire, coopérative, agence d'emploi syndicale parapublic, ONG). Les opérateurs accomplissent au moins en partie un travail de télémarketing (information, assistance et vente par téléphone à l'aide des nouvelles technologies de l'information). Les entretiens (une trentaine au total), dont une dizaine auprès du personnel d'encadrement et syndical (six hommes et trois femmes) et une vingtaine auprès des opérateurs/opératrices de télémarketing (huit hommes et quinze femmes) portaient sur les trajectoires socioprofessionnelles et sur l'organisation du travail et de l'emploi. Les entretiens ont été réalisés sur les lieux de travail ou au sein du syndicat de la catégorie *Sinratel (Sindicato dos trabalhadores em Telemarketing e Empregados de Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo)*. Par ailleurs, divers documents ont été consultés (archives syndicales, revues de presse, enquêtes sectorielles). Les enquêtes sur la

³ Cette perspective de « l'analyse institutionnelle », inspirée de l'interactionnisme symbolique, a été notamment popularisée en France par Briand et Chapoulie (1992) pour l'étude de la scolarisation.

⁴ Enquête réalisée dans le cadre d'une recherche post-doctorale à São Paulo, au Cebrap (Centro Brasileiro de Análise e de Planejamento), financée par la Fapesp (Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo).

vente ambulante et l'emploi domestique – et plus largement sur le travail du *care* – sont encore en cours⁵ : celle sur la vente ambulante, réalisée avec Robert Cabanes et Carlos Freire da Silva (2008, 2009) repose sur la réalisation d'entretiens avec des vendeurs ambulants et divers syndicalistes, dont ceux du syndicat des travailleurs de l'économie informelle de São Paulo (SINTEIN). L'analyse de l'emploi domestique se fonde notamment sur les entretiens biographiques portant sur la trajectoire professionnelle et familiale des employées domestiques (20 au total) et leurs familles (au moins une autre personne vivant au domicile familial, quand c'était possible). Ils ont été réalisés entre mars 2006 et mai 2008 et durent en règle générale entre 1,5 et 3 heures, parfois en plusieurs entretiens et si possible au domicile. Les premiers contacts avec les employées domestiques ont été établis par l'intermédiaire de leur syndicat de la ville de São Paulo (*Sindicato dos Trabalhadores Domésticos do Município de São Paulo*), de réseaux d'employeurs et d'une association de quartier de la banlieue Est de São Paulo).

2. LE CONTEXTE ACTUEL DE LA REPRESENTATION SYNDICALE AU BRÉSIL

Le contexte actuel avec un gouvernement « de gauche » au Brésil, celui du *PT* (parti des travailleurs), placé sous la présidence de Luís Inácio Lula da Silva (issu de la *CUT-Central Única dos Trabalhadores*)⁶, se caractérise par une volonté politique de réformes dans le sens d'une plus grande « pluralité syndicale » à la place de l'ancien système « unitaire » de représentation syndicale, fondé sur le principe de la territorialité et d'un syndicat unique par territoire et par branche professionnelle. Cette volonté politique du changement s'inscrit dans l'héritage du « nouveau syndicalisme brésilien » et se traduit par des opérations de diversification de la représentation syndicale, comme l'adoption d'une nouvelle loi (voir l'encadré ci-dessous) promulguant la reconnaissance des centrales syndicales au même titre que les syndicats. Ces centrales constituent une instance intermédiaire de représentation qui regroupe plusieurs syndicats pouvant appartenir à des branches professionnelles différentes. Comme les syndicats, elles acquièrent ainsi le droit de résilier des contrats de travail et de percevoir « l'impôt syndical »⁷. La nouvelle loi sur les centrales syndicales modifie l'articulation exclusive entre catégorie professionnelle / syndicat / espace et ouvre des possibilités d'alliances entre différentes catégories et branches professionnelles, contribuant ainsi à des possibilités d'action des syndicats de « catégories pauvres ».

Le système brésilien de représentation syndicale

Le système brésilien traditionnel de représentation syndicale date de l'ère Vargas (De Carvalho, 2006 ; Leite Lopes, 1991, *op. cit.*). Il s'inspire de l'Italie mussolinienne et attribue aux syndicats une fonction de « médiation » entre « le capital et le travail », en plus de l'accès à quelques avantages, telles des colonies de vacances, etc. Il se caractérise par l'unicité syndicale (*unicidade sindical*) – critère de représentativité dont la légitimité est actuellement remise en question – et l'impôt syndical obligatoire. La représentation syndicale est l'un des éléments de définition des catégories professionnelles et régule en partie leur accès au marché du travail. Le syndicat définit également le niveau de qualification – par le biais de la reconnaissance catégorielle – et peut dispenser des formations professionnelles. Dans ce système, un seul syndicat représente une catégorie déterminée de travailleurs (dans le sens d'une PCS en France, ou CBO au Brésil)⁸ à chaque niveau de son organisation spatiale. Ces niveaux sont la municipalité (*município*), l'État ou la région (*estadual*) et le national

⁵ Les enquêtes sur la vente ambulante et l'emploi domestique ont été réalisées dans le cadre de deux projets de coopération internationale IRD-CNPq (2003-2006), portant respectivement sur les « Mobilités professionnelles et recompositions sociétales dans la ville de São Paulo » (Cabanes *et al.*, 2006) et les « Nouvelles configurations du travail et stratégies d'acteurs » (2007-2011), coordonné par M. Leite (Unicamp) et moi-même (Cabanes *et al.*, 2009).

⁶ Les trois syndicats étudiés sont affiliés à cette centrale syndicale.

⁷ « L'impôt syndical », comme l'appelle les travailleurs, est une cotisation syndicale obligatoire des salariés, prélevée à la source, qui correspond à 1 jour de travail par an, principale source de financement des syndicats.

⁸ Catégorie professionnelle définie par la CBO-*Classificação Brasileira das Ocupações*, condition de sa reconnaissance par le ministère du Travail, et de l'habilitation du syndicat autorisé par le ministère à représenter la catégorie et à percevoir l'impôt syndical. Dans le contexte actuel, l'appartenance catégorielle des travailleurs peut faire l'objet de négociation et de conflit.

(*nacional* ou *estatal*), le niveau de la fédération. Cette forme de représentation laisse peu de choix aux salariés et est réservée aux salariés pourvus d'un contrat de travail formel (*com registro em carteira*)⁹. Environ la moitié de la force de travail en est cependant exclue, comme la totalité des vendeurs ambulants et environ les trois quarts des employées domestiques (Georges, 2008), ainsi que les travailleurs dont l'appartenance à une branche professionnelle (un secteur) est sujette à discussion, tels les téléopérateurs et opératrices (Georges, 2006). La loi 1.990/07, adoptée par le Parlement en mars 2008, reconnaît légalement les centrales syndicales comme organe de représentation des travailleurs. Ces centrales peuvent exercer leur rôle de négociation politique et d'entité de défense de la « classe des travailleurs » – et percevoir l'impôt syndical – si elles remplissent un certain nombre de conditions (représenter au moins 100 syndicats « adhérents », avoir une certaine représentativité territoriale et représenter au moins 300 000 travailleurs, entre autres). Parmi les 17 centrales syndicales qui existent aujourd'hui au Brésil, moins de cinq remplissent ces conditions. Moins de la moitié (48 %) des syndicats reconnus par le ministère du Travail¹⁰ sont affiliés à une centrale syndicale.

Ce changement du cadre légal peut être interprété comme la volonté de l'État de donner accès à la représentation collective et au droit du travail à de larges pans de la population qui en étaient exclus en raison de l'informalité des contrats de travail, et aussi comme une tentative de remise en question des anciens critères de représentativité. Le droit du travail ne s'appliquait jusqu'alors qu'aux seules catégories professionnelles reconnues par le ministère du Travail et les travailleurs informels ne pouvaient pas prétendre à son application, par exemple demander de saisir le tribunal du travail contre leur employeur. À la différence d'autres domaines du droit, le secteur du droit du travail fonctionne relativement bien au Brésil. La création de centrales syndicales comme instances dotées de capacités d'intermédiation entre les syndicats locaux et les grandes fédérations syndicales en charge de la redistribution des prélèvements pourrait ainsi ouvrir de nouveaux espaces de négociation, y compris pour des catégories professionnelles en quête de reconnaissance, par la création d'alliances. Dans ce cas, l'affiliation de syndicats qui apportent peu de contributions monétaires aux centrales – compte tenu du faible niveau des salaires, ou de la proportion peu élevée de salariés déclarés – leur amène néanmoins la base syndicale nécessaire pour être reconnues par le ministère du Travail. Par l'instauration de stratégies d'un type d'acteurs nouveaux, les « entrepreneurs en syndicalisme », ces évolutions pourraient susciter la création d'un « marché de la représentation syndicale » induisant un minimum de choix de la part des syndicats. Si la possibilité de nouvelles alliances place en porte-à-faux les critères anciens de la représentativité qui découlent d'une fonction essentiellement « bureaucratique » des syndicats, le passage d'un plus grand « pluralisme syndical » à sa démocratisation est cependant loin d'être évident.

3. LES TROIS SECTEURS D'ACTIVITE ET LEURS FORMES DE REPRESENTATION

À partir de cette mise en perspective des évolutions récentes du cadre légal de la représentation collective, cette partie vise à comparer trois secteurs d'activité qui révèlent différents niveaux et types d'informalité et les figures de la représentation collective qui s'en dégagent. Il s'agit de s'interroger sur la façon dont la mondialisation a contribué à façonner ces secteurs d'activité, et dans ces différents cas de figure, sur les possibilités d'action concrètes qui s'ouvrent aux militants de base dans le cadre de ces transformations.

⁹ La « carte de travail » donne accès au registre du ministère du Travail et permet aux salarié(e)s de jouir des bénéfices de la législation du travail, comme, le congé maternité, le 13^e mois, la limitation de la durée du travail à 44 heures, l'indemnisation en cas de chômage pendant les 5 premiers mois et l'accès au FGTS (Fonds de Garantie pour temps de service) en cas de licenciement ou pour l'accès à la propriété – une forme de l'épargne salariale, qui a remplacé les indemnités de licenciement en 1966, sous la dictature militaire (Reinecke, 1999).

¹⁰ Selon l'enquête syndicale de l'IBGE de 2001, le nombre de syndicats (patronaux et de salariés) a augmenté de 43 % entre 1991 et 2001 (passage de 11 193 à 15 963, dont 11 354 de syndicats de salariés) ; d'après cette source, 62 % des syndicats ne seraient affiliés à aucune centrale en 2001.

3.1. Le secteur du télémarketing

Le télémarketing, comme secteur d'activité (information, assistance et vente par téléphone), s'est créé à travers la libéralisation internationale des marchés. Il est le fruit des processus de privatisation et de déréglementation de ces derniers « par le haut ». La nature de l'activité, c'est-à-dire la dissociation entre le lieu physique d'accomplissement du travail et la fourniture du service, est une autre dimension de cette nouvelle division internationale du travail qui s'inscrit dans les rapports de domination entre le Nord et le Sud. Il s'agit cependant d'une des rares activités relativement faciles d'accès, qui permet une certaine forme de mobilité sociale à travers l'accès à l'éducation formelle – un des éléments mobilisateurs de l'identité professionnelle, sociale et militante :

Valmira, jeune noire, adhérente et militante du *Sinratel (Sindicato dos trabalhadores em Telemarketing e Empregados de Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo)*, est née en 1972 dans la banlieue Sud de São Paulo (*Cidade Dutra*). Son père travaille sur des chantiers de construction civile, sa mère est employée domestique depuis 20 ans dans la même famille d'un quartier riche. Elle a une seule sœur plus âgée qui a travaillé à la poste où elle est actuellement déléguée syndicale. À 16 ans, Valmira commence à travailler dans les études de marché (vente en porte-à-porte, par téléphone). Jusqu'à ses 18 ans (1990), elle travaille en journée et fait ses études en soirée, dans une école publique de l'État. Elle abandonne ses études et travaille comme vendeuse dans un café, à l'intérieur d'un *shopping center*, avec un contrat de travail formel. En 1993, elle est vendeuse en parfumerie (*shopping Morumbi*) avec des horaires en soirée (14h à 22h), ce qui lui permet de tripler son salaire (elle gagne environ 1 200 reais, 450 euros). En 1996, elle démissionne, victime de harcèlements sexuels. Pendant cette période de chômage d'environ deux ans, elle produit des friandises avec sa mère, qu'elle vend informellement. Deux ans plus tard, elle reprend une activité au sein d'une association éducative de quartier (« *Fênix* »), à la Vila Joaniza (*Cidade Dutra*), fondée par son oncle, enseignant dans une école primaire, comme réceptionniste et pour la fabrication du journal de l'association, moyennant un petit salaire (250 reais, environ 90 Euros). Sur pression de son oncle, elle se présente à l'examen de fin d'études qu'elle obtient. En 2000, à 28 ans, elle entre dans le secteur du télémarketing (vente de cartes de crédit par téléphone), avec un salaire de base (1/3) plus commissions (1 200 reais, 450 euros). Elle adhère au syndicat. En 2002 (30 ans), elle vend des assurances de cartes bancaires pour une autre entreprise de sous-traitance du secteur bancaire et commence des études supérieures de pédagogie dans une faculté privée, initiative encouragée par l'entreprise dans laquelle elle travaille. Elle a participé à la lutte syndicale pour la reconnaissance de la totalité de son salaire (déclaration de la valeur totale sur la fiche de paie, afin d'obliger l'employeur à payer la totalité des charges sociales), ce qui a eu pour conséquence que l'entreprise qui l'emploie a baissé son salaire.

Pour cette jeune femme, entrer dans le syndicat s'intègre dans une trajectoire de lutte et de reconnaissance de ses droits qui semble s'inscrire dans une pratique familiale (la sœur et l'oncle) de recherche de meilleures conditions de vie, notamment par l'accès à l'éducation, dans des emplois de bas statut de la fonction publique. En revanche, sa trajectoire montre l'absence d'un véritable projet d'avenir propre ; comme d'autres, il s'agit de quelqu'un qui traverse ce secteur d'activité, mais pour qui cet investissement représente en soi une forme de reconnaissance de sa qualification.

Le syndicat des travailleurs du secteur du télémarketing, très jeune et dynamique, lutte à la fois pour la professionnalisation de l'activité des travailleurs et la reconnaissance classique de leurs droits, ainsi que pour de meilleures conditions de travail. Syndicat « unitaire » de la catégorie des travailleurs du télémarketing – alors que, au début des années 2000, il n'a pas encore obtenu sa reconnaissance par le ministère du Travail –, affilié à la *CUT*, il a été fondé en 1992 par les employés d'un des premiers instituts de sondages d'un grand quotidien de la ville de São Paulo. Dans cette ville, en 2002, seuls 16 000 des 100 000 opérateurs et opératrices sont syndiqués¹¹ ; la même année, le nombre total de salariés du secteur est de

¹¹ Cette concentration qui se maintient : en 2006, 80% des salariés sont à São Paulo et Rio de Janeiro.

400 000¹², et en 2006, de 675 000, avec un taux de croissance annuel d'environ 30 %¹³. Il s'agit d'une population jeune (en 2002, 88 % ont entre 20 et 39 ans)¹⁴, féminine (en 2002, 69 % sont des femmes¹⁵, contre 76,8 % en 2006¹⁶), avec des niveaux de qualification formelle relativement élevés (74 % ont des études secondaires complètes et 22 % ont fait des études supérieures). La formation (d'environ un mois) se fait en grande partie sur le tas¹⁷.

Dans une certaine mesure, la recherche de valorisation et de professionnalisation rapproche syndicat et employeurs au travers d'une demande de formation et de recherche de la reconnaissance des qualifications des travailleurs. Ainsi, le syndicat a trouvé récemment un accord avec l'ABT (Association brésilienne de télé-services) et les pouvoirs publics pour dispenser des cours de formation professionnelle, mais il s'oppose en même temps aux employeurs en raison des abus fréquents de ces derniers en termes de législation du travail. Ces abus sont facilités justement par une réglementation encore en cours d'élaboration, comme la propre définition de la catégorie professionnelle par le ministère du Travail. Ainsi, une des entreprises sur lesquelles a porté l'enquête – une entreprise de sous-traitance agissant majoritairement dans le secteur des télécommunications – a obtenu sa classification dans le secteur des télécommunications en changeant la dénomination des salariés : le terme *trabalhador de telemarketing* (travailleur de télémarketing) a été remplacé par celui de *teleoperador* (téléopérateur). Dès lors, la nouvelle convention collective a été négociée avec un syndicat du secteur des télécommunications, *Sintetel (Sindicato de Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações)* – moins combatif que le syndicat unique du secteur du télémarketing, le *Sintratel* –, pratique rejetée par le Tribunal du travail de São Paulo en 2007, ce qui a obligé la direction de l'entreprise à adopter la convention collective du *Sintratel*.

L'autre problème que rencontre ce syndicat dans son activité est l'instabilité aussi bien des propres entreprises que des travailleurs, lesquels changent d'employeur et de situation très fréquemment, voire cumulent plusieurs situations de travail et de statuts d'emploi (Georges, 2006, *op.cit.*). Les entreprises de sous-traitance sont la forme principale d'organisation du travail, et l'appel au travail intérimaire est fréquent. Une proportion importante des centres d'appel actuels (76 %) est issue du processus de privatisation de la fin des années 1990, notamment de la privatisation du secteur des télécommunications en 1998, ainsi que des banques¹⁸, ce qui a fait *quasiment* disparaître du même coup les centres d'appel internes. Ce processus s'est traduit par la généralisation de la sous-traitance des opérations de base, ce qui correspond à une réduction des coûts¹⁹, c'est-à-dire une réduction des salaires de 30 à 50 %. Ainsi, en 2007, le salaire de base de la catégorie, définie par la convention collective du syndicat unitaire *Sintratel* est d'environ 560 *reais* (215 €) pour les opérateurs sans commission de vente et de 510 *reais* pour ceux ou celles qui perçoivent une commission de vente, pratique courante, surtout dans le secteur bancaire²⁰, où les salaires sont plus élevés. En

¹² Enquête annuelle de l'Association brésilienne de télémarketing.

¹³ Cf. « Global Call Center Industry Project », enquête commandée par la faculté d'administration de l'université pontificale de São Paulo et par l'Association brésilienne de télé-services (ABT) en 2006.

¹⁴ Cf. Enquête *Sintratel* de 2002 sur six grandes entreprises de télémarketing de São Paulo.

¹⁵ Cf. Enquête *Sintratel* de 2002 sur six grandes entreprises de télémarketing de São Paulo.

¹⁶ Cf. « Global Call Center Industry Project », 2006, *op. cit.*

¹⁷ Cf. « Global Call Center Industry Project », 2006, *op. cit.*

¹⁸ Cf. « Global Call Center Industry Project », 2006, *op. cit.* Les secteurs des télécommunications et de la banque, en partie des services publics, étaient connus dans le passé pour la stabilité d'emploi, le niveau des salaires, la possibilité de carrières professionnelles, la combativité des syndicats, surtout dans le secteur bancaire (Segnini, 1998 ; Venco, 2003).

¹⁹ Des opérations courantes, comme des virements, par exemple, ont été automatisées en grande partie et peuvent être réalisées à partir de terminaux en accès libre, par téléphone (ou par internet) ; en revanche, les activités de vente et de placements sont surtout réalisées par téléphone.

²⁰ À la même époque, le salaire médian est d'environ 900 *reais* (350 €).

effet, les conditions de travail et de rémunération peuvent être très variables d'un secteur d'activité à un autre, d'un centre d'appel à un autre, et même d'un produit à un autre (dans le cas des activités de la vente de produits bancaires, par exemple). Le taux de *turn-over* dans certaines entreprises est de 3 % par mois ; l'ancienneté moyenne dans la même entreprise est d'un an et demi, et de quatre ans au sein du même secteur²¹.

Par ailleurs, le sens des différentes formes d'organisation du travail, comme notamment les « coopératives » de télémarketing, est ambigu. La plupart du temps, ces dernières ont été fondées à l'initiative de l'employeur, pour économiser le paiement des charges sociales, mais aussi pour permettre aux travailleurs de cumuler plusieurs statuts d'emploi, et afin de pouvoir en changer facilement. Ainsi, ils peuvent travailler en CDD dans une entreprise et en même temps (à cause de la journée de travail de 6h) dans une « coopérative », comme intermédiaire d'emploi, qui fonctionne comme prestataire de service, fondée au sein d'une entreprise à la demande de celle-ci ou à l'initiative des employés. En ce sens, « l'informalité » du travail, bien que présente, porte sur l'application de la législation du travail ; la négociation avec les pouvoirs publics vise la reconnaissance catégorielle des travailleurs. Comme dans la restauration rapide en France (Bouffartigue, 2008, *op. cit.*), le taux de *turn-over* extrême de ces salariés rend leur engagement syndical difficile. Par ailleurs, la démultiplication des chaînes de la sous-traitance et la difficulté de saisir le donneur d'ordre rendent l'intervention syndicale et l'application de la législation du travail problématique. Avec R. Hyman (2001, *op. cit.*), on pourrait conclure que le syndicat *Sinratel* assume essentiellement un rôle de négociation classique des conditions du travail et de l'emploi d'une catégorie de salariés « nouvelle », fruit de l'internationalisation de la production des biens et des services.

3.2. Le secteur de la vente ambulante ou les différents modèles de représentation du « marché de la protection »

L'activité de vente ambulante réalisée au centre de la ville de São Paulo, mais pas exclusivement, est parfois extrêmement lucrative, mais souvent illégale, et occupe environ 200 000 personnes, hommes et femmes d'origine et de confession diverses, issues des différentes vagues d'immigration successives en provenance de l'Europe orientale, des pays asiatiques et d'Amérique latine et, plus récemment, des Chinois, Coréens²², Boliviens²³), d'après le syndicat des travailleurs de l'économie informelle (*SINTEIN*)²⁴. Selon la même source, toute « l'économie informelle » correspondrait à environ 6 % du PIB national. Outre des produits plus sophistiqués (technologiques, notamment), de l'artisanat et des aliments sont proposés à la vente. L'activité des camelots peut prendre des formes extrêmement diverses. Leurs gains varient en fonction de la place du vendeur au sein de la division du travail de la vente informelle. Celle-ci dépend en partie de sa trajectoire d'immigration²⁵, et plus

²¹ Cf. Enquête *Sinratel* de 2002 sur six grandes entreprises de télémarketing de São Paulo.

²² Origine ethnique d'une partie des donneurs d'ordre du secteur textile, outre les propriétaires et travailleurs boliviens. Un pôle important de production de cette activité se situe toujours au centre ville de São Paulo, parfois dans des conditions d'insalubrité. En raison de l'informalité importante dans ce secteur, des passages entre différents types d'activités sont fréquents, comme celui à la vente ambulante (de produits textiles, par exemple).

²³ Il existe un accord entre les gouvernements brésilien et bolivien pour régulariser l'immigration clandestine vers le Brésil d'une main-d'œuvre qui travaille informellement dans la filière textile, organisée par les Coréens.

²⁴ S'agissant d'une activité non seulement informelle, mais également en partie illégale (par le statut de la main-d'œuvre immigrée, le type de marchandises, de produits détournés ou contrefaits et/ou le marché de la protection que son exercice implique), l'estimation du nombre de personnes qui s'adonnent à cette activité est extrêmement imprécise de même que les chiffres relatifs à l'immigration clandestine.

²⁵ Problème complexe et délicat qui fait appel au commerce illégal de main-d'œuvre par « filière » professionnelle et ethnique (Freire da Silva, 2008, *op. cit.*).

généralement de son niveau d'autonomie dans la division du travail (propriétaire ou simple locataire, voire sous-locataire d'un poste de vente légal ou illégal)²⁶.

Au niveau politique local de la ville, le déroulement de cette activité licite/illicite révèle et alimente un mode de fonctionnement clientéliste et crée d'autres circuits en croissance exponentielle, comme le marché de la protection. Celui-ci repose sur ce que certains ont appelé « la marchandise politique »²⁷, c'est-à-dire l'échange d'un appui politique contre la protection qui permet l'exercice d'une activité économique. Échange qui n'est jamais direct et qui va du camelot au « pouvoir » qui donne le droit d'exercer l'activité, en passant par les sociétés / équipes de sécurité, les associations et syndicats de camelots, les administrations de la police ordinaire et les élus. À chaque étape, qui ne suit pas nécessairement cet ordre, l'argent circule toujours dans le même sens, du camelot vers le « pouvoir ». Dans bien des cas, les camelots travaillent pour une personne qui a réussi à obtenir la protection nécessaire pour pouvoir exercer le métier et qui se fait payer pour cela, ce qui ne protège pas nécessairement les camelots de l'intervention des forces de l'ordre pour les retirer de la voie publique, confisquer leur marchandise et dresser contravention. L'articulation de cette activité avec les pouvoirs publics est complexe et très variable selon la conjoncture politique²⁸, mais elle ne change guère de nature, car le « marché de la protection » est extrêmement rentable²⁹. Les contours de ce marché se circonscrivent en fonction de la définition, par les pouvoirs publics, des territoires où l'activité de vente ambulante est tolérée. Leur accès est contrôlé de fait par ce marché, mais il s'est généralisé à l'ensemble de l'activité.

Le seul syndicat qui se soit fait un nom dans le passé par sa lutte contre l'illégalité et la corruption (notamment des pouvoirs publics) est le *SINTEIN*, dont quelques émules semblent vouloir reprendre le flambeau actuellement. Ce syndicat, fondé en 1992, dont le siège est situé au centre de la ville de São Paulo est composé d'un directoire de 29 membres, dont 18 femmes, et compte 14 000 adhérents (selon le syndicat). Il s'occupe essentiellement des travailleurs informels de la région – les vendeurs ambulants – et tente de proposer des alternatives économiques (coopératives de production et de commercialisation) ou de la location collective d'espaces de vente (*shopping popular*). La recherche d'un appui international, comme son association avec une ONG d'Afrique du Sud (*Streetnet*) fondée au début des années 2000 et qui fédère des vendeurs ambulants, est encore balbutiante.

La matrice initiale du syndicat s'est façonnée par la lutte contre la corruption dans un contexte de rivalité politique pour l'élection municipale, vers la fin des années 1990. Le syndicat a joué un rôle très actif de dénonciation dans la *CPI* (Commission parlementaire d'investigation) qui se termine par la perte de huit membres de la direction du syndicat³⁰ et le retrait de plusieurs députés et sénateurs de leurs fonctions. Au total, environ soixante-dix personnes ont été démisées de leurs fonctions administratives par la municipalité et des procès sont toujours en cours (Cardoso, 1996). Ceci a provoqué la réorientation de la trajectoire

²⁶ Même les emplacements légaux nécessitent le paiement d'une « taxe » pour éviter de se faire agresser.

²⁷ Cf. Misse (1997). Cet auteur définit la notion de « *mercadoria política* »/ « marchandise politique », fondée sur son analyse des réseaux mafieux et du trafic de drogues à Rio de Janeiro comme « tout type de marchandise qui recouvre des coûts et des ressources politiques (expropriés ou non de l'État) pour produire une valeur d'échange politique ou économique. » (Traduction de l'auteur).

²⁸ À São Paulo, la conjoncture politique varie notamment selon le mode de gestion de la préfecture (et du préfet) : Maluf (1993-1996) ; Pitta (1997-2000) ; Marta Suplicy (2001-2004) ; Serra (2005-2006) ; Kassab (2007-2009).

²⁹ D'après les informations fournies par des membres du syndicat des travailleurs informels, au centre-ville de São Paulo, chaque bout d'une rue dépend de la « protection » d'un conseiller de la mairie, qui se fait rémunérer le cautionnement de l'activité, c'est-à-dire sa « protection ».

³⁰ L'un deux, encore en vie, a bénéficié pendant près d'un an d'un programme de protection des personnes de l'ONU.

politique du syndicat ainsi que des événements liés à la conjoncture politique. Alors que la corruption a marqué la gestion des préfets Maluf et Pitta de la ville de São Paulo avec l'ouverture des marchés à la concurrence internationale dès la fin des années 1980 et surtout pendant les années 1990, celle-ci a été limitée avec l'arrivée de la candidate à la préfecture issue du PT (*Parti des Travailleurs*) Marta Suplicy, au début des années 2000. Bien que ce changement de conjoncture politique n'ait en rien modifié le mode de gestion clientéliste à la demande – bien au contraire –, l'arrivée au pouvoir de la candidate du PT aura donné l'espoir au nouveau président du syndicat (Juraci, ci-dessus) de faire fructifier des relations familiales militantes avec la base du parti, et d'un renouveau professionnel. Depuis 2001, le syndicat se réorganise (réélection du directoire) et réalise des activités sociales en coopération et à partir de mouvements locaux d'occupation pour l'accès au logement des classes populaires (mutualisation pour avoir accès à des crédits de financement d'accès à la propriété immobilière)³¹. Sans financement public ou partenariat, sans solidarité intersyndicale, la recherche permanente d'un mode d'autofinancement (par la cotisation mensuelle des membres associés et par la réalisation d'activités économiques et sociales) et la recherche de l'acquisition de quelques droits fondamentaux de la catégorie professionnelle des vendeurs ambulants³² coexistent. Pour légaliser la catégorie et faire face à la politique très restrictive de « nettoyage » de la ville (des affiches publicitaires, mais aussi d'une partie de la population de la rue) du pouvoir politique actuel du préfet Kassab qui mobilise la police civile et militaire de façon massive, le syndicat propose un service d'assistance juridique, négocie avec les pouvoirs publics³³ et s'engage dans une lutte pour implanter des « *shopings* populaires ». Ceux-ci se caractérisent par une concentration de vendeurs ambulants, sur un espace reconnu par les pouvoirs publics.

Pour Juraci (voir ci-dessous), son rôle de *leader* syndical s'inscrit aussi dans une trajectoire familiale de résistance, du côté de sa mère notamment, dont il semble être le seul de la fratrie à avoir repris le flambeau. Cet ancien joueur de foot, bon élève et débrouillard, se trouve au point le plus bas de sa carrière professionnelle quand il s'engage dans un travail politique particulièrement risqué. L'engagement syndical lui rend une forme de reconnaissance morale dont il connaît la valeur par l'expérience familiale, tout en étant une alternative sociale et économique. Il récupère cet héritage familial – la seule option qui lui reste.

Juraci Sampaio, l'actuel président du syndicat des travailleurs de l'économie informelle brésilienne (*SINTEIN*), est né dans l'État de São Paulo (*Guaraçai*). Il est le plus jeune des sept enfants (son frère aîné, né au début des années 1940, a 20 ans de plus que lui) d'un père agriculteur et d'une mère très active politiquement contre le régime militaire (le couple, en 1969, va participer de la guérilla de l'*Araguaia-Tocantins*). Il en fera partie, lui aussi, mais peu de temps vu le danger. Il retourne à Guaraçai en 1973 pour faire ses études secondaires pendant que ses parents continuent dans la guérilla puis s'exilent pendant trois ans à Cuba. Durant ses études, il travaille à l'hôpital de *Guaraçai* et parvient au niveau de technicien administratif. Il gagne une bourse d'études d'une grande banque grâce à sa pratique du foot semi-professionnel, mais la perd à la suite d'un accident à l'âge de 22 ans. Il est alors transféré par cette même banque à São Paulo pour occuper un poste de comptable. Au début de la trentaine (en 1992), il quitte la banque pour faire des études supérieures de médecine. Après plusieurs tentatives ratées d'entrée à l'université, il se décourage et travaille comme vendeur ambulant (deuxième partie des années 1990). Il fréquente le syndicat de la *CUT* qui les prend en charge, le *SINTEIN*. À la suite des investigations (sur plainte du syndicat) de la commission

³¹ Une partie importante des militants arrive au syndicat par ce biais ; le déficit de logements dans São Paulo est d'environ d'un million d'unités.

³² « Action déclarative » devant le Tribunal suprême fédéral pour faire reconnaître les vendeurs ambulants comme travailleurs, pourvus des mêmes droits que les autres travailleurs salariés qui disposent d'un contrat de travail (*com registro em carteira*). Cette démarche vise l'obtention de la reconnaissance juridique de l'application de la législation du travail aux travailleurs « hors statut » qui, pour l'instant, sont également des « hors-la-loi » quant à la législation du travail qui ne s'applique pas à eux.

³³ Il semblerait qu'il ne disposait pas de réseaux suffisamment efficaces pour en bénéficier également.

parlementaire d'enquête sur la corruption qui se solde par des peines de prison et la mort de huit membres du syndicat, Juraci prend la direction du syndicat en 2001 à mi-mandat de son prédécesseur lui aussi menacé de mort. Mais la nouvelle municipalité ne tente rien de nouveau du côté des camelots, et Juraci essaie de reconstituer le syndicat autour d'activités légères, sociales et solidaires, et d'une action juridique en faveur d'un statut pour les travailleurs informels³⁴. Il reste à la présidence jusqu'en 2008, où il tente de développer plusieurs projets d'activités économiques et sociales, mais dont la réalisation est menacée par le détournement des relations de solidarité via des relations clientélistes comme schème à la base de la survie de l'entité, comme le recouvrement de frais par le syndicat pour services rendus gracieusement aux usagers par des bénévoles de façon non consensuelle. Le couple survit grâce à l'activité de son épouse, directrice d'une école primaire, et la vente le week-end d'objets d'artisanat sur leur stand dans l'av. Paulista.

L'activité syndicale du *SINTEIN* consiste à rechercher des îlots alternatifs indépendants, stratégie perdue d'avance sans portée autre que « pédagogique » ; une véritable lutte contre les conditions de production de cette ample niche d'activité suppose une vraie guerre, avec des morts – ce qui n'est pas nécessairement l'objectif des dirigeants actuels du syndicat. L'activité militante des syndicalistes peut se comprendre à travers cette reconnaissance « morale », d'une certaine façon ; leur activité « d'entrepreneurs de morale » (formule empruntée à Howard S. Becker) consisterait alors à œuvrer pour la défense de la légitimité de leur activité de vendeurs ambulants ou de syndicalistes). Avec R. Hyman (2001), on pourrait lui attribuer « un rôle politique de lutte ».

L'imbrication du légal et de l'illégal étant constitutive de cette activité ; l'intervention des divers « syndicats » qui se disputent la représentation de la catégorie s'insère dans cet univers et fait apparaître une grande variété de logiques d'action. La comparaison de celles-ci (ci-dessous) en fait ressortir les enjeux.

Outre des nombreuses galeries commerciales qui vendent des produits importés illégalement et/ou des copies de marques, un des espaces les plus visibles de cette activité est le « marché de l'aurore » (*feira da madrugada*), qui a lieu du petit matin jusqu'aux heures avancées de la matinée³⁵. Ce marché en gros, organisé par un particulier, fait circuler la marchandise (surtout des produits textiles) entre des pays limitrophes et le Brésil, ainsi qu'à l'intérieur du pays. Tenu sur un immense terrain appartenant à la compagnie du chemin de fer, à côté de la ligne du chemin de fer qui va vers la banlieue Est, et avec l'autorisation des pouvoirs publics, ce marché abrite environ 7.000 stands qui sont loués à l'année pour une somme d'environ 600,00 reais (environ 230 €) par mois. Il dispose d'une infrastructure sophistiquée ; d'espaces couverts et à ciel ouvert, ainsi que de gardes de sécurité privés. L'espace du marché est réservé par le gouvernement fédéral en vue de la construction d'un TGV reliant São Paulo et Rio de Janeiro, cette destination hypothétique de l'espace permettant le renouvellement périodique (annuel) et « provisoire » de la concession.

Organisé de manière plus informelle, un des « syndicats » (de *Afonso*) du secteur de la vente ambulante, lié à une autre centrale syndicale, s'est spécialisé dans le marché de la protection de la vente. Ce « syndicat » « emploie » environ 3 000 personnes, dont chacune est redevable 40 reais (15 €) par semaine pour pouvoir « exercer », c'est-à-dire occuper un stand de vente dans la rue.

Un autre « syndicat » (*SIMPESP* – lié à la fédération de l'industrie et du patronat) s'est spécialisé dans la légalisation de l'activité à travers la location des seules licences légales de vente ambulante – celles attribuées par les pouvoirs publics aux handicapés. Ces licences sont chères, louées pour 600 reais (230 €) par semaine. C'est ce « syndicat » qui s'occupe

³⁴ Le projet de loi présenté par Eduardo Cardoso et Aldaís Esposati à Chambre municipale visant à légaliser l'activité des vendeurs ambulants qui ne vendraient que des produits nationaux n'a pas été discuté. D'autres projets de lois, au niveau fédéral, visent à une reconnaissance des travailleurs informels par le droit à la retraite.

³⁵ De fait, il existe deux autres marchés similaires, l'un « formel », l'autre informel.

également de la gestion de l'autre grand emplacement de vente légale et illégale de la capitale, sur les trottoirs de la rue *25 de março*, connu pour ses règlements de compte violents, en absence d'autres formes de régulation³⁶.

Un autre « syndicat », lié à la *CGT (Força Sindical* – un des grands syndicats de « *pelegos* », populiste, de droite, proche du patronat), louait des emplacements sur un espace d'où il a été expulsé³⁷. Il s'est spécialisé dans une activité économique, à savoir l'attribution de crédits à des populations qui ont difficilement accès au réseau bancaire comme les vendeurs ambulants, catégorie de travailleurs défendue par le syndicat des travailleurs de l'économie informelle (SINTEIN), ce qui implique des gains très élevés (le mouvement de capitaux avoisinerait les 350 000 € par mois, selon un des membres d'une nouvelle centrale syndicale).

Outre ces syndicats, il existe une multitude d'associations de vendeurs ambulants (environ 170) dans la capitale, qui regroupent à chaque fois une centaine de vendeurs et qui s'organisent pour obtenir la protection de politiciens locaux en échange de leur appui pendant les campagnes électorales.

3.3. L'activité des travailleuses³⁸ domestiques

La question de la représentation syndicale des travailleuses domestiques soulève celle de la reconnaissance de leur « professionnalisme » (Cabanès, Georges, 2007 ; Georges, 2008, *op.cit.*). Dans nombre de cas, les travailleuses, surtout les plus jeunes, présentent en effet leur activité comme un état temporaire, une extension de leurs fonctions maternelles et familiales, indépendamment de leur ancienneté effective. Par ailleurs, les militantes appartiennent à la génération plus ancienne, elles sont en général célibataires, souvent d'origine africaine, et avec un contenu d'activités très différent de la génération des employées domestiques actuelles. Le syndicat rencontre de sérieux problèmes de renouvellement, il n'y a pas de jeunes femmes militantes, pas plus que d'autres syndicats en raison du principe de l'unicité syndicale. Le syndicat contribue à ce faible niveau de « politisation » en rendant un service de type « service public » à la demande, et intervient souvent pour régler des contentieux.

La première association de travailleuses domestiques a été fondée en 1936 à Santos, dans l'État de São Paulo. L'association des domestiques de la ville de São Paulo date de 1962, et a été transformée en syndicat (*Sindicato dos trabalhadores domésticos do município de São Paulo-STDMS*) à la fin des années 1980, dans le processus de démocratisation (*Constituinte* de 1988), affilié à la *CUT (Central Única dos Trabalhadores)* depuis 1998. Il s'agit du syndicat « unitaire » de la catégorie dans la ville de São Paulo, reconnu par le ministère du Travail depuis 1990. Installé dans une petite maison à deux étages dans un quartier central de la ville – donation d'une ancienne employée domestique – le syndicat assure sa survie avec la contribution de ses 2 000 affiliées, qui cotisent 5 *reais* (environ 1,90 \$) par mois, leur ouvrant le droit à des colonies de vacances, l'assistance juridique et l'intermédiation d'emploi. Une fois par mois, le syndicat organise une réunion d'information ouverte à toutes. En 2006, le syndicat a organisé des cours du soir de formation (études secondaires et / ou des cours de spécialisation professionnelle, d'assistante maternelle, de cuisinière, style « traiteur de cuisine », etc.) et de citoyenneté, en coopération avec l'OIT (l'Organisation internationale du travail). Les militantes du syndicat (5 au total) sont toutes bénévoles, des anciennes employées domestiques à la retraite. Elles appartiennent à la génération précédente, venues la plupart du temps de l'intérieur de l'État et ayant commencé à travailler très jeunes et ce toute leur vie dans la même famille. L'actuelle présidente du syndicat (en fonction depuis 2005) est une femme de 73 ans. Cette femme noire, née dans l'État de Minas Gerais, est arrivée à São Paulo avec ses parents à 14 ans, âge auquel elle a commencé à

³⁶ On peut émettre l'hypothèse que dès lors que la seule garantie du respect d'un engagement est la parole donnée, son non-respect entraîne des sanctions drastiques.

³⁷ Non loin de la *Câmara municipal*.

³⁸ S'agissant d'une activité principalement féminine, nous allons employer par commodité le terme de « travailleuses ».

travailler comme employée domestique. Elle travaille depuis 42 ans pour un même ménage. Elle a pris la direction du syndicat après y avoir travaillé comme secrétaire pendant 9 ans. Le syndicat est autorisé à résilier des contrats de travail permettant à l'employée de revendiquer ses droits sociaux, comme le paiement d'indemnités.

Au Brésil, l'emploi domestique mobilise environ 6,5 millions de personnes³⁹, dont 130 000 dans la région métropolitaine de São Paulo, surtout des femmes (à 95 %)⁴⁰. Il s'agit d'une des premières formes de l'emploi féminin en termes de volume (17,5 % de l'emploi féminin)⁴¹. Dans ce pays – à la différence d'autres pays d'Amérique latine et d'Europe – ces emplois sont réservés aux Brésiliennes et s'inscrivent dans les flux complexes de migrations internes. De ce fait, ainsi que par la survivance de relations pater(mater)nalistes au travail (Geffray, 1996), ce secteur évolue, d'une certaine manière, à l'abri de la mondialisation, en dépit d'une homogénéisation relative des conditions de travail en milieu urbain. C'est une des activités féminines les plus anciennes, qui se sont le plus développées ces dernières années : ces emplois contribuent à l'entrée massive des femmes sur le marché du travail, en leur permettant de se maintenir actives (Bruschini *et al.*, 2003). L'emploi domestique est, à l'heure actuelle, un des rares domaines d'activité accessibles aux femmes de faible niveau scolaire (64 % ont moins de huit années d'études)⁴². Issu de la matrice de l'esclavage, il s'inscrit néanmoins aujourd'hui, comme c'était le cas jadis, dans des rapports d'inégalité sociale et économique extrêmement forts. Ces « rapports de classe » se recourent en partie avec des « rapports de race / ethnie » (61,8 % des employées domestiques sont de couleur)⁴³. Sa généralisation dans les grands centres urbains, l'accès des « classes moyennes » à ce type de service (Brandt, 2003) et sa formalisation croissante⁴⁴ avec la nouvelle Constitution de 1988 ainsi que la diffusion croissante de normes légales (Vidal, 2007), contribuent à rapprocher ce rapport de classes d'une relation salariale⁴⁵. Cette sorte de « démocratisation » de l'accès au service, comme des conditions d'exercice de l'activité, va de pair avec des mesures fiscales⁴⁶ incitant à la déclaration de l'emploi domestique : contrairement aux autres pays d'Amérique latine, où l'informalité est encore plus importante, environ un quart de l'emploi domestique au Brésil est formel. Outre ces transformations au cours des années, cette activité existe sous des formes extrêmement diverses selon les lieux, comme la circulation d'enfants en milieu populaire au sein de la famille élargie, en échange de menus services, dans les régions plus rurales (Fonseca, 2006) jusqu'au salariat urbain spécialisé, comme les « services de traiteurs ». Au sein d'un même espace urbain, comme la région métropolitaine de São Paulo, la plus dynamique du pays, l'emploi domestique couvre une variété de situations qui va de l'entraide de voisinage en échange d'une rétribution monétaire symbolique jusqu'à l'emploi formel, avec « *registro em carteira* » qui ouvre l'accès à l'ensemble des droits prévus par la

³⁹ Source : PNAD 2004, IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

⁴⁰ Source : *Pesquisa Mensal do Emprego* (enquête mensuelle sur l'emploi), IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), avril 2006, « Perfil dos trabalhadores domésticos nos seis regiões metropolitanas pesquisadas ».

⁴¹ Source : *idem*.

⁴² Source : *idem*.

⁴³ Source : *idem*.

⁴⁴ Comme l'indique également la récente diminution relative de la proportion de « bonnes » qui demeurent à domicile.

⁴⁵ Le jeu complexe autour des formes de reconnaissance des travailleuses domestiques et de l'exigence comme du rejet de la formalisation de la relation de travail, en faveur d'une relation plus « personnelle », constitue l'objet d'un autre article (Georges, 2009).

⁴⁶ Cf. Mesure provisoire 284 du 06/06/2006, permettant la déduction fiscale des charges sociales d'une employée domestique ; et le projet de loi « Legalize sua doméstica e pague menos INSS » datant de fin 2008, ayant comme objectif le changement de la loi 11.324 du 19/07/2006, afin de réduire les charges sociales à payer par l'employeur de 12 à 6%, et en introduisant un taux unique de 6% pour les domestiques « indépendantes » (« *aliquota única* de 6%).

législation du travail. Cette catégorie professionnelle recouvre une gamme extrêmement large d'activités⁴⁷. En effet, contrairement à la plupart des études latino-américaines, relativement rares, et notamment brésiliennes, sur les travailleuses domestiques, nos résultats de recherche font apparaître l'extrême stratification de cet univers⁴⁸ et son étroite interdépendance avec l'étendue et la qualité des réseaux d'accès à l'emploi. Ces deux éléments définissent la possibilité des employées de pouvoir « choisir » leur emploi selon un certain nombre de critères (Georges, 2008, *op. cit.*).

Devant cette réalité multiforme dans le temps, dans l'espace et à l'intérieur même de la catégorie, s'interroger sur les formes de son institutionnalisation et de son lien avec le quotidien des travailleuses domestiques ne s'avère pas tâche facile. À ce constat s'en ajoute un autre : celui du faible taux d'organisation collective des travailleuses domestiques – qui découle en partie de l'informalité dominante (trois quarts de l'emploi non déclaré et un niveau de non-respect de la législation de travail très important, car difficile à contrôler), de leurs faibles niveaux de professionnalisation et de qualification formelle. Cet éclatement de la catégorie est cependant à l'origine d'une forme de négociation collective très centralisée et hautement formalisée. En effet, l'individualisation extrême de cette relation salariale appelle à sa régulation au niveau national, de l'État fédéral – en dépit des difficultés de contrôle de l'application de la loi – ce dont témoigne l'inscription ancienne et relativement stable de la législation spécifique pour cette catégorie de travailleuses dans la Constitution. Le niveau de la régulation et l'étendue de la couverture de droits contrastent cependant singulièrement avec la diversité des situations individuelles. Au Brésil, ce sont notamment les organisations de femmes « de couleur », comme les associations d'employées⁴⁹, qui ont contribué à l'institutionnalisation de cette catégorie professionnelle. Ces associations, proches des communautés ecclésiastiques de base et des milieux catholiques d'employeurs, ont précédé la fondation du premier syndicat à la fin des années 1980⁵⁰. Par ailleurs, l'activité militante reste l'apanage de la génération des pionnières, dont le vécu professionnel – la plupart du temps des célibataires, souvent « de couleur » et au service d'une même famille pendant de longues années – diffère singulièrement de celui des jeunes travailleuses domestiques urbaines et mères de famille d'aujourd'hui (de familles monoparentales dans un tiers des cas environ).

Ainsi, ce syndicalisme se caractérise par un faible écart entre l'origine sociale des adhérents et ses représentants, mais une distance très importante entre les niveaux de représentation locale des syndicats et les niveaux de régulation effective de ce marché du travail interne : la régulation globale des conditions du travail et de l'emploi et leur faible niveau d'application ; l'importance des revendications individuelles et l'activité du syndicat

⁴⁷ « L'emploi domestique », et plus généralement le travail du *care*, désigne une gamme d'activités très diverses, comme celles des femmes de ménage, de chambre, des assistantes maternelles, des garde-malades, des cuisinières, etc. Au Brésil, en portugais, la gamme des dénominations et des « spécialisations » est encore plus vaste. On rencontre ainsi des *empregadas domésticas*, *faxineiras*, *arrumadeiras*, *babás*, *congeladoras*, *cozinheiras*, *auxiliares de enfermagem*, etc.

⁴⁸ Ainsi, le salaire d'une employée domestique peut varier d'un salaire minimum (360 *reais*, soit environ 150 euros) à 1 800 *reais* (780 euros) dans le cas d'une nourrice spécialisée dans le soin à domicile de nouveaux-nés et possédant un diplôme d'aide-soignante (outre un excellent réseau de relations avec des collègues et d'ancien(ne)s patron(ne)s et un carnet de références, cas que nous avons rencontré). Le degré de stabilité de l'emploi n'entretient pas une relation nécessaire avec le niveau de salaire, et ne constitue pas forcément son principal atout. Ainsi, il est possible de rencontrer des employées domestiques qui ne travaillent qu'à la journée afin de pouvoir percevoir plus de revenus, en dépit de l'instabilité de l'emploi (et l'absence des autres avantages associés à un emploi formel).

⁴⁹ La première association d'employées date de 1936, fondée à Santos dans l'État de São Paulo, par Laudelina de Campos Mello, une femme « de couleur » (Cárnio, 2004 ; Oliveira, 2007).

⁵⁰ Il est intéressant d'observer qu'e ce sont les associations d'employeuses proches de l'église catholique, en France, qui sont à l'origine de l'établissement des premières conventions collectives au niveau des régions.

dans le domaine du règlement des contentieux (après coup). De la même façon que dans le secteur du nettoyage en France (Denis, 2008, *op. cit.*), les travailleuses domestiques sont faiblement syndiquées en raison de leur niveau scolaire peu élevé notamment (elles sont parfois analphabètes) et leur méconnaissance de « leur situation juridique », c'est-à-dire leur statut de travailleurs comme « sujets de droit(s) », qui les place dans un profond dénuement devant la contractualisation de leur relation de travail » (Denis, *op. cit.*, p. 50), mais aussi l'individualisation prédominante de leur relation d'emploi et de travail. Le facteur explicatif principal en est cependant leur faible identification sociale et professionnelle.

Ainsi s'opposent un marché interne de l'emploi et une branche professionnelle organisée et formalisée d'une part, et une multitude de situations du travail et de l'emploi individuelles d'autre part. Dans ce schéma, le syndicalisme de ce travail « atypique » ou « précaire » semble assumer une fonction sociale de médiation entre l'État et certains des segments de la société. En s'appropriant des catégories de classification de différentes formes de syndicalisme élaborées par R. Hyman (2001), il serait alors possible de conclure à une forme de représentation qui accomplirait une fonction d'un « syndicalisme tourné vers la société qui assume un rôle social d'intégration », couplée à une fonction de « syndicalisme de marché, ayant pour fonction économique de négocier les conditions du travail et de l'emploi » (Béthoux et Jobert, 2004, *op.cit.*). Il est difficile de prévoir les évolutions futures de la représentation collective au sein de ce secteur d'activité. Si ce marché du travail reste essentiellement l'apanage d'une main-d'œuvre nationale, il est possible que leur professionnalisation croissante mène à une formalisation plus importante ainsi qu'à une amélioration de leurs conditions de travail. Dans le cas inverse, l'intégration d'une main-d'œuvre toujours plus vulnérable pourrait induire une perte des acquis sociaux actuels.

4. CONCLUSION

Si, d'une façon générale, la mondialisation n'a pas transformé les trois figures de la représentation collective analysée, elle en a néanmoins façonné les contours : elle informe les conditions d'exercice de l'activité, le niveau et les caractéristiques de l'informalité, limitant l'étendue des possibles de la représentation collective. Ainsi, dans le cas du télémarketing, la mondialisation « par le haut » a largement contribué à l'émergence de ce secteur d'activité, ne serait-ce qu'au prix du remplacement d'emplois d'exécution dans des secteurs anciennement stables (télécommunications, banques, etc.) par la généralisation de la sous-traitance. Dans le secteur de la vente ambulante, l'influence de la mondialisation « par le bas » est aussi indéniable ; même si cette activité a existé sous d'autres formes auparavant, la mondialisation a certainement contribué à l'intensification des flux de marchandises (de produits asiatiques, notamment) comme de personnes. Elle a également contribué à l'alimentation de ces flux par des mécanismes qui se situent en partie en dehors de l'espace national, en dépit du fort ancrage du « marché de la protection » au sein des circuits locaux. C'est certainement dans le secteur de l'emploi domestique que l'influence de la mondialisation est la moins patente. L'origine sociale et géographique de la main-d'œuvre, venue des régions pauvres du Nordeste, et le maintien d'un rapport de service, voire « de classes » et de races, caractérisent la relation d'emploi des domestiques et limitent les niveaux de la mobilisation collective. De façon indirecte, la mise au travail des femmes, y compris dans des segments plus qualifiés du marché du travail, la hausse de la scolarisation et les changements démographiques ont néanmoins contribué à transformer l'offre d'emploi dans ce secteur.

Par ailleurs, la comparaison des trois cas de figure a montré que même si les formes du travail définissent le niveau d'institutionnalisation de la représentation collective, celle-ci ne détermine cependant pas le niveau de démocratisation de la pratique syndicale. Les

changements légaux ont peu modifié ce cadre initial. La formalisation de la relation de travail reste cependant l'objectif principal des syndicats étudiés, justement en raison du maintien du principe de l'unicité syndicale et du mode de financement centralisé. Dans ce sens, l'informalité place les syndicats dans une situation où leur relative proximité avec les adhérents – un de leurs principaux atouts – a du mal à se transformer en ressource comme on pourrait l'imaginer dans un contexte différent de représentativité. Ainsi, les stratégies du syndicat du télémarketing, comme des domestiques, visent principalement la reconnaissance statutaire de la catégorie par le ministère et l'inscription des droits des travailleurs dans la législation, même si ces tactiques peuvent créer quelques conflits avec les intérêts immédiats des salariés (qui préfèrent parfois une rente plus élevée à la formalisation de leurs droits). D'ailleurs, la faible importance que la centrale syndicale commune des trois syndicats (*CUT*) accorde à leur affiliation témoigne de ce maintien du *statu quo*. Dans ce sens, la hiérarchisation entre les différentes formes du travail selon leur niveau de formalité, de reconnaissance et du montant des contributions des travailleurs continue à structurer le système de la représentation collective. Néanmoins, en ce qui concerne des catégories peu définies, comme celle des vendeurs ambulants, leur affiliation à des centrales nouvelles en quête de reconnaissance peut donner quelques ouvertures à ces groupes peu reconnus auparavant, sans toutefois sortir du schème de recherche de reconnaissance institutionnelle. Ce qui n'empêche pas, en parallèle, l'émergence d'autres registres de l'action syndicale, comme celui d'un rôle politique de lutte contre la corruption, et de promotion de principes éthiques. La recherche de nouveaux critères de légitimité de la représentation collective est plus forte dans les situations de travail et de vie les plus exposées.

En appréhendant le secteur de la représentation collective comme un travail comme un autre, dans le sens où la délégation au travail syndical peut être considérée comme une promotion par des travailleurs, l'activité militante « professionnelle » au sein des trois cas de figure analysés se situe dans les segments les moins valorisés de ce secteur d'activité. La reconnaissance morale et identitaire en constitue dorénavant l'atout principal.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BETHOUX E., JOBERT A. [2004], « Regards sur les relations professionnelles nord-américaines et européennes : évolutions et perspectives », *Sociologie du travail*, n° 46, p. 261-270.
- BEVORT A., JOBERT A. [2008], *Sociologie du travail : les relations professionnelles*, Paris, Armand Colin.
- BOUFFARTIGUE P. [2008], « Précarités professionnelles et action collective. La forme syndicale à l'épreuve », *Travail et Emploi*, n° 116, p. 33-43.
- BRANDT M.E.A. [2003], *Minha área é casa de família: o emprego doméstico na cidade de São Paulo*, Ph.D. diss., Universidade de São Paulo.
- BRIAND J.P., CHAPOULIE J.-M. [1992], *Les collègues du peuple*, Paris, INRP-CNRS-ENS.
- BROCHIER C. [2001], « Les évolutions du syndicalisme brésilien dans les années 1990. Une étude de cas dans le bâtiment », *Sociologie du travail*, n° 43, p. 491-513.
- BRUSCHINI C., LOMBARDI M.-R. [2003], « Mulheres e homens no mercado de trabalho brasileiro, Um retrato dos anos Noventa » in M.Marvani, et al. (éd.), *As novas fronteiras da desigualdade. Homens e mulheres no mercado de trabalho*, São Paulo, ed. Senac.
- CABANES R. [1996], « Travail et syndicalisme. Entre corporatisme, clientélisme et paternalisme (São Paulo, Brésil) », *Lusotopie*, p. 313-331.
- CABANES R., GEORGES I. [2007], « Savoirs d'expérience, savoirs sociaux : le rapport entre origines et valeurs selon le genre (Employées domestiques, coopératives de couture, coopératives de ramassage et traitement des déchets au Brésil) », *Cahiers de la recherche sur l'éducation et les savoirs*, « Savoirs et expériences », n° 6, p. 189-215.
- CABANES R., GEORGES I. [2009], *São Paulo, la ville d'en bas*, Paris, L'Harmattan.

- CABANES R., TELLES V. (coord.) [2006], *Nas tramas da cidade*, São Paulo, Éd. Humanitas.
- CARDOSO J.E. [1996], *A máfia das propinas, Investigando a corrupção em São Paulo*, São Paulo, Fundação Perseu Abramo.
- CARNIO J.M. [2004], « Um estudo ético, jurídico e econômico da realidade do trabalhador doméstico em Piracicaba », *Mémoire de maîtrise*, Université méthodiste de Piracicaba.
- CARVALHO J. M. DE [2006], *Cidadania no Brasil, o longo caminho*, Rio de Janeiro, Civilização Brasileira.
- DENIS J.-M. [2008], « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires ? Le cas de la branche du nettoyage industriel », *Travail et Emploi*, n° 116, p. 45-56.
- FONSECA C. [2006], « Da circulação de crianças à adoção internacional », *Cadernos Pagu*, janeiro-junho, p. 11-43.
- FREIRE DA SILVA C. [2008], *Trabalho informal e Redes de subcontratação : dinâmicas urbanas da Indústria de Confeções em São Paulo*, Maîtrise de Sociologie, São Paulo, USP/FFLCH.
- FREIRE DA SILVA C. [2009], « La débrouille : le commerce informel des camelots » in R. Cabanes, I. Georges (2009), *São Paulo, la ville d'en bas*, Paris, L'Harmattan, p. 45-56.
- GEFFRAY C. [1996], « Le modèle de l'exploitation paternaliste », *Lusotopie*, p. 153-159.
- GEORGES I. [2006], « Relations salariales et pratiques d'insertion : les centres d'appel au Brésil », *Cahiers du Genre*, n° 41, p. 195-217.
- GEORGES I. [2008], « L'emploi domestique au croisement de l'espace public et privé. Femmes de milieu populaire à São Paulo (Brésil) », *Autrepart*, n° 47, p. 57-71.
- GEORGES I. [2009], « Entre discrimination et reconnaissance : les employées domestiques au Brésil (São Paulo) » in R. Cabanes, I. Georges (2009), *São Paulo, la ville d'en bas*, Paris, L'Harmattan, p. 69-88.
- HYMAN R. [2001], *Understanding European Trade Unionism. Between Market, Class and Society*, Londres, Sage.
- LEITE LOPES J.S. [1991], « Lectures savantes d'un syndicalisme paradoxal, la formation de la classe ouvrière et le syndicat officiel », *Genèses*, vol. 3, n° 3, p. 73-96.
- MISSE M. [1997], « As ligações perigosas: mercado informal ilegal, narcotráfico e violência no Rio », *Contemporaneidade e Educação*, vol. 1, n° 2, p. 93-116.
- OLIVEIRA E. [2007], *Sindicato dos trabalhadores domésticos de Campinas e região : uma história de lutas e conquistas*, document mimographe.
- RAMALHO J.R., SANTANA M.A. [2003], « Trabalhadores, sindicatos e a nova questão social » in M.A. Santana, J.R. Rzmhalho (org.), *Além da Fábrica*, São Paulo, Boitempo Editorial, p. 11-43.
- REINECKE G. [1999], « Qualidade de emprego e emprego atípico no Brasil » in *Brasil – abertura e reajuste do mercado de trabalho no Brasil*, São Paulo, Ministério de Trabalho e Emprego, OIT, Editora 34, p. 119-147.
- RODRIGUES I.J. [1999], *A trajetória do "novo sindicalismo". O novo sindicalismo, 20 anos depois*, Petrópolis, Vozes.
- SEGNINI L.R.P. [1998], *Mulheres No Trabalho Bancário: Difusão Tecnológica, Qualificação e Relações de Gênero*, São Paulo, EDUSP.
- VENCO, S.B. [2003], *Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega*, Campinas, Editora da Unicamp.
- VIDAL D. [2007], *Les bonnes de Rio. Emploi domestique et société démocratique*, Lille, Presses du Septentrion, collection « Le regard sociologique ».